



Assessorato Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile, economia verde, edilizia, autorizzazione unica integrata
Direzione Generale Programmazione territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni internazionali
Servizio Politiche Abitative.

OSSERVATORIO REGIONALE del SISTEMA ABITATIVO

Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

a cura di



Committente:

Amministrazione Regionale dell'Emilia-Romagna

Assessorato	Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile, economia verde, edilizia, autorizzazione unica integrata
Direzione Generale	Programmazione Territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni internazionali
Servizio	Politiche Abitative

Unità di Ricerca O.R.S.A.:

Raffaele Lungarella	Regione Emilia-Romagna - Responsabile del Servizio Politiche Abitative <i>Responsabile del Progetto ORSA per la Regione Emilia-Romagna</i>
Daniela Saverino	Regione Emilia-Romagna - Servizio Politiche Abitative
Andrea Schiassi	Regione Emilia-Romagna - Servizio Politiche Abitative
Flavia Spinelli	Regione Emilia-Romagna - SIIR (Sistema Informativo Informatico Regionale)
Stefano Flamigni	Regione Emilia-Romagna - SIIR (Sistema Informativo Informatico Regionale)
Anna Baldisserri	NuovaQuasco – ricercatrice
Elena Bortolotti	NuovaQuasco – ricercatrice senior
Sara Brondelli	NuovaQuasco – rilevatrice
Carlo Foresti	NuovaQuasco – coordinatore delle rilevazioni del progetto O.R.S.A.
Daniele Ganapini	NuovaQuasco - Responsabile Area Politiche Abitative e Qualità Edilizia <i>Responsabile del Progetto ORSA per NuovaQuasco</i>

Si ringraziano per il loro contributo le ACER dell'Emilia-Romagna, e in particolare i tecnici e funzionari partecipanti:

- *alle attività di rilevazione e l'analisi dell'Anagrafe ERP: Silvia Ascari, Mikoll Bali, Massimo Bertaccini, Marco Casadio, Maria Annunziata Fabbri, Patrizia Faggiani, Stefano Luccaroni, Vasco Maggi, Federica Navarra, Andrea Santi, Alessandro Scardova, Gigliola Schwarz, Giuliano Veneziani, Simone Venieri.*
- *alle attività di rilevazione e analisi sulla soddisfazione dell'utenza: Mauro Bonacini, Maria Annunziata Fabbri, Alfonso Gagliano, Gianfranco Guerzoni, Laura Lelli, Michela Pancaldi, Alice Tassi.*

Si ringraziano inoltre le Amministrazioni Municipali per la cortesia nella fornitura dei dati relativi alle domande ERP pervenute ai rispettivi Uffici competenti per la Casa.

Documento a cura di NuovaQuasco – Area Politiche Abitative e Qualità Edilizia
Versione bozza del mese di maggio 2013

INTRODUZIONE

PARTE PRIMA

ELABORAZIONI DEI DATI SU ALLOGGI, UTENZE E CANONI RELATIVA ALLA GESTIONE ERP E ALTRE GESTIONI ASSEGNATE ALLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA

in collaborazione con le ACER Emilia-Romagna

- I.1. Caratteristiche del patrimonio e dell'utenza gestiti dalle ACER*
- I.2. Elaborazioni di dettaglio sugli alloggi ERP e altre gestioni*

PARTE SECONDA

LE DOMANDE DI ERP E IL SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE PER L'AFFITTO

in collaborazione con le Amministrazioni Municipali

- II.1. Domande e assegnazioni ERP nei principali Comuni dell'Emilia-Romagna*
- II.2. Indagini di dettaglio sulle domande in 124 Comuni dell'Emilia-Romagna*
- II.3. L'azione di sostegno alle famiglie nel pagamento dei canoni di locazione*

PARTE TERZA

LIVELLI DI SODDISFAZIONE DELLE UTENZE ERP PRESSO UN CAMPIONE DI UTENTI DELLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA

in collaborazione con le ACER Emilia-Romagna

- III.1. Premessa metodologica*
- III.2. I risultati del campione regionale*
- III.3. Riepilogo dei risultati e determinazione del CSI del campione regionale*

INTRODUZIONE

Il presente documento considera aspetti relativi all'Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione e presenta informazioni provenienti da tre distinte attività di rilevazione e analisi.

La prima riguarda la consistenza del patrimonio gestito dalle ACER Emilia-Romagna e una serie di elaborazioni relative all'utenza di tali aziende.

Le nove ACER operanti in Emilia-Romagna gestiscono la quasi totalità del patrimonio destinato all'edilizia residenziale pubblica in locazione e forniscono i dati attualmente raccolti dal competente Servizio Regionale sulle Politiche Abitative relativamente all'anagrafe dell'utenza.

Le modalità di raccolta, elaborazione e restituzione di questa attività di rilevazione e analisi ricalcano nella sostanza quelle già in uso per i "Rapporti E.R.P. in Locazione" redatti negli anni passati. Il documento, oltre a aggiornare al 31/12/2011 le medesime tabelle del "Rapporto 2002", propone però anche significativi confronti fra tre momenti di rilievo nella storia della Legge Regionale 8 agosto 2001 n. 24 "Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo".

A oltre dieci anni dall'entrata in vigore di questo provvedimento, è infatti interessante esaminare insieme ai dati recenti, quelli immediatamente antecedenti l'applicazione della legge (al 31/12/2001 quando gli effetti della L.R. 20/01 non erano ancora tangibili) e quelli risalenti a una data intermedia (a cinque anni dall'esecutività della stessa) per meglio comprendere l'operatività e gli effetti del dispositivo.

La seconda parte del rapporto tratta invece informazioni sulle domande ERP e il sostegno offerto alle famiglie in affitto.

Alla tradizionale attività di rilevazione su 54 Comuni selezionati in quanto classificati ad alta tensione abitativa o ritenuti di particolare interesse per dimensione demografica o per le specifiche condizioni del fenomeno abitativo (e dove si concentrano 28.466 domande a fronte di una offerta pari a 1.044 assegnazioni nei primi nove mesi del 2012), è stata affiancata una indagine di dettaglio che analizza i dati raccolti dal Servizio Politiche Abitative della Regione Emilia-Romagna tramite l'applicazione web "Gestione Graduatorie ERP", predisposta per l'inserimento delle richieste di accesso agli alloggi ERP presentate ai Comuni da parte dei cittadini in possesso dei requisiti necessari. Nella fase di implementazione sperimentale, tale sw ha consentito di raccogliere dati su 21.420 domande localizzate in 124 Comuni ma anche di incrociare dati rilevanti sulla struttura delle graduatorie e le caratteristiche personali o familiari degli aventi diritto: una prima elaborazione viene appunto fornita in questo rapporto.

A seguito del sostanziale esaurimento dei trasferimenti nazionali destinati al sostegno alla locazione, è stata invece interrotta l'analisi delle domande riguardanti il "Fondo sociale" e viene fornito a fine capitolo un mero riepilogo delle risorse assegnate tramite le LL.RR. 14/2010 (art. 13) e 21/2011 (art. 12). Gli schemi pubblicati danno evidenza dell'attribuzione di oltre 4,7 milioni di euro, ripartiti provincialmente, finalizzati a contrastare l'emergenza abitativa.

La terza rilevazione e analisi propone infine i risultati aggregati delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza realizzata nel 2011 per conto di sei ACER Emilia-Romagna, che si ringraziano per il permesso a pubblicare in forma aggregati i dati rilevati nelle province di Forlì-Cesena, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna e Reggio Emilia (su un campione di 1.200 utenti).

Si tratta di una attività di ricerca che NuovaQuasco svolge da diversi anni su richiesta degli IACP prima e delle ACER oggi, e che ha rappresentato la prima e più importante esperienza di questo tipo in Italia, operata in stretto contatto con organizzazioni impegnate in percorsi di certificazione di qualità ai sensi delle ISO 9000 e che si è sviluppata in relazione alle modifiche nella mission di questi enti e al perseguimento di ulteriori obiettivi di miglioramento di loro specifico o comune interesse.

PARTE PRIMA

**ELABORAZIONI DEI DATI SU ALLOGGI, UTENZE E CANONI RELATIVA ALLA GESTIONE ERP
E ALTRE GESTIONI ASSEGNATE ALLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA**

dati al 31.12.2011

in collaborazione con le Aziende Casa di:
Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Parma,
Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini

1.1. Caratteristiche del patrimonio e dell'utenza gestiti dalle ACER

Il presente documento consiste nella elaborazione dei dati dell'anagrafe utenza E.R.P. raccolti dal Servizio Politiche Abitative della Regione Emilia Romagna e riferiti al 31/12/2011.

L'elaborazione ricalca la struttura predisposta nei "Rapporti E.R.P. in Locazione" redatti, negli anni passati, dal suddetto Servizio dell'Amministrazione Regionale e da NuovaQuasco.

Si fa rilevare che a seguito dell'introduzione della legge regionale 24/01 alcune elaborazioni non sono state possibili a causa delle mutate condizioni di proprietà del patrimonio e della relativa gestione. In particolare il presente capitolo contiene, infatti il patrimonio di proprietà comunale assegnato in gestione alle A.C.E.R..in questa elaborazione non sono pertanto compresi anche gli alloggi gestiti dalle Amministrazioni Comunali.

Le tabelle elaborate per questa edizione del documento sono:

Tab. 1 - Stock di fabbricati per provincia

Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Tab. 4 – Distribuzione degli utenti per numero di occupanti l'alloggio per provincia

Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Tab. 6 - Disponibilità degli alloggi per provincia

Tab. 7 - Specifica alloggi non assegnati per provincia

Tab. 8 - Canoni medi annuali per provincia

Tab. 9 - Canoni medi per fascia di canone per provincia

Tab. 10 - Alloggi per fasce di canone per provincia

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia

Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia

Tab. 13 - Introiti da canoni mensili per provincia

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia

Tab. 16 - Dimensione media degli alloggi assegnati (mq) per classe demografica del comune per provincia

Segue poi un dettaglio sul patrimonio di alloggi precedentemente considerato che viene analizzato in base alle differenti formate di gestione E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica) e altre gestioni (sempre in capo alle ACER, ma non compresi nell'ambito dell'E.R.P. a cui attengono modalità e procedure di assegnazione diverse).

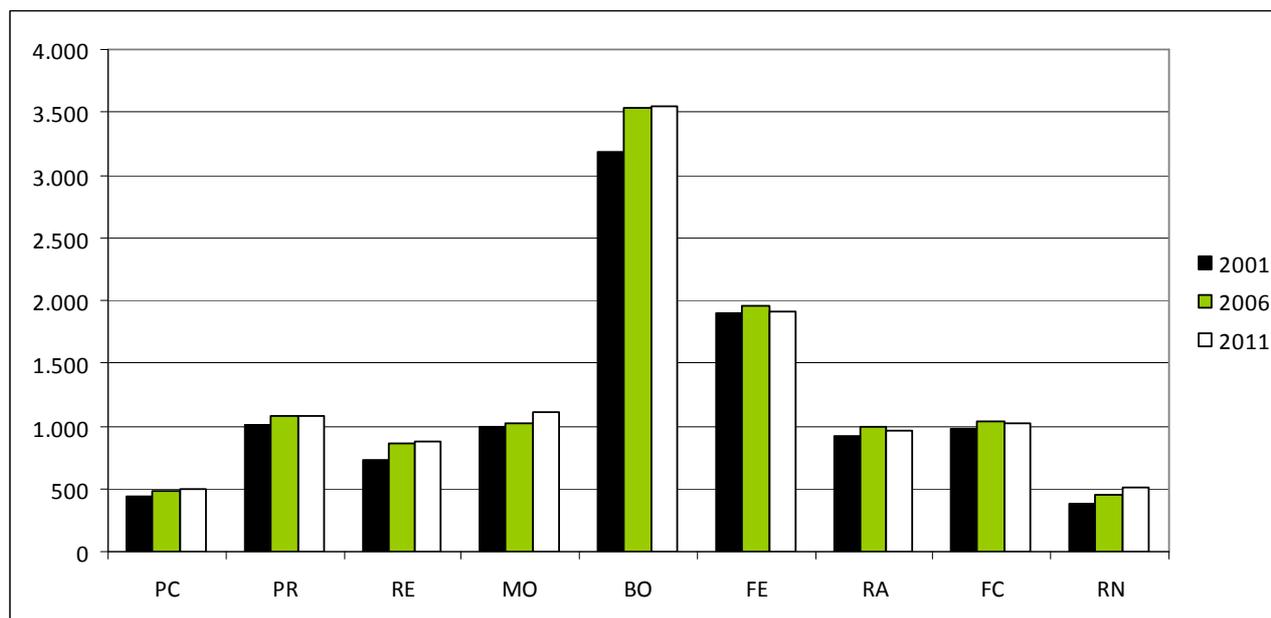
Tab. 1. Stock di fabbricati per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2011					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var. 06 %	var.01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	435	4,14	482	4,23	47	10,80	491	4,26	9	1,87	56	12,87
Parma	1.011	9,62	1.075	9,44	64	6,33	1.076	9,33	1	0,09	65	6,43
Reggio Emilia	723	6,88	857	7,52	134	18,53	879	7,62	22	2,57	156	21,58
Modena	995	9,47	1.018	8,94	23	2,31	1.116	9,68	98	9,63	121	12,16
Bologna	3.177	30,23	3.536	31,04	359	11,30	3.546	30,75	10	0,28	369	11,61
Ferrara	1.898	18,06	1.956	17,17	58	3,06	1.916	16,62	-40	-2,04	18	0,95
Ravenna	914	8,70	988	8,67	74	8,10	965	8,37	-23	-2,33	51	5,58
Forlì-Cesena	983	9,35	1.030	9,04	47	4,78	1.026	8,90	-4	-0,39	43	4,37
Rimini	373	3,55	450	3,95	77	20,64	515	4,47	65	14,44	142	38,07
Regione	10.509	100	11.392	100	883	8,40	11.530	100	138	1,21	1.021	9,72

Al 31.12.2011, il patrimonio E.R.P. in locazione gestito dai nove ACER dell'Emilia-Romagna risulta ubicato all'interno di 11.530 fabbricati (tab. 1): il complesso dei fabbricati è cresciuto a livello regionale di 1.021 unità rispetto al 2001 (+9,7%) e di 138 rispetto al 2006 (1,2%), con una dinamica maggiore relativamente agli alloggi (cresciuti, come si vede più avanti, solo del 6,4%). La tendenza alla frammentazione, in passato originata in modo significativo dai processi di vendita, è attualmente assai contenuta e derivante principalmente da nuove costruzioni e dall'assegnazione di altri alloggi da parte dei Comuni.

Va precisato che, sia per quanto concerne gli alloggi non assegnati in gestione alle ACER che i fabbricati in cui sono situati, non sono disponibili informazioni aggiornate in quanto non oggetto di questa specifica rilevazione. La quasi totalità delle Amministrazioni Municipali, e comunque tutti i Comuni di maggior dimensione, risultano però aver sottoscritto convenzioni/concessioni di assegnazione della gestione degli alloggi ERP agli ACER territorialmente competenti.

Fig. 1. Numero di fabbricati gestiti per anno e provincia



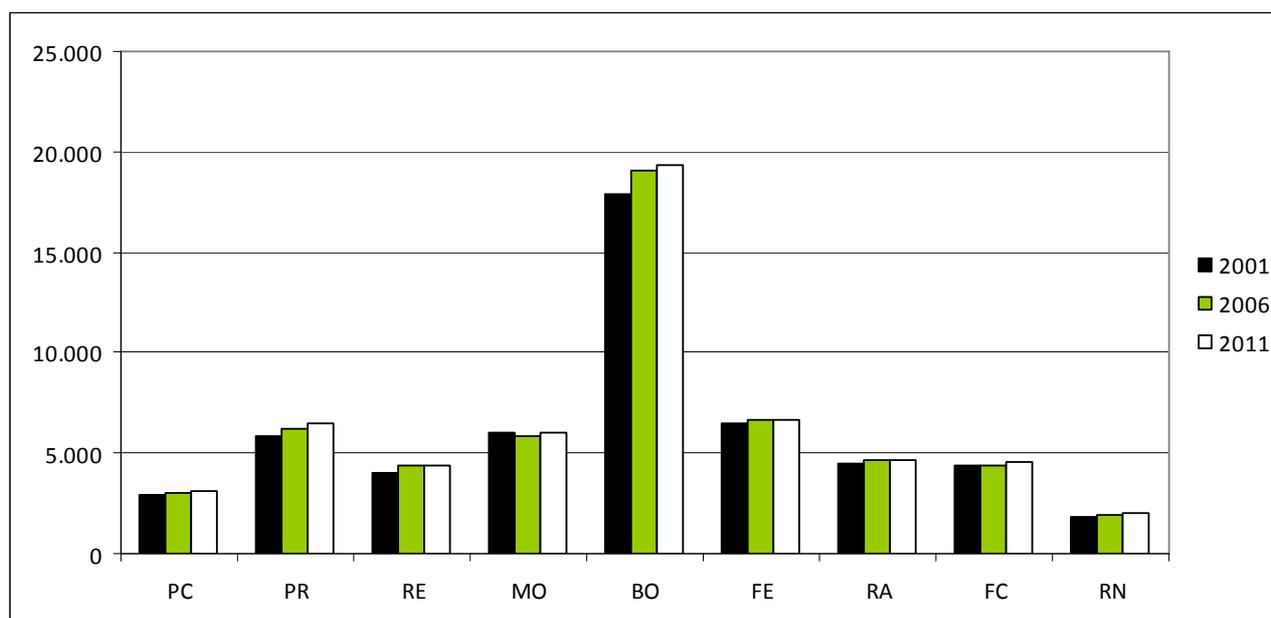
Tab. 2. Stock di alloggi per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2011					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var.06 %	var. 01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	2.911	5,42	3.038	5,40	127	4,36	3.106	5,43	68	2,24	195	6,70
Parma	5.816	10,82	6.209	11,04	393	6,76	6.443	11,27	234	3,77	627	10,78
Reggio Emilia	3.972	7,39	4.412	7,85	440	11,08	4.361	7,63	-51	-1,16	389	9,79
Modena	6.023	11,21	5.836	10,38	-187	-3,10	6.034	10,55	198	3,39	11	0,18
Bologna	17.909	33,33	19.085	33,94	1.176	6,57	19.358	33,85	273	1,43	1.449	8,09
Ferrara	6.448	12,00	6.690	11,90	242	3,75	6.689	11,70	-1	-0,01	241	3,74
Ravenna	4.429	8,24	4.623	8,22	194	4,38	4.624	8,09	1	0,02	195	4,40
Forlì-Cesena	4.410	8,21	4.390	7,81	-20	-0,45	4.526	7,91	136	3,10	116	2,63
Rimini	1.814	3,38	1.948	3,46	134	7,39	2.044	3,57	96	4,93	230	12,68
Regione	53.732	100	56.231	100	2.499	4,65	57.185	100	954	1,70	3.453	6,43

Alla medesima data sono 57.185 alloggi (Tab. 2) appunto ubicati negli 11.530 fabbricati censiti, con un incremento di 3.453 unità (6,4%) rispetto al 2001 e di 954 rispetto al 2006, pari all'1,7%. L'incremento del numero degli alloggi assume maggior significato in considerazione delle alienazioni avvenute, prima in applicazione della Legge 560/93, poi dei piani di vendita promossi dai cui proventi sono destinati alla costruzione di nuovi alloggi o a interventi di manutenzione e recupero del patrimonio esistente.

Il numero complessivo degli alloggi comprende, oltre alle abitazioni occupate, sia quelle disponibili per la locazione ma ancora non assegnate per vari motivi (cfr la tabella 7), sia quelle unità destinate all'emergenza abitativa.

Fig. 2. Numero di alloggi gestiti per anno e provincia



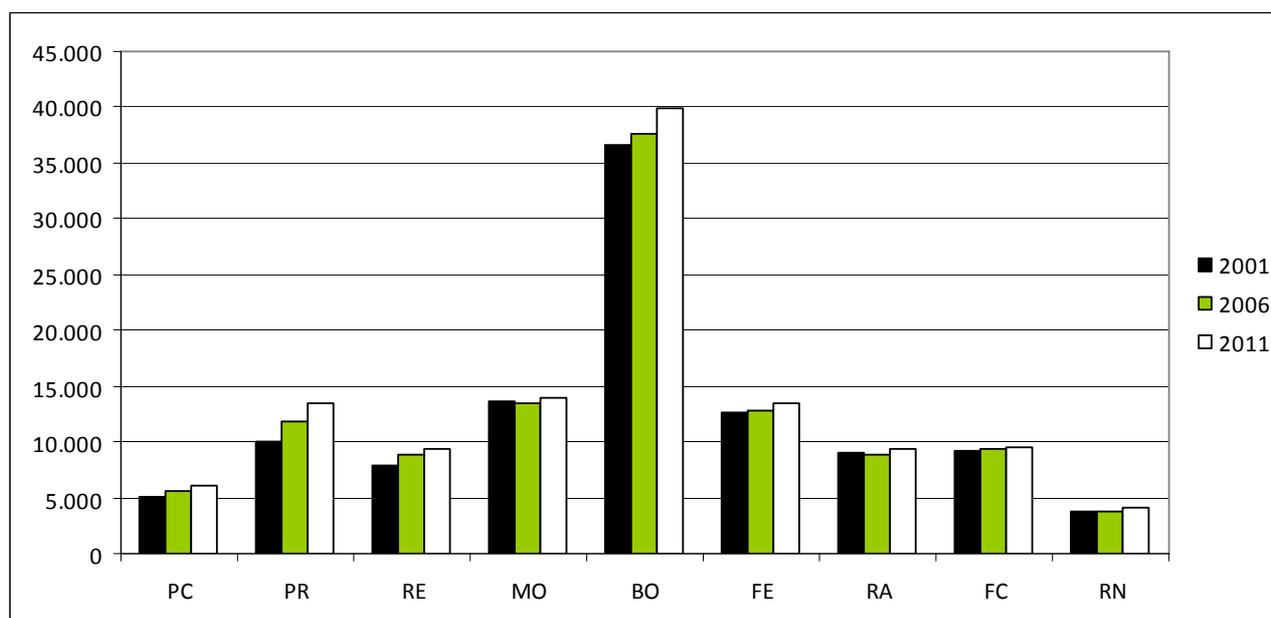
Tab. 3. Numero di utenti per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2011					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var. 06 %	var.01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	5.061	4,68	5.627	5,01	566	11,18	6.048	5,07	421	7,48	987	19,50
Parma	10.095	9,34	11.750	10,47	1.655	16,39	13.462	11,29	1.712	14,57	3.367	33,35
Reggio Emilia	7.903	7,31	8.911	7,94	1.008	12,75	9.343	7,84	432	4,85	1.440	18,22
Modena	13.682	12,66	13.459	11,99	-223	-1,63	14.009	11,75	550	4,09	327	2,39
Bologna	36.545	33,82	37.610	33,51	1.065	2,91	39.927	33,49	2.317	6,16	3.382	9,25
Ferrara	12.719	11,77	12.816	11,42	97	0,76	13.469	11,30	653	5,10	750	5,90
Ravenna	9.109	8,43	8.924	7,95	-185	-2,03	9.423	7,90	499	5,59	314	3,45
Forlì-Cesena	9.239	8,55	9.289	8,28	50	0,54	9.447	7,92	158	1,70	208	2,25
Rimini	3.713	3,44	3.842	3,42	129	3,47	4.108	3,45	266	6,92	395	10,64
Regione	108.066	100	112.228	100	4.162	3,85	119.236	100	7.008	6,24	11.170	10,34

Il complesso degli utenti, inteso come l'aggregato di quanti fruiscono degli alloggi gestiti e non solo gli assegnatari in senso stretto, raggiunge al 31.12.2011 le 119.236 unità (Tab. 3) con incrementi percentuali rispetto al 2001 pari al 10,3% e del 6,2% rispetto al 2006. Sul numero degli utenti oltre a valere quanto già affermato per alloggi e fabbricati (il contenimento degli incrementi a causa delle alienazioni) occorre considerare come negli ultimi anni si assista al fenomeno della contrazione delle dimensioni familiari, sia per una riduzione generale nel numero dei figli per donna in età fertile sia per l'invecchiamento della popolazione (fenomeni significativamente ma solo parzialmente contrastati dai processi d'immigrazione).

A livello provinciale gli incrementi più consistenti spettano alle province occidentali (Parma, Piacenza e Reggio Emilia con aumenti sul 2001 rispettivamente corrispondenti al 33,4%, 19,5% e 18,2%) mentre tra le rimanenti province si distingue quella di Rimini (10,6%).

Fig. 3. Utenti per anno e provincia



Tab. 4. Distribuzione degli alloggi occupati per numero di occupanti per provincia

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2011															
	n.d. (*)		1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	6	0,22	1.153	42,88	677	25,18	329	12,24	229	8,52	177	6,58	118	4,39	2.689	100
Parma	44	0,72	2.517	41,47	1.633	26,91	720	11,86	593	9,77	342	5,64	220	3,62	6.069	100
Reggio Emilia	10	0,26	1.413	36,48	1.007	26,00	551	14,23	440	11,36	276	7,13	176	4,54	3.873	100
Modena	3	0,05	1.978	35,30	1.458	26,02	780	13,92	654	11,67	393	7,01	338	6,03	5.604	100
Bologna	128	0,72	6.639	37,20	5.471	30,66	2.585	14,48	1.534	8,60	897	5,03	593	3,32	17.847	100
Ferrara	2	0,03	2.522	39,64	2.042	32,09	902	14,18	513	8,06	247	3,88	135	2,12	6.363	100
Ravenna		0	1.776	40,74	1.285	29,48	618	14,18	363	8,33	190	4,36	127	2,91	4.359	100
Forlì-Cesena	1	0,02	1.513	36,12	1.359	32,44	613	14,63	350	8,36	215	5,13	138	3,29	4.189	100
Rimini	4	0,20	797	40,62	628	32,01	264	13,46	147	7,49	78	3,98	44	2,24	1.962	100
Regione	198	0,37	20.308	38,35	15.560	29,38	7.362	13,90	4.823	9,11	2.815	5,32	1.889	3,57	52.955	100

(*) Evidenziamo che questi alloggi, per i quali non è indicato il numero di occupanti, hanno una modalità di assegnazione diversa da quella di una normale famiglia beneficiaria, l'uso di tali alloggi è a disposizione dell'Amministrazione Pubblica per emergenze abitative o altre particolari situazioni.

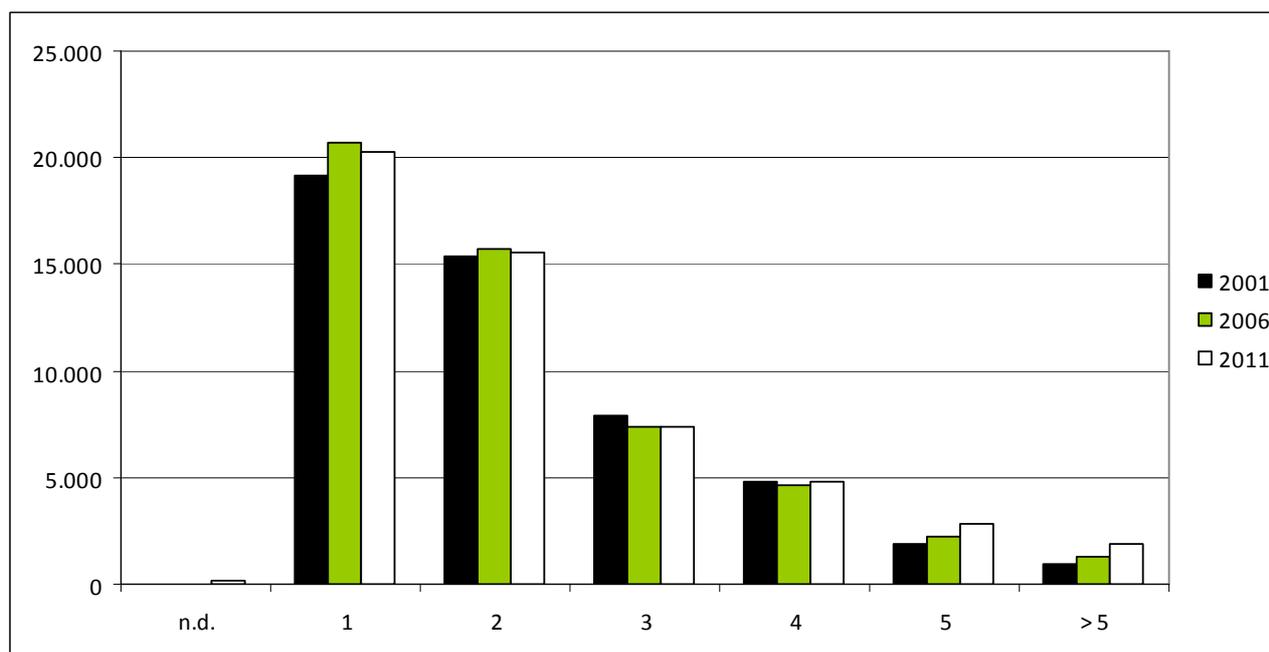
Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2006													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.143	43,02	751	28,26	351	13,21	220	8,28	129	4,86	63	2,37	2.657	100
Parma	2.650	46,12	1.612	28,05	648	11,28	443	7,71	255	4,44	138	2,40	5.746	100
Reggio Emilia	1.518	39,16	1.053	27,17	509	13,13	418	10,78	241	6,22	137	3,53	3.876	100
Modena	1.997	35,91	1.475	26,52	795	14,30	698	12,55	359	6,46	237	4,26	5.561	100
Bologna	6.791	38,83	5.561	31,80	2.567	14,68	1.503	8,59	668	3,82	398	2,28	17.488	100
Ferrara	2.412	39,12	2.049	33,24	929	15,07	488	7,92	193	3,13	94	1,52	6.165	100
Ravenna	1.942	44,11	1.313	29,82	586	13,31	326	7,40	156	3,54	80	1,82	4.403	100
Forlì-Cesena	1.548	36,67	1.321	31,30	694	16,44	400	9,48	169	4,00	89	2,11	4.221	100
Rimini	713	39,13	565	31,01	301	16,52	152	8,34	64	3,51	27	1,48	1.822	100
Regione	20.714	39,88	15.700	30,23	7.380	14,21	4.648	8,95	2.234	4,30	1.263	2,43	51.939	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2001													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.202	47,08	666	26,09	373	14,61	200	7,83	78	3,06	34	1,33	2.553	100
Parma	2.652	49,05	1.542	28,52	607	11,23	371	6,86	160	2,96	75	1,39	5.407	100
Reggio Emilia	1.336	37,86	1.031	29,22	475	13,46	409	11,59	184	5,21	94	2,66	3.529	100
Modena	2.043	35,43	1.617	28,04	853	14,79	717	12,43	364	6,31	173	3,00	5.767	100
Bologna	5.961	35,75	5.467	32,79	2.758	16,54	1.550	9,30	620	3,72	317	1,90	16.673	100
Ferrara	2.216	37,27	1.848	31,08	1.071	18,01	559	9,40	175	2,94	77	1,29	5.946	100
Ravenna	1.737	40,25	1.293	29,97	671	15,55	401	9,29	140	3,24	73	1,69	4.315	100
Forlì-Cesena	1.462	34,71	1.365	32,41	762	18,09	429	10,19	137	3,25	57	1,35	4.212	100
Rimini	513	31,65	535	33,00	299	18,45	185	11,41	67	4,13	22	1,36	1.621	100
Regione	19.122	38,23	15.364	30,71	7.869	15,73	4.821	9,64	1.925	3,85	922	1,84	50.023	100

Fig. 4. Distribuzione degli alloggi occupati per numero di occupanti l'alloggio per anno



Nella Tabella 4 relativa all'anno 2011 sono stati evidenziati degli alloggi per i quali non è indicato il numero di occupanti e che hanno una modalità di assegnazione diversa da quella di una normale famiglia beneficiaria, l'uso di tali alloggi è a disposizione dell'Amministrazione Pubblica per emergenze abitative o altre particolari situazioni, tali dati sono stati elaborati solo a partire dall'anno 2011, non è pertanto possibile fare un confronto con gli anni precedenti.

La successiva Tabella 5 presenta la situazione del patrimonio alloggi, dal punto di vista della titolarità delle assegnazioni, nei tre momenti di analisi dall'entrata in vigore della L.R. 24/01.

Nella parte riferita al 31.12.2001 si osserva come quasi due terzi del patrimonio risultasse di proprietà delle A.C.E.R. e la consistenza del patrimonio demaniale fosse pari a circa l'11% del totale.

Al 31.12.2006 (seconda parte della tabella 5) la quasi totalità del patrimonio demaniale e delle A.C.E.R. passa in carico ai comuni: restano in carico alle A.C.E.R. solamente 3.405 alloggi (pari circa al 6,1% del totale) mentre il demanio mantiene 216 alloggi (pari circa allo 0,4% dell'intero patrimonio).

Alla data successiva, il 31.12.2011, cui corrisponde la prima parte della tabella, il patrimonio di proprietà A.C.E.R. si riduce ulteriormente (rimangono in carico ad A.C.E.R. solo 2.014 alloggi, pari al 3,5% del totale) così come quello demaniale (il demanio mantiene 155 alloggi pari allo 0,3% dell'intero stock di alloggi).

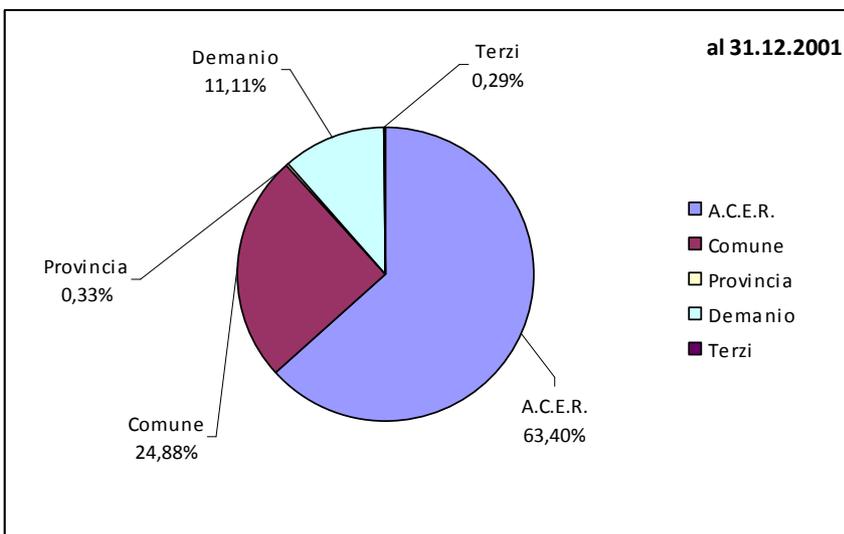
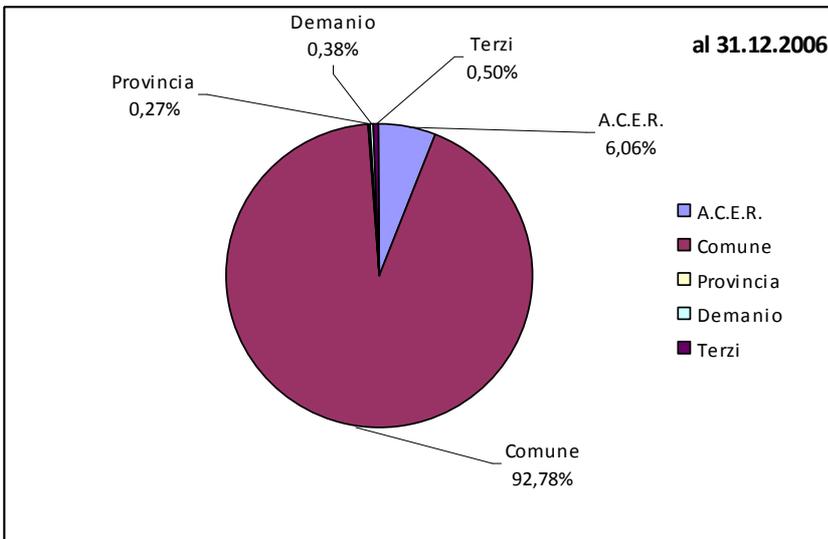
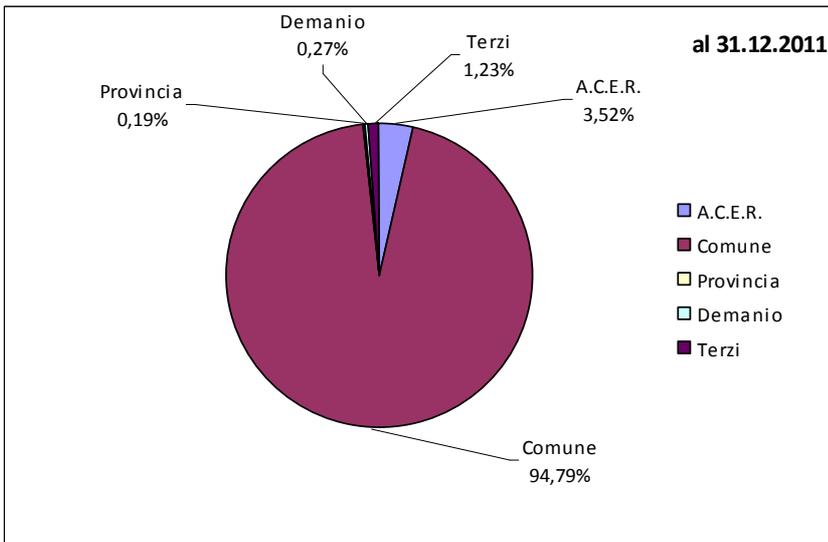
Tab. 5. Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

AI 31/12/2011											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	34	1,09	3.048	98,13					24	0,77	3.106
Parma	201	3,12	5.894	91,48	2	0,03	155	2,41	191	2,96	6.443
Reggio Emilia	165	3,78	4.187	96,01					9	0,21	4.361
Modena	223	3,70	5.780	95,79	19	0,31			12	0,20	6.034
Bologna	1.142	5,90	17.755	91,72	80	0,41			381	1,97	19.358
Ferrara	126	1,88	6.557	98,03	6	0,09					6.689
Ravenna	10	0,22	4.534	98,05					80	1,73	4.624
Forli-Cesena	48	1,06	4.478	98,94							4.526
Rimini	65	3,18	1.973	96,53					6	0,29	2.044
Regione	2.014	3,52	54.206	94,79	107	0,19	155	0,30	703	1,23	57.185

AI 31/12/2006											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	30	0,99	3.008	99,01							3.038
Parma	335	5,40	5.569	89,69	30	0,48	185	2,98	90	1,45	6.209
Reggio Emilia	180	4,08	4.216	95,56			16	0,36			4.412
Modena	228	3,91	5.551	95,12	35	0,60			22	0,38	5.836
Bologna	2.178	11,41	16.710	87,56	83	0,43	15	0,08	99	0,52	19.085
Ferrara	125	1,87	6.559	98,04	6	0,09					6.690
Ravenna	7	0,15	4.552	98,46					64	1,38	4.623
Forli-Cesena	228	5,19	4.160	94,76					2	0,05	4.390
Rimini	94	4,83	1.848	94,87					6	0,31	1.948
Regione	3.405	6,06	52.173	92,78	154	0,27	216	0,38	283	0,50	56.231

AI 31/12/2001											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	2.107	72,38	505	17,35			299	10,27			2.911
Parma	3.695	63,53	1.522	26,17	30	0,52	557	9,58	12	0,21	5.816
Reggio Emilia	2.813	70,82	559	14,07			600	15,11			3.972
Modena	4.653	77,25	1.000	16,60	37	0,61	333	5,53			6.023
Bologna	10.935	61,06	5.155	28,78	108	0,60	1.684	9,40	27	0,15	17.909
Ferrara	3.766	58,41	1.464	22,70			1.218	18,89			6.448
Ravenna	2.355	53,17	1.460	32,96			504	11,38	110	2,48	4.429
Forli-Cesena	2.560	58,05	1.439	32,63			405	9,18	6	0,14	4.410
Rimini	1.180	65,05	266	14,66			368	20,29			1.814
Regione	34.064	63,40	13.370	24,88	175	0,33	5.968	11,11	155	0,29	53.732

Fig. 5. Alloggi per ente proprietario per anno



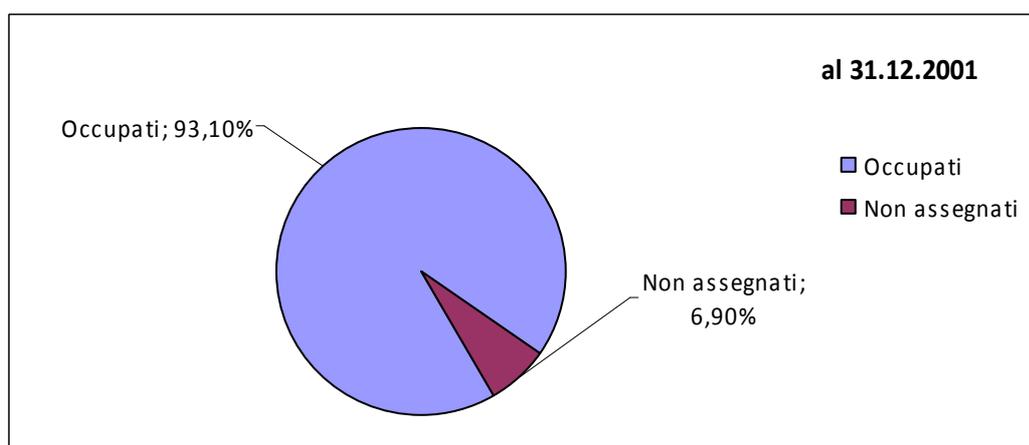
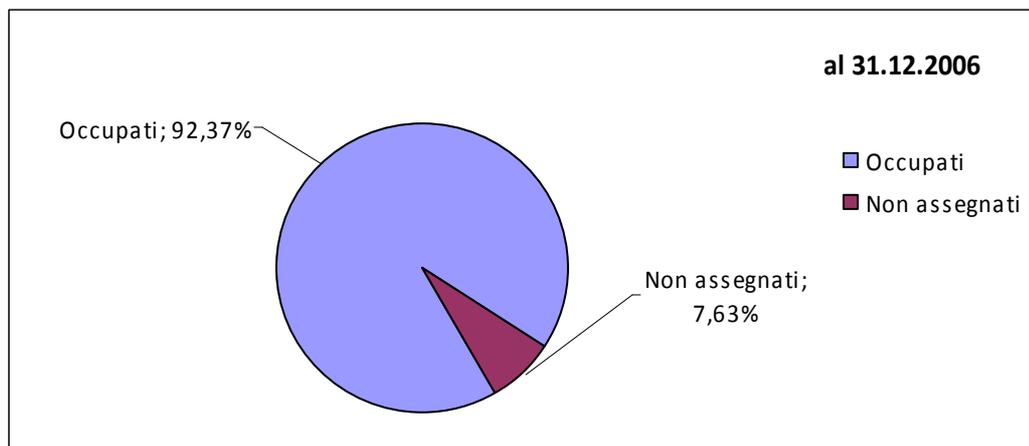
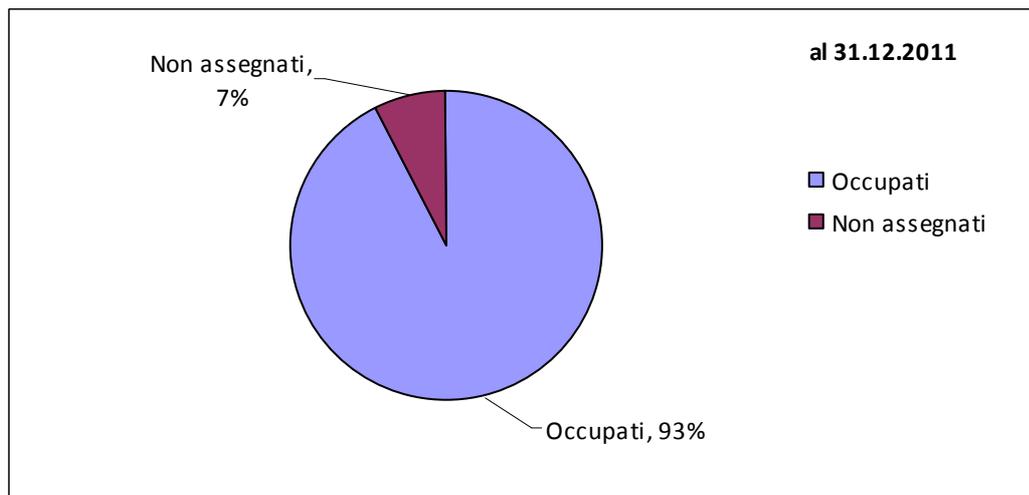
Tab. 6. Disponibilità degli alloggi gestiti per provincia

Al 31/12/2011						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.689	86,57	417	13,43	3.106	100
Parma	6.069	94,20	374	5,80	6.443	100
Reggio Emilia	3.873	88,81	488	11,19	4.361	100
Modena	5.604	92,87	430	7,13	6.034	100
Bologna	17.847	92,19	1.511	7,81	19.358	100
Ferrara	6.363	95,13	326	4,87	6.689	100
Ravenna	4.359	94,27	265	5,73	4.624	100
Forlì-Cesena	4.189	92,55	337	7,45	4.526	100
Rimini	1.962	95,99	82	4,01	2.044	100
Regione	52.955	92,60	4.230	7,40	57.185	100

Al 31/12/2006						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.657	87,46	381	12,54	3.038	100
Parma	5.746	92,54	463	7,46	6.209	100
Reggio Emilia	3.876	87,85	536	12,15	4.412	100
Modena	5.561	95,29	275	4,71	5.836	100
Bologna	17.488	91,63	1.597	8,37	19.085	100
Ferrara	6.165	92,15	525	7,85	6.690	100
Ravenna	4.403	95,24	220	4,76	4.623	100
Forlì-Cesena	4.221	96,15	169	3,85	4.390	100
Rimini	1.822	93,53	126	6,47	1.948	100
Regione	51.939	92,37	4.292	7,63	56.231	100

Al 31/12/2001						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.553	87,70	358	12,30	2.911	100
Parma	5.407	92,97	409	7,03	5.816	100
Reggio Emilia	3.529	88,85	443	11,15	3.972	100
Modena	5.767	95,75	256	4,25	6.023	100
Bologna	16.673	93,10	1.236	6,90	17.909	100
Ferrara	5.946	92,21	502	7,79	6.448	100
Ravenna	4.315	97,43	114	2,57	4.429	100
Forlì-Cesena	4.212	95,51	198	4,49	4.410	100
Rimini	1.621	89,36	193	10,64	1.814	100
Regione	50.023	93,10	3.709	6,90	53.732	100

Fig. 6. Disponibilità degli alloggi per anno



Al 31.12.2011 gli alloggi non assegnati ammontano a 4.230 unità, il 7,4% del totale. Tale incidenza appare quasi stabile nel tempo tanto da poter essere ipotizzata come “fisiologica” ma il leggero aumento registrato spinge a considerare come tale quota possa essere invece ridotta.

Tab. 7. Specifica alloggi non assegnati per provincia

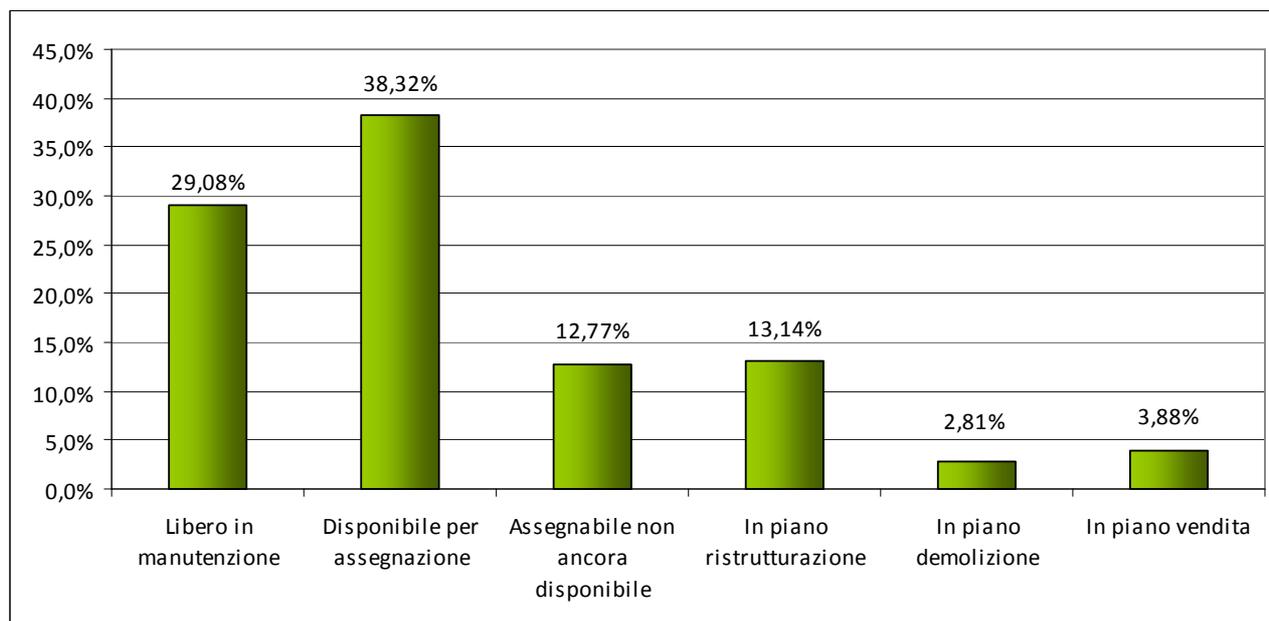
Al 31/12/2011													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita	Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	v.a.	
Piacenza	20	4,80	114	27,34	82	19,66	201	48,20				417	
Parma	64	17,11	150	40,11	113	30,21	20	5,35			27	7,22	374
Reggio Emilia	294	60,25	12	2,46	137	28,07	42	8,61	3	0,61			488
Modena	102	23,72	148	34,42	58	13,49	91	21,16	21	4,88	10	2,33	430
Bologna	312	20,65	906	59,96	54	3,57	89	5,89	76	5,03	74	4,90	1.511
Ferrara	113	34,66	63	19,33	64	19,63	54	16,56	14	4,29	18	5,52	326
Ravenna	170	64,15	50	18,87	0	0,00	45	16,98					265
Forli-Cesena	88	26,11	172	51,04	26	7,72	14	4,15	2	0,59	35	10,39	337
Rimini	67	81,71	6	7,32	6	7,32			3	3,66			82
Regione	1.230	29,08	1.621	38,32	540	12,77	556	13,14	119	2,81	164	3,88	4.230

Al 31/12/2006													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita	Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	v.a.	
Piacenza	16	4,20	82	21,52	80	21,00	203	53,28				381	
Parma	8	1,73	270	58,32	68	14,69	101	21,81			16	3,46	463
Reggio Emilia			186	34,70	209	38,99	141	26,31					536
Modena	23	8,36	157	57,09	45	16,36	50	18,18					275
Bologna	432	27,05	656	41,08	53	3,32	197	12,34	251	15,72	8	0,50	1.597
Ferrara	149	28,38	158	30,10	54	10,29	84	16,00	51	9,71	29	5,52	525
Ravenna	220	100											220
Forli-Cesena	2	1,18	115	68,05	10	5,92	3	1,78	8	4,73	31	18,34	169
Rimini	47	37,30	44	34,92	21	16,67	11	8,73	3	2,38			126
Regione	897	20,90	1.668	38,86	540	12,58	790	18,41	313	7,29	84	1,96	4.292

Al 31/12/2001													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita	Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	v.a.	
Piacenza	32	8,94	57	15,92	63	17,60	161	44,97	45	12,57		358	
Parma	44	10,76			289	70,66	76	18,58				409	
Reggio Emilia	78	17,61	35	7,90	64	14,45	263	59,37			3	0,68	443
Modena	51	19,92	116	45,31	15	5,86	7	2,73			67	26,17	256
Bologna	611	49,43	228	18,45	148	11,97	129	10,44	117	9,47	3	0,24	1.236
Ferrara	112	22,31	44	8,76	48	9,56	57	11,35	36	7,17	205	40,84	502
Ravenna	14	12,28	56	49,12	21	18,42	23	20,18					114
Forli-Cesena			172	86,87	1	0,51	25	12,63					198
Rimini			138	71,50					55	28,50			193
Regione	942	25,40	846	22,81	649	17,50	741	19,98	253	6,82	278	7,50	3.709

(*) Assegnabile non ancora disponibile: procedure di assegnazione non ancora perfezionate e altri motivi

Fig. 7. Specifica alloggi non assegnati al 31.12.2011



In questo aggregato ricadono infatti gli alloggi vuoti perché in corso di recupero o manutenzione, quelli in assegnazione, quelli non ancora assegnati per pratiche in corso, quelli inagibile, ecc..

Quello degli alloggi non assegnati è un tema delicato che merita l'approfondimento proposto nella tabella 7 e rappresentato graficamente in figura 7. Dei 4.230 alloggi non assegnati al 31.12.2011, una quota pari a circa al 42,2% (1.786 unità) risulta interessata da interventi di manutenzione dove con questa accezione si intendono tutti gli interventi sull'esistente: ristrutturazione, recupero, riqualificazione ma anche interventi meno pesanti quali la semplice ritinteggiatura o rifacimento degli impianti (in dettaglio sono 556 alloggi in piano di ristrutturazione e 1.230 quelli in manutenzione).

Segue una quota pari al 6,0% del totale destinata ad uscire dal sistema dell'E.R.P. perché in piano di demolizione (119 alloggi, pari al 2,8%) o in piano di vendita (164 alloggi, 3,9%).

Tab. 8. Canoni medi annuali per provincia, comuni capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2011			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.277,89	1.163,59	1.245,56
Parma	1.520,99	1.502,95	1.514,45
Reggio Emilia	1.525,43	1.456,66	1.495,91
Modena	1.778,44	1.636,91	1.698,74
Bologna	1.690,36	1.528,28	1.637,10
Ferrara	1.536,16	1.488,26	1.512,69
Ravenna	1.509,14	1.322,13	1.407,98
Forli-Cesena	1.500,08	1.602,61	1.566,39
Rimini	1.441,60	1.740,04	1.576,52
Regione	1.591,42	1.513,93	1.558,16

Al 31/12/2006			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.280,01	1.208,33	1.260,78
Parma	1.460,99	1.283,29	1.398,36
Reggio Emilia	1.553,32	1.507,54	1.534,32
Modena	1.626,93	1.573,64	1.597,45
Bologna	1.436,41	1.307,57	1.394,64
Ferrara	1.467,47	1.454,83	1.461,16
Ravenna	1.488,47	1.302,05	1.388,48
Forli-Cesena	1.370,86	1.320,55	1.338,48
Rimini	1.446,74	1.698,82	1.556,28
Regione	1.457,99	1.389,60	1.428,95

Al 31/12/2001			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.138,14	1.140,62	1.138,76
Parma	1.239,73	1.088,86	1.186,71
Reggio Emilia	1.324,22	1.320,54	1.323,05
Modena	1.517,27	1.411,15	1.464,88
Bologna	1.211,29	1.047,38	1.161,94
Ferrara	1.217,01	1.160,99	1.189,70
Ravenna	1.073,46	920,30	992,07
Forli-Cesena	1.330,84	1.083,57	1.170,22
Rimini	1.178,74	1.228,10	1.198,16
Regione	1.244,94	1.133,70	1.200,24

Province	Variazioni in valore assoluto								
	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06-'01	'11-'01	'11-'06	'06-'01	'11-'01	'11-'06	'06-'01	'11-'01	'11-'06
Piacenza	141,87	139,75	-2,12	67,71	22,97	-44,74	122,02	106,80	-15,22
Parma	221,26	281,26	60,00	194,43	414,09	219,66	211,65	327,74	116,09
Reggio Emilia	229,1	201,21	-27,89	187	136,12	-50,88	211,27	172,86	-38,41
Modena	109,66	261,17	151,51	162,49	225,76	63,27	132,57	233,86	101,29
Bologna	225,12	479,07	253,95	260,19	480,90	220,71	232,7	475,16	242,46
Ferrara	250,46	319,15	68,69	293,84	327,27	33,43	271,46	322,99	51,53
Ravenna	415,01	435,68	20,67	381,75	401,83	20,08	396,41	415,91	19,50
Forli-Cesena	40,02	169,24	129,22	236,98	519,04	282,06	168,26	396,17	227,91
Rimini	268	262,86	-5,14	470,72	511,94	41,22	358,12	378,36	20,24
Regione	213,05	346,48	133,43	255,9	380,23	124,33	228,71	357,92	129,21

Province	Variazioni percentuali								
	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06-'01	'11-'01	'11-'06	'06-'01	'11-'01	'11-'06	'06-'01	'11-'01	'11-'06
Piacenza	12,46	12,28	-0,17	5,94	2,01	-3,70	10,72	9,38	-1,21
Parma	17,85	22,69	4,11	17,86	38,03	17,12	17,84	27,62	8,30
Reggio Emilia	17,30	15,19	-1,80	14,16	10,31	-3,38	15,97	13,07	-2,50
Modena	7,23	17,21	9,31	11,51	16,00	4,02	9,05	15,96	6,34
Bologna	18,59	39,55	17,68	24,84	45,91	16,88	20,03	40,89	17,39
Ferrara	20,58	26,22	4,68	25,31	28,19	2,30	22,82	27,15	3,53
Ravenna	38,66	40,59	1,39	41,48	43,66	1,54	39,96	41,92	1,40
Forli-Cesena	3,01	12,72	9,43	21,87	47,90	21,36	14,38	33,85	17,03
Rimini	22,74	22,30	-0,36	38,33	41,69	2,43	29,89	31,58	1,30
Regione	17,11	27,83	9,15	22,57	33,54	8,95	19,06	29,82	9,04

Le tabelle 8, 9 e 10 forniscono un panorama sui canoni medi annui adottati nei Comuni Capoluogo e negli altri Comuni delle province. Il valore dei canoni è forse la parte che maggiormente risente delle novità introdotte dalla L.R. 24/01 e dal fatto che i tre momenti (il 31.12.2001, il 31.12.2006 ed il 31.12.2011) cui sono riferite le elaborazioni rappresentano effettivamente situazioni non solo cronologicamente diverse ma, come già accennato in precedenza, contraddistinte da regole antecedenti la promulgazione della L.R. 24/01, conseguenti la fase di prima applicazione e lo stato di fatto consolidato a dieci anni dall'introduzione.

I valori dei canoni attinenti al 31.12.2001 derivano dall'applicazione della L.R. 13/95, che si fonda sostanzialmente sul requisito soggettivo dell'incidenza del canone sul reddito e della legge 392/78 ("equo canone", poi sostituita dalla legge 431/98) che si basa invece sul requisito oggettivo relativo alla tipologia dell'alloggio.

I valori dei canoni attinenti al 31.12.2006 e 31.12.2011 fanno invece riferimento alla L.R. 24/01 e successivi aggiornamenti ed alle delibere regionali con i criteri di riferimento per la

determinazione dei canoni. Le disposizioni contenute nell'art. 35 del dispositivo normativo stabiliscono, infatti, che il canone di locazione degli alloggi E.R.P. è determinato dal Comune sulla base dei criteri dettati dal Consiglio Regionale. Con la L.R. 24/01 il limite di reddito per la individuazione della fascia di appartenenza viene determinato in relazione alla situazione reddituale dei nuclei familiari, con riferimento all'indicatore della situazione economica (ISE) definito dal D. Lgs 109/98 e successive modificazioni. Per la collocazione dei nuclei familiari all'interno delle rispettive fasce di appartenenza si applica, invece, l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

La diversa impostazione nella determinazione dei canoni, introdotta dalla legge regionale per mezzo degli indicatori ISE ed ISEE, mirava ad una maggior equità nella valutazione delle condizioni economiche delle famiglie assegnatarie e teneva conto dei nuclei familiari con presenza di minori, con situazioni disagiate o composti da un più elevato numero di persone. Il conseguente allargamento dell'area di accesso comporta, nelle intenzioni della legge, la collocazione nell'area della stragrande maggioranza delle famiglie assegnatarie (inizialmente stimate nell'ordine dell'80%) ed una minore differenziazione tra le condizioni economiche di chi ha diritto ad accedere e chi permane nell'E.R.P.

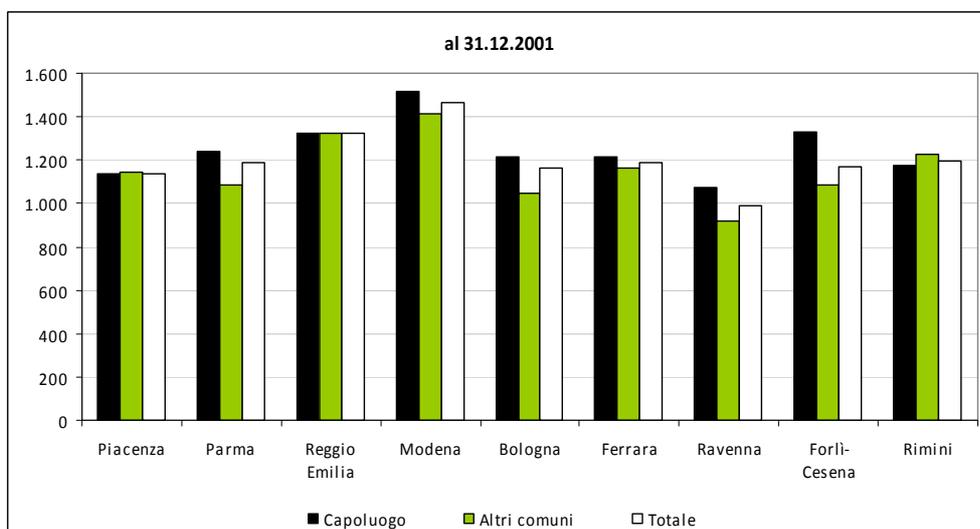
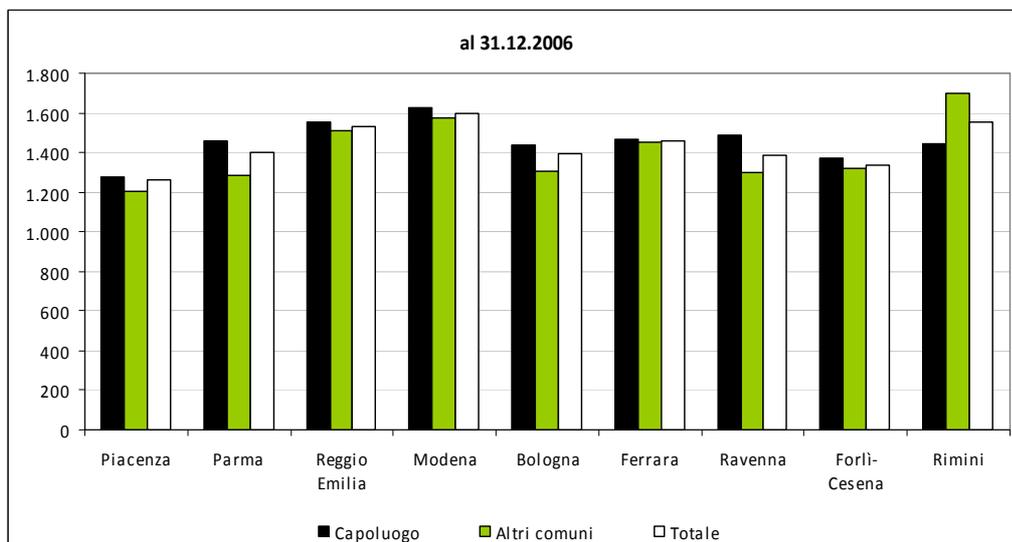
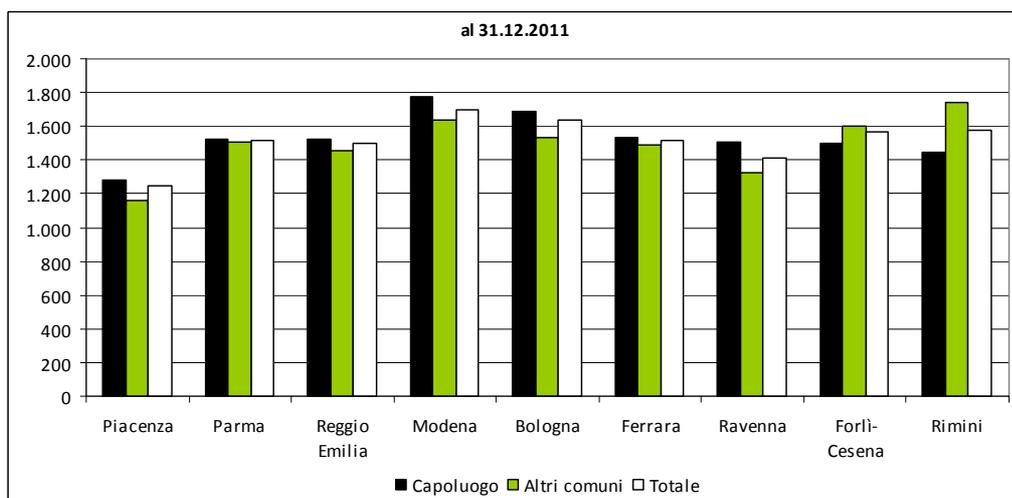
Entrando nel dettaglio delle elaborazioni, nella tabella 8, sono indicati i canoni medi per provincia, suddivisi tra comuni capoluogo e non, nei tre anni di riferimento. A livello regionale il canone medio passa dai 1.200,24 euro del 31.12.2001 ai 1.428,9 euro del 31.12.2006 per superare i 1.558,16 al 31.12.2011.

A livello provinciale si osservi la variabilità delle variazioni percentuali che, tra il 2011 ed il 2001, oscillano tra il 9,4% di Piacenza ed il 41,9% di Ravenna, mediamente pari al 29,8%. L'incremento percentuale più elevato in assoluto lo si ritrova nei comuni della provincia di Forlì-Cesena dove corrisponde al 47,9%. A fronte dell'entità degli aumenti dei canoni è bene tener presente che al 31.12.2001 la provincia di Forlì-Cesena era tra quelle con i canoni più modesti (1.083,57 euro l'anno, mediamente pari a 90 euro al mese) e che al 2011 sono terzi dopo Rimini e Modena (1.602,61 euro l'anno, mediamente 134 euro al mese), valori che comunque paragonati ai canoni di mercato, ma anche a quelli concordati ex Legge 431/98, paiono inconsistenti.

Seguono le tavole sui canoni per i quali diamo alcune indicazioni per la consultazione. Fino all'entrata in vigore della L.R. 24/01 erano infatti valide le fasce previste dalla L.R. 13/95 che distinguevano: una fascia a canone sociale per redditi inferiori a 2.213 euro (A), cinque fasce da A1 a C per redditi compresi tra 2.213 e 58.101 euro per lavoratori dipendenti (abbassato a 34.860 nel caso di lavoratori autonomi), più la fascia di decadenza D per redditi superiori.

In base ai criteri della L.R. 24/01, le fasce vengono modificate e quindi le tabelle più recenti non risultano perfettamente comparabili. In particolare, le nuove fasce di riferimento sono: esonero parziale o totale (AE), canone minimo (AM), canone di protezione (AP), canone misto (AC), canone base (PB) e canoni di decadenza (DB e DE); viene infine rilevato anche il canone non ERP (NE) relativo agli assegnatari di alloggi pubblici che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica in senso stretto.

Fig. 8. Canoni medi annuali per provincia, comune capoluogo e altri comuni per anno



Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Tab. 9. Canoni medi per fascia di canone per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2011										
Province	Area d'accesso				Area Permanenza	Area Decadenza		NE	n.d.	Media
	AE	AM	AP	AC	PB	DB	DE			
Piacenza		300,00	911,40	1.625,30	2.659,65	2.321,90	3.428,22			1.245,56
Parma		308,11	1.029,86	2.012,11	2.846,58	3.244,62	4.711,56	2.954,62		1.514,45
Reggio Emilia		414,86	1.020,26	1.947,68	3.252,39	3.693,42	6.098,77		3.839,77	1.495,91
Modena		447,27	1.227,34	2.495,20	4.264,61	6.355,93	2.693,76	2.700,89	5.126,76	1.698,74
Bologna		360,00	847,01	1.905,04	3.573,75	3.873,66	4.436,14	3.405,27		1.637,10
Ferrara	0	234,16	992,90	1.940,94	3.694,81	4.591,51	6.571,87	5.453,85		1.512,69
Ravenna		360,00	1.014,06	1.900,88	3.051,81	2.786,98	3.050,95	1.919,22	2.581,29	1.407,98
Forlì-Cesena	564,07	408,47	1.065,80	1.924,05	4.096,42	5.826,78	6.340,12		2.507,22	1.566,39
Rimini		616,35	1.277,53	2.362,49	3.149,56	4.215,77	6.880,89			1.576,52
Regione	282,96	363,42	1.011,13	1.979,72	3.483,07	3.710,71	4.767,36	3.359,32	3.110,80	1.558,16

Al 31/12/2006										
Province	Area d'accesso				Area Permanenza	Area Decadenza		NE	n.d.	Media
	AE	AM	AP	AC	PB	DB	DE			
Piacenza		300,00	857,44	1.613,83	2.674,71	2.508,04	3.130,35			1.260,78
Parma	0	312,10	944,55	1.838,35	2.759,07	3.063,53	4.544,66	2.748,00		1.398,36
Reggio Emilia		426,41	987,91	1.782,23	2.965,33	4.368,55	5.809,33	2.257,44	3.773,85	1.534,32
Modena		385,89	1.018,30	1.999,03	3.721,97	6.340,28	6.348,66	2.472,02	2.674,03	1.597,45
Bologna		300,00	725,98	1.417,22	2.696,17	4.206,51	4.778,90	2.594,44		1.394,64
Ferrara	0	233,96	939,21	1.789,05	3.372,95	3.960,14	5.960,79	4.173,58		1.461,16
Ravenna		360,00	885,32	1.807,37	3.013,31	3.110,91	3.639,16		2.694,90	1.388,48
Forlì-Cesena	317,66	216,50	787,59	1.559,05	3.148,92	4.230,99	7.136,75		2.223,99	1.338,48
Rimini		481,37	1.166,68	2.115,73	2.776,54	3.190,98	7.048,35			1.556,28
Regione	81,29	319,24	882,57	1.669,27	2.932,60	4.139,35	4.944,59	2.780,17	3.296,68	1.428,95

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Al 31/12/2001							
Province	A	A1	B1	B2	B3	C	D
Piacenza	251,56	608,53	1.201,04	1.452,79	1.971,74	2.647,74	3.756,60
Parma	255,81	611,19	1.350,13	1.514,60	1.989,13	2.930,60	3.669,96
Reggio Emilia	258,41	604,36	1.331,33	1.659,25	2.279,64	3.226,66	4.068,49
Modena	291,88	643,21	1.349,40	1.726,27	2.434,39	3.487,04	4.222,21
Bologna	248,34	570,18	1.091,89	1.278,36	1.697,57	2.880,40	3.628,33
Ferrara	237,48	606,23	1.195,67	1.449,03	1.842,57	2.897,85	3.782,92
Ravenna	267,72	565,68	1.098,31	1.276,19	1.650,51	2.637,78	3.606,92
Forlì-Cesena	347,15	559,64	1.098,69	1.298,85	1.794,35	2.894,23	4.160,65
Rimini	335,55	607,41	1.304,05	1.688,37	2.221,38	2.829,11	8.961,96
Regione	267,31	593,29	1.196,72	1.431,01	1.900,06	2.940,89	3.777,51

Legenda delle fasce in base alla L.R. 24/01 e alla D.C.R. 395/02 Allegato A e s.m.i.:

AE : Esonero parziale o totale - ex L.R. 24/01

AM : Canone minimo - ex L.R. 24/01

AP : Canone fascia di protezione - ex L.R. 24/01

AC : Canone misto – ex L.R. 24/01

PB : Canone base - ex L.R. 24/01

DB : Canone base per decadenza in fase di dichiarazione - ex L.R. 24/01

DE : Canone maggiorato - ex L.R. 24/01

NE : Canone non E.R.P., fuori dai criteri di canone sociale - ex L.R. 24/01

n.d. : non disponibile

Legenda delle fasce antecedenti la L.R. 24/01 ex L.R. 13/95:

A : Canone sociale per redditi inferiori a 2.213,01 euro o non computabili. - ex L.R. 13/95

A1 : Canone per redditi compresi tra 2.213,01 euro e 11.386,84 euro - ex L.R. 13/95

B1 : Canone per redditi compresi tra 11.386,84 euro e 15.493,70 euro se lavoratori dipendenti, tra 0 e 9.296,22 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B2 : Canone per redditi compresi tra 15.493,70 euro e 21.303,84 euro se lavoratori dipendenti, tra 9.296,22 euro e 12.782,30 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B3 : Canone per redditi compresi tra 21.303,84 euro e 38.734,26 euro se lavoratori dipendenti, tra 12.782,30 e 23.240,56 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

C : Canone per redditi compresi tra 38.734,26 euro e 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti, tra 23.240,56 e 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

D : Canone decadenza per redditi superiori a 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti ed a 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Variazione '11 - '06 - Valori assoluti										
Province	Area d'accesso				Area Permanenza	Area Decadenza		NE	n.d.	Media
	AE	AM	AP	AC	PB	DB	DE			
Piacenza			53,96	11,47	-15,06	-186,14	297,87			-15,22
Parma	0	-3,99	85,31	173,76	87,51	181,09	166,90	206,62		116,09
Reggio Emilia		-11,55	32,35	165,45	287,06	-675,13	289,44	-2.257,44	65,92	-38,41
Modena		61,38	209,04	496,17	542,64	15,65	-3.654,90	228,87	2.452,73	101,29
Bologna		60,00	121,03	487,82	877,58	-332,85	-342,76	810,83	0	242,46
Ferrara	0	0,20	53,69	151,89	321,86	631,37	611,08	1.280,27	0	51,53
Ravenna			128,74	93,51	38,50	-323,93	-588,21	1.919,22	-113,61	19,50
Forlì-Cesena	246,41	191,97	278,21	365,00	947,50	1.595,79	-796,63		283,23	227,91
Rimini		134,98	110,85	246,76	373,02	1.024,79	-167,46			20,24
Regione	201,67	44,18	128,56	310,45	550,47	-428,64	-177,23	579,15	-185,88	129,21

Variazione '11 - '06 - Valori percentuali										
Province	Area d'accesso				Area Permanenza	Area Decadenza		NE	n.d.	Media
	AE	AM	AP	AC	PB	DB	DE			
Piacenza		0	6,29	0,71	-0,56	-7,42	9,52			-1,21
Parma	0	-1,28	9,03	9,45	3,17	5,91	3,67	7,52		8,30
Reggio Emilia		-2,71	3,27	9,28	9,68	-15,45	4,98	-100	1,75	-2,50
Modena		15,91	20,53	24,82	14,58	0,25	-57,57	9,26	91,72	6,34
Bologna		20,00	16,67	34,42	32,55	-7,91	-7,17	31,25		17,39
Ferrara	0	0,09	5,72	8,49	9,54	15,94	10,25	30,68		3,53
Ravenna		0	14,54	5,17	1,28	-10,41	-16,16		-4,22	1,40
Forlì-Cesena	77,57	88,67	35,32	23,41	30,09	37,72	-11,16		12,74	17,03
Rimini		28,04	9,50	11,66	13,43	32,12	-2,38			1,30
Regione	248,09	13,84	14,57	18,60	18,77	-10,36	-3,58	20,83	-5,64	9,04

La tabella 9 restituisce i canoni medi annui per provincia e per fascia di canone secondo la normativa vigente nei tre periodi temporali di riferimento e le variazioni 2011-2006 in valore assoluto e percentuale.

Le fasce di canone antecedenti l'entrata in vigore della L.R. 24/01 (la normativa di riferimento era costituita dalla L.R. 13/95) sono differenti da quelle definite dall'attuale dispositivo normativo e pertanto non è possibile operare confronti con l'elaborazione riferita al 31.12.2001. A quella data la legge regionale era stata già promulgata ma i canoni venivano determinati con le modalità previste dalla L.R. 13/95 in quanto il Consiglio Regionale non aveva ancora emesso la Delibera inerente i criteri generali per la loro determinazione. Se in precedenza gli assegnatari venivano collocati su tre diverse fasce reddituali, denominate A, B, C, a seconda della misura del reddito percepito nell'ultima dichiarazione fiscalmente utile, ora gli assegnatari sono distribuiti su tre aree (area di accesso, area di permanenza ed area della decadenza) all'interno delle quali vengono costituite delle fasce omogenee di utenza individuate tramite l'indicatore ISEE.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Tab. 10. Alloggi per fasce di canone per provincia

Al 31/12/2011																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Totale	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
AE											152	2,27			153	3,38			305	0,53
AM	424	13,65	752	11,67	516	11,83	783	12,98	2.871	14,83	791	11,83	628	13,58	583	12,88	255	12,48	7.603	13,30
AP	1.119	36,03	2.757	42,79	1.788	41,00	2.807	46,52	5.567	28,76	2.750	41,11	1.857	40,16	1.587	35,06	1.157	56,60	21.389	37,40
AC	696	22,41	1.558	24,18	1.123	25,75	1.552	25,72	6.054	31,27	1.946	29,09	1.413	30,56	1.368	30,23	385	18,84	16.095	28,15
PB	286	9,21	515	7,99	270	6,19	364	6,03	2.108	10,89	560	8,37	378	8,17	386	8,53	127	6,21	4.994	8,73
DB	56	1,80	47	0,73	50	1,15	16	0,27	59	0,30	49	0,73	6	0,13	4	0,09	5	0,24	292	0,51
DE	21	0,68	38	0,59	23	0,53	1	0,02	124	0,64	10	0,15	12	0,26	10	0,22	14	0,68	253	0,44
NE	87	2,80	402	6,24			54	0,89	1.064	5,50	105	1,57	49	1,06					1.761	3,08
n.d.	417	13,43	374	5,80	591	13,55	457	7,57	1.511	7,81	326	4,87	281	6,08	435	9,61	101	4,94	4.493	7,86
Totale	3.106	100	6.443	100	4.361	100	6.034	100	19.358	100	6.689	100	4.624	100	4.526	100	2.044	100	57.185	100

Al 31/12/2006																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Totale	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
AE			18	0,31							171	2,77			65	1,54			254	0,49
AM	382	14,60	605	10,53	410	10,60	577	10,40	1.828	10,51	598	9,70	592	13,45	383	9,07	189	10,40	5.564	10,75
AP	1.070	40,89	2.689	46,80	1.758	45,44	2.693	48,54	5.956	34,25	2.570	41,69	1.768	40,16	1.864	44,16	946	52,04	21.314	41,17
AC	802	30,65	1.650	28,72	1.072	27,71	1.541	27,78	5.496	31,61	2.060	33,41	1.516	34,44	1.261	29,87	458	25,19	15.856	30,62
PB	294	11,23	522	9,08	422	10,91	594	10,71	2.956	17,00	575	9,33	460	10,45	578	13,69	210	11,55	6.611	12,77
DB	47	1,80	50	0,87	91	2,35	63	1,14	241	1,39	41	0,67	33	0,75	19	0,45	6	0,33	591	1,14
DE	22	0,84	54	0,94	15	0,39	2	0,04	110	0,63	23	0,37	17	0,39	20	0,47	9	0,50	272	0,53
NE			158	2,75	2	0,05	71	1,28	802	4,61	127	2,06							1.160	2,24
n.d.					99	2,56	7	0,13					16	0,36	31	0,73			153	0,30
Totale	2.617	100	5.746	100	3.869	100	5.548	100	17.389	100	6.165	100	4.402	100	4.221	100	1.818	100	51.775	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Al 31/12/2001																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Totale	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
n.d.	51	2,00	107	1,98	49	1,39	55	0,95	337	2,02	104	1,75	119	2,76	56	1,33	13	0,80	891	1,78
A	399	15,63	777	14,37	463	13,12	445	7,72	2.038	12,22	722	12,14	776	17,98	582	13,82	320	19,74	6.522	13,04
A1	584	22,88	1.321	24,43	788	22,33	1.438	24,93	3.392	20,34	1.301	21,88	1.085	25,14	794	18,85	367	22,64	11.070	22,13
B1	555	21,74	1.140	21,08	801	22,70	1.354	23,48	3.256	19,53	1.244	20,92	729	16,89	981	23,29	368	22,70	10.428	20,85
B2	439	17,20	1.026	18,98	689	19,52	1.072	18,59	2.971	17,82	1.175	19,76	727	16,85	670	15,91	250	15,42	9.019	18,03
B3	434	17	866	16,02	601	17,03	1.183	20,51	3.657	21,93	1.166	19,61	719	16,66	912	21,65	268	16,53	9.806	19,60
C	81	3,17	158	2,92	126	3,57	199	3,45	869	5,21	216	3,63	147	3,41	195	4,63	34	2,10	2.025	4,05
D	10	0,39	12	0,22	12	0,34	21	0,36	153	0,92	18	0,30	13	0,30	22	0,52	1	0,06	262	0,52
Totale	2.553	100	5.407	100	3.529	100	5.767	100	16.673	100	5.946	100	4.315	100	4.212	100	1.621	100	50.023	100

Legenda delle fasce in base alla L.R. 24/01 e alla D.C.R. 395/02 Allegato A e s.m.i.:

AE : Esonero parziale o totale - ex L.R. 24/01

AM : Canone minimo - ex L.R. 24/01

AP : Canone fascia di protezione - ex L.R. 24/01

AC : Canone misto – ex L.R. 24/0

PB : Canone base - ex L.R. 24/01

DB : Canone base per decadenza in fase di dichiarazione - ex L.R. 24/01

DE : Canone maggiorato - ex L.R. 24/01

NE : Canone non E.R.P., fuori dai criteri di canone sociale - ex L.R. 24/01

n.d. : non disponibile

Legenda delle fasce antecedenti la L.R. 24/01 ex L.R. 13/95:

A : Canone sociale per redditi inferiori a 2.213,01 euro o non computabili. - ex L.R. 13/95

A1 : Canone per redditi compresi tra 2.213,01 euro e 11.386,84 euro - ex L.R. 13/95

B1 : Canone per redditi compresi tra 11.386,84 euro e 15.493,70 euro se lavoratori dipendenti, tra 0 e 9.296,22 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

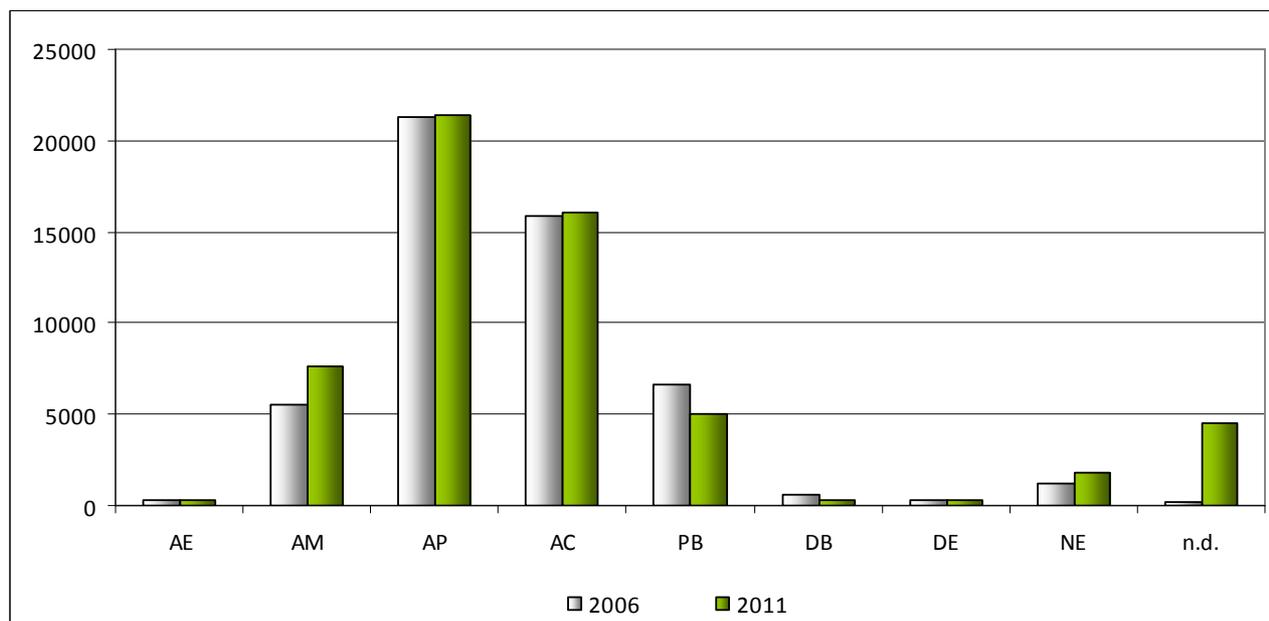
B2 : Canone per redditi compresi tra 15.493,70 euro e 21.303,84 euro se lavoratori dipendenti, tra 9.296,22 euro e 12.782,30 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B3 : Canone per redditi compresi tra 21.303,84 euro e 38.734,26 euro se lavoratori dipendenti, tra 12.782,30 e 23.240,56 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

C : Canone per redditi compresi tra 38.734,26 euro e 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti, tra 23.240,56 e 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

D : Canone decadenza per redditi superiori a 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti ed a 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

Fig. 10. Alloggi per fasce di canone. Anni 2011 e 2006



Le tabelle 10 restituiscono la ripartizione degli alloggi per provincia e fascia di canone nei tre periodi di osservazione del presente documento, anche in questo caso il confronto con il 2001 non è operabile a causa della modifica delle fasce di canone introdotte dalla L.R. 24/01.

E' tuttavia possibile, in prima battuta, l'allargamento della fascia d'accesso. In effetti, assumendo che le attuali fasce AE (Esonero parziale o totale), AM (Canone Minimo) e AP (Fascia di protezione) possano essere approssimativamente assimilate alle fasce A ed A1 della L.R. 13/95, si rileva un incremento della quota di alloggi, e pertanto di assegnatari, che vi ricadono: dal 35,1% del 2001 (A 13,0% e A1 22,1%) al 51,2% del 2011 (rispettivamente AE 0,5%, AM 13,3% e AP 37,4%).

Tab. 11. Rendita catastale del patrimonio per provincia, comune capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2011						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	675.213,25	4,64	193.587,17	2,42	868.800,42	3,86
Parma	1.344.749,46	9,25	890.280,85	11,14	2.235.030,31	9,92
Reggio Emilia	899.759,61	6,19	583.044,95	7,30	1.482.804,56	6,58
Modena	1.020.028,19	7,01	1.096.917,12	13,73	2.116.945,31	9,39
Bologna	7.290.605,17	50,13	2.035.690,17	25,48	9.326.295,34	41,39
Ferrara	1.539.201,44	10,58	1.203.581,55	15,06	2.742.782,99	12,17
Ravenna	806.689,05	5,55	601.828,11	7,53	1.408.517,16	6,25
Forlì-Cesena	626.763,46	4,31	1.074.722,86	13,45	1.701.486,32	7,55
Rimini	341.416,38	2,35	310.511,38	3,89	651.927,76	2,89
Regione	14.544.426,01	100	7.990.164,16	100	22.534.590,17	100

Al 31/12/2006						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	608.333,55	5,17	195.236,67	2,66	803.570,22	4,21
Parma	1.236.112,67	10,51	770.382,82	10,50	2.006.495,49	10,50
Reggio Emilia	894.360,71	7,60	556.344,64	7,58	1.450.705,35	7,59
Modena	882.559,82	7,50	1.026.370,41	13,99	1.908.930,23	9,99
Bologna	4.850.479,21	41,22	1.642.463,81	22,39	6.492.943,02	33,99
Ferrara	1.532.966,82	13,03	1.200.556,11	16,36	2.733.522,93	14,31
Ravenna	807.698,42	6,86	551.292,41	7,51	1.358.990,83	7,11
Forlì-Cesena	612.561,58	5,21	1.107.433,08	15,09	1.719.994,66	9,00
Rimini	341.182,58	2,90	287.033,36	3,91	628.215,94	3,29
Regione	11.766.255,36	100	7.337.113,31	100	19.103.368,67	100

Al 31/12/2001						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	565.716,88	4,97	199.494,26	2,92	765.211,14	4,20
Parma	1.081.107,26	9,50	720.877,05	10,55	1.801.984,31	9,89
Reggio Emilia	885.217,45	7,78	416.544,88	6,09	1.301.762,33	7,15
Modena	1.008.342,05	8,86	1.023.837,65	14,98	2.032.179,70	11,16
Bologna	4.687.666,08	41,20	1.518.926,44	22,22	6.206.592,52	34,08
Ferrara	1.388.998,71	12,21	1.107.594,98	16,20	2.496.593,69	13,71
Ravenna	737.577,00	6,48	495.361,53	7,25	1.232.938,53	6,77
Forlì-Cesena	617.678,51	5,43	1.071.734,56	15,68	1.689.413,07	9,28
Rimini	405.754,00	3,57	281.552,00	4,12	687.306,00	3,77
Regione	11.378.057,94	100	6.835.923,35	100	18.213.981,29	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Variazioni in valore assoluto									
Province	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06
Piacenza	42.616,67	109.496,37	66.879,70	-4.257,59	-5.907,09	-1.649,50	38.359,08	103.589,28	65.230,20
Parma	155.005,41	263.642,20	108.636,79	49.505,77	169.403,80	119.898,03	204.511,18	433.046,00	228.534,82
Reggio Emilia	9.143,26	14.542,16	5.398,90	139.799,76	166.500,07	26.700,31	148.943,02	181.042,23	32.099,21
Modena	-125.782,23	11.686,14	137.468,37	2.532,76	73.079,47	70.546,71	-123.249,47	84.765,61	208.015,08
Bologna	162.813,13	2.602.939,09	2.440.125,96	123.537,37	516.763,73	393.226,36	286.350,50	3.119.702,82	2.833.352,32
Ferrara	143.968,11	150.202,73	6.234,62	92.961,13	95.986,57	3.025,44	236.929,24	246.189,30	9.260,06
Ravenna	70.121,42	69.112,05	-1.009,37	55.930,88	106.466,58	50.535,70	126.052,30	175.578,63	49.526,33
Forlì-Cesena	-5.116,93	9.084,95	14.201,88	35.698,52	2.988,30	-32.710,22	30.581,59	12.073,25	-18.508,34
Rimini	-64.571,42	-64.337,62	233,80	5.481,36	28.959,38	23.478,02	-59.090,06	-35.378,24	23.711,82
Regione	388.197,42	3.166.368,07	2.778.170,65	501.189,96	1.154.240,81	653.050,85	889.387,38	4.320.608,88	3.431.221,50

Variazioni in percentuale									
Province	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06
Piacenza	7,53	19,36	10,99	-2,13	-2,96	-0,84	5,01	13,54	8,12
Parma	14,34	24,39	8,79	6,87	23,50	15,56	11,35	24,03	11,39
Reggio Emilia	1,03	1,64	0,60	33,56	39,97	4,80	11,44	13,91	2,21
Modena	-12,47	1,16	15,58	0,25	7,14	6,87	-6,06	4,17	10,90
Bologna	3,47	55,53	50,31	8,13	34,02	23,94	4,61	50,26	43,64
Ferrara	10,36	10,81	0,41	8,39	8,67	0,25	9,49	9,86	0,34
Ravenna	9,51	9,37	-0,12	11,29	21,49	9,17	10,22	14,24	3,64
Forlì-Cesena	-0,83	1,47	2,32	3,33	0,28	-2,95	1,81	0,71	-1,08
Rimini	-15,91	-15,86	0,07	1,95	10,29	8,18	-8,60	-5,15	3,77
Regione	3,41	27,83	23,61	7,33	16,88	8,90	4,88	23,72	17,96

Nelle tabelle 11 sono rappresentati i valori della rendita catastale degli alloggi E.R.P., per provincia (suddivisi tra Comune capoluogo e non capoluogo) e per anno con le relative variazioni in valore assoluto e percentuale. Tali valori sono utili per una stima del valore del patrimonio E.R.P. finalizzata a quantificare la dimensione economica dell'azione di sostegno alle famiglie più che a fini immobiliari in senso stretto.

Al 31.12.2011 la rendita catastale dell'insieme degli alloggi E.R.P. esistenti in regione ammonta a 22.534.590,17 euro, con incremento che rispetto al 2006 è mediamente pari al 17,9% mentre rispetto al 2001 è pari al 23,7%.

Tab. 12. Rendita catastale media per alloggio per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	Importi medi		
	Al 31/12/2011	Al 31/12/2006	Al 31/12/2001
Piacenza	299,07	298,28	271,31
Parma	361,13	323,16	291,55
Reggio Emilia	381,38	370,08	332,54
Modena	360,82	327,77	330,89
Bologna	525,19	493,61	385,66
Ferrara	411,03	409,70	427,56
Ravenna	348,04	293,96	359,12
Forli-Cesena	379,46	391,80	398,16
Rimini	334,32	338,66	366,62
Regione	419,16	387,17	360,17

Province	Variazioni in valore assoluto		
	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06
Piacenza	26,97	27,76	0,79
Parma	31,61	69,58	37,97
Reggio Emilia	37,54	48,84	11,30
Modena	-3,12	29,93	33,05
Bologna	107,95	139,53	31,58
Ferrara	-17,86	-16,53	1,33
Ravenna	-65,16	-11,08	54,08
Forli-Cesena	-6,36	-18,70	-12,34
Rimini	-27,96	-32,30	-4,34
Regione	27,00	58,99	31,99

Province	Variazioni in percentuale		
	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06
Piacenza	9,94	10,23	0,26
Parma	10,84	23,87	11,75
Reggio Emilia	11,29	14,69	3,05
Modena	-0,94	9,05	10,08
Bologna	27,99	36,18	6,40
Ferrara	-4,18	-3,87	0,32
Ravenna	-18,14	-3,09	18,40
Forli-Cesena	-1,60	-4,70	-3,15
Rimini	-7,63	-8,81	-1,28
Regione	7,50	16,38	8,26

Tab. 13. Proiezioni annuali di canoni mensili per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	Al 31/12/2011		Al 31/12/2006		Al 31/12/2001	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	3.240.940,20	3,94	3.299.459,40	4,46	2.907.243,48	4,84
Parma	9.191.187,24	11,17	8.034.982,80	10,86	6.416.548,08	10,68
Reggio Emilia	5.774.206,56	7,02	5.936.286,72	8,02	4.669.026,79	7,77
Modena	9.475.589,52	11,52	8.862.650,40	11,98	8.461.536,36	14,09
Bologna	29.217.287,16	35,51	24.251.448,48	32,78	19.373.107,32	32,26
Ferrara	9.625.215,12	11,70	9.008.070,60	12,18	7.073.943,48	11,78
Ravenna	6.137.385,36	7,46	6.112.103,04	8,26	4.280.799,05	7,13
Forlì-Cesena	6.561.605,64	7,97	5.649.739,08	7,64	4.928.978,35	8,21
Rimini	3.061.611,36	3,72	2.829.320,16	3,82	1.942.222,97	3,23
Regione	82.285.028,16	100	73.984.060,68	100	60.053.405,88	100

Nota: Proiezione su una assegnazione ipotetica degli alloggi per tutti i 12 mesi dell'anno allo stesso valore di riferimento del canone (vedi testo).

Province	Variazioni					
	Valori assoluti			Valori		
	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06	'06 - '01	'11 - '01	'11 - '06
Piacenza	392.215,92	333.696,72	-58.519,20	13,49	11,48	-1,77
Parma	1.618.434,72	2.774.639,16	1.156.204,44	25,22	43,24	14,39
Reggio Emilia	1.267.259,93	1.105.179,77	-162.080,16	27,14	23,67	-2,73
Modena	401.114,04	1.014.053,16	612.939,12	4,74	11,98	6,92
Bologna	4.878.341,16	9.844.179,84	4.965.838,68	25,18	50,81	20,48
Ferrara	1.934.127,12	2.551.271,64	617.144,52	27,34	36,07	6,85
Ravenna	1.831.303,99	1.856.586,31	25.282,32	42,78	43,37	0,41
Forlì-Cesena	720.760,73	1.632.627,29	911.866,56	14,62	33,12	16,14
Rimini	887.097,19	1.119.388,39	232.291,20	45,67	57,63	8,21
Regione	13.930.654,80	22.231.622,28	8.300.967,48	23,20	37,02	11,22

Nota: Proiezione su una assegnazione ipotetica degli alloggi per tutti i 12 mesi dell'anno allo stesso valore di riferimento del canone (vedi testo).

Si segnala che i valori riportati in tabella 13 sono una stima dei crediti corrispondenti alla bollettazione delle A.C.E.R..

Le tabelle 13, in particolare, riportano il monte canoni complessivo degli alloggi esistenti in regione stimato come sopra descritto, suddivisi per provincia alle tre date di riferimento e con le variazioni in valore assoluto e percentuale.

Tab. 14. Alloggi per classe demografica del comune per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2011	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000			
	Province	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	254	8,18	578	18,61	2.274	73,21	3.106	100
Parma	346	5,37	1.345	20,88	4.752	73,75	6.443	100
Reggio Emilia	72	1,65	1.445	33,13	2.844	65,21	4.361	100
Modena	233	3,86	1.259	20,87	4.542	75,27	6.034	100
Bologna	479	2,47	3.856	19,92	15.023	77,61	19.358	100
Ferrara	652	9,75	1.335	19,96	4.702	70,29	6.689	100
Ravenna	132	2,85	1.012	21,89	3.480	75,26	4.624	100
Forlì-Cesena	631	13,94	1.137	25,12	2.758	60,94	4.526	100
Rimini	214	10,47	420	20,55	1.410	68,98	2.044	100
Regione	3.013	5,27	12.387	21,66	41.785	73,07	57.185	100

Al 31/12/2006	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000			
	Province	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	195	6,42	581	19,12	2.262	74,46	3.038	100
Parma	305	4,91	1.078	17,36	4.826	77,73	6.209	100
Reggio Emilia	79	1,79	1.363	30,89	2.970	67,32	4.412	100
Modena	224	3,84	1.220	20,90	4.392	75,26	5.836	100
Bologna	572	3,00	3.706	19,42	14.807	77,58	19.085	100
Ferrara	658	9,84	1.330	19,88	4.702	70,28	6.690	100
Ravenna	130	2,81	1.015	21,96	3.478	75,23	4.623	100
Forlì-Cesena	637	14,51	1.148	26,15	2.605	59,34	4.390	100
Rimini	164	8,42	380	19,51	1.404	72,07	1.948	100
Regione	2.964	5,27	11.821	21,02	41.446	73,71	56.231	100

Al 31/12/2001	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000			
	Province	v.a.		v.a.		v.a.		v.a.
Piacenza	231	7,94	450	15,46	2.230	76,61	2.911	100
Parma	370	6,36	1.015	17,45	4.431	76,19	5.816	100
Reggio Emilia	146	3,68	863	21,73	2.963	74,60	3.972	100
Modena	270	4,48	1.018	16,90	4.735	78,62	6.023	100
Bologna	732	4,09	3.448	19,25	13.729	76,66	17.909	100
Ferrara	646	10,02	1.180	18,30	4.622	71,68	6.448	100
Ravenna	111	2,51	922	20,82	3.396	76,68	4.429	100
Forlì-Cesena	718	16,28	1.132	25,67	2.560	58,05	4.410	100
Rimini	82	4,52	452	24,92	1.280	70,56	1.814	100
Regione	3.306	6,15	10.480	19,50	39.946	74,34	53.732	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Variazioni in valore assoluto												
Province	< 5.000			5.000 <> 20.000			> 20.000			Totale		
	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06
Piacenza	-36	23	59	131	128	-3	32	44	12	127	195	68
Parma	-65	-24	41	63	330	267	395	321	-74	393	627	234
Reggio Emilia	-67	-74	-7	500	582	82	7	-119	-126	440	389	-51
Modena	-46	-37	9	202	241	39	-343	-193	150	-187	11	198
Bologna	-160	-253	-93	258	408	150	1.078	1.294	216	1.176	1.449	273
Ferrara	12	6	-6	150	155	5	80	80	0	242	241	-1
Ravenna	19	21	2	93	90	-3	82	84	2	194	195	1
Forlì-Cesena	-81	-87	-6	16	5	-11	45	198	153	-20	116	136
Rimini	82	132	50	-72	-32	40	124	130	6	134	230	96
Regione	-342	-293	49	1.341	1.907	566	1.500	1.839	339	2.499	3.453	954

Variazioni in percentuale												
Province	< 5.000			5.000 <> 20.000			> 20.000			Totale		
	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06	'06 - '01	11-'01	11 -'06
Piacenza	-15,58	9,96	30,26	29,11	28,44	-0,52	1,43	1,97	0,53	4,36	6,70	2,24
Parma	-17,57	-6,49	13,44	6,21	32,51	24,77	8,91	7,24	-1,53	6,76	10,78	3,77
Reggio Emilia	-45,89	-50,68	-8,86	57,94	67,44	6,02	0,24	-4,02	-4,24	11,08	9,79	-1,16
Modena	-17,04	-13,70	4,02	19,84	23,67	3,20	-7,24	-4,08	3,42	-3,10	0,18	3,39
Bologna	-21,86	-34,56	-16,26	7,48	11,83	4,05	7,85	9,43	1,46	6,57	8,09	1,43
Ferrara	1,86	0,93	-0,91	12,71	13,14	0,38	1,73	1,73	0,00	3,75	3,74	-0,01
Ravenna	17,12	18,92	1,54	10,09	9,76	-0,30	2,41	2,47	0,06	4,38	4,40	0,02
Forlì-Cesena	-11,28	-12,12	-0,94	1,41	0,44	-0,96	1,76	7,73	5,87	-0,45	2,63	3,10
Rimini	100	160,98	30,49	-15,93	-7,08	10,53	9,69	10,16	0,43	7,39	12,68	4,93
Regione	-10,34	-8,86	1,65	12,80	18,20	4,79	3,76	4,60	0,82	4,65	6,43	1,70

I dati in tabella 14 indicano che il patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica è concentrato nelle realtà territoriali a più alta concentrazione abitativa, cioè laddove una maggiore domanda di alloggi ha reso necessari interventi più consistenti.

Circa il 73 del patrimonio pubblico si concentra infatti nei comuni con più di 20.000 abitanti mentre il 21 ricade nei comuni compresi tra 5.000 e 20.000 abitanti. Rispetto al passato è diminuita la quota di alloggi presente nei comuni di piccole dimensioni (quelli con meno di 5.000 abitanti) a favore dei comuni nelle altre due classi dimensionali. In tal senso sembra che la distribuzione del patrimonio E.R.P. abbia in qualche modo reagito ai fenomeni demografici prevalenti degli ultimi anni: lo spopolamento delle città e dei comuni di piccole dimensioni della montagna a favore dei comuni di cintura dei capoluoghi.

Tab. 15. Localizzazione del patrimonio per provincia, comuni capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

AL 31/12/2011						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.274	73,21	832	26,79	3.106	100
Parma	4.080	63,32	2.363	36,68	6.443	100
Reggio Emilia	2.518	57,74	1.843	42,26	4.361	100
Modena	2.616	43,35	3.418	56,65	6.034	100
Bologna	12.788	66,06	6.570	33,94	19.358	100
Ferrara	3.414	51,04	3.275	48,96	6.689	100
Ravenna	2.092	45,24	2.532	54,76	4.624	100
Forlì-Cesena	1.639	36,21	2.887	63,79	4.526	100
Rimini	1.105	54,06	939	45,94	2.044	100
Regione	32.526	56,88	24.659	43,12	57.185	100

AL 31/12/2006						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.262	74,46	776	25,54	3.038	100
Parma	3.985	64,18	2.224	35,82	6.209	100
Reggio Emilia	2.657	60,22	1.755	39,78	4.412	100
Modena	2.600	44,55	3.236	55,45	5.836	100
Bologna	12.817	67,16	6.268	32,84	19.085	100
Ferrara	3.396	50,76	3.294	49,24	6.690	100
Ravenna	2.087	45,14	2.536	54,86	4.623	100
Forlì-Cesena	1.567	35,69	2.823	64,31	4.390	100
Rimini	1.106	56,78	842	43,22	1.948	100
Regione	32.477	57,76	23.754	42,24	56.231	100

AL 31/12/2001						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.230	76,61	681	23,39	2.911	100
Parma	3.735	64,22	2.081	35,78	5.816	100
Reggio Emilia	2.783	70,07	1.189	29,93	3.972	100
Modena	3.075	51,05	2.948	48,95	6.023	100
Bologna	12.408	69,28	5.501	30,72	17.909	100
Ferrara	3.347	51,91	3.101	48,09	6.448	100
Ravenna	2.067	46,67	2.362	53,33	4.429	100
Forlì-Cesena	1.554	35,24	2.856	64,76	4.410	100
Rimini	1.146	63,18	668	36,82	1.814	100
Regione	32.345	60,20	21.387	39,80	53.732	100

Variazioni in valore assoluto									
Province	Capoluoghi			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06
Piacenza	32	44	12	95	151	56	127	195	68
Parma	250	345	95	143	282	139	393	627	234
Reggio Emilia	-126	-265	-139	566	654	88	440	389	-51
Modena	-475	-459	16	288	470	182	-187	11	198
Bologna	409	380	-29	767	1.069	302	1.176	1.449	273
Ferrara	49	67	18	193	174	-19	242	241	-1
Ravenna	20	25	5	174	170	-4	194	195	1
Forli-Cesena	13	85	72	-33	31	64	-20	116	136
Rimini	-40	-41	-1	174	271	97	134	230	96
Regione	132	181	49	2.367	3.272	905	2.499	3.453	954

Variazioni in percentuale									
Province	Capoluoghi			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06	'06 - '01	'11-'01	'11 -'06
Piacenza	1,43	1,97	0,53	13,95	22,17	7,22	4,36	6,70	2,24
Parma	6,69	9,24	2,38	6,87	13,55	6,25	6,76	10,78	3,77
Reggio Emilia	-4,53	-9,52	-5,23	47,60	55,00	5,01	11,08	9,79	-1,16
Modena	-15,45	-14,93	0,62	9,77	15,94	5,62	-3,10	0,18	3,39
Bologna	3,30	3,06	-0,23	13,94	19,43	4,82	6,57	8,09	1,43
Ferrara	1,46	2,00	0,53	6,22	5,61	-0,58	3,75	3,74	-0,01
Ravenna	0,97	1,21	0,24	7,37	7,20	-0,16	4,38	4,40	0,02
Forli-Cesena	0,84	5,47	4,59	-1,16	1,09	2,27	-0,45	2,63	3,10
Rimini	-3,49	-3,58	-0,09	26,05	40,57	11,52	7,39	12,68	4,93
Regione	0,41	0,56	0,15	11,07	15,30	3,81	4,65	6,43	1,70

In tabella 15 lo stock di alloggi E.R.P. è suddiviso tra comuni capoluogo e resto dei comuni della provincia, si deduce così che, nonostante le variazioni di distribuzione degli alloggi osservate nella tabella precedente, nei capoluoghi si concentra quasi il 57% del patrimonio. La quota di alloggi ricadente negli altri comuni delle province sale, tuttavia, dal 39,8% del 2001 al 43,1% del 2011.

Tab. 16. Dimensione media degli alloggi assegnati (mq) per classe demografica del comune per provincia

Province	Classi demografiche dei comuni – Al 31/12/2011			
	< 5.000	5.000 <> 20.000	> 20.000	Media
Piacenza	66	62	61	62
Parma	73	71	72	72
Reggio Emilia	72	70	75	73
Modena	71	75	72	73
Bologna	60	64	67	66
Ferrara	78	76	75	75
Ravenna	64	67	73	71
Forli-Cesena	72	73	75	74
Rimini	69	77	74	74
Regione	71	69	70	70

Province	Classi demografiche dei comuni - Al 31/12/2006			
	< 5.000	5.000 <> 20.000	> 20.000	Media
Piacenza	70	64	61	62
Parma	73	71	72	72
Reggio Emilia	71	71	75	73
Modena	73	75	72	72
Bologna	61	64	67	66
Ferrara	79	76	75	76
Ravenna	67	67	72	71
Forli-Cesena	75	74	75	75
Rimini	71	78	74	74
Regione	72	70	70	70

Province	Classi demografiche dei comuni - Al 31/12/2001			
	< 5.000	5.000 <> 20.000	> 20.000	Media
Piacenza	71	64	61	62
Parma	63	60	62	62
Reggio Emilia	64	61	64	63
Modena	61	63	61	61
Bologna	57	60	63	62
Ferrara	67	66	64	64
Ravenna	53	55	60	59
Forli-Cesena	61	61	63	62
Rimini	58	66	60	61
Regione	62	61	62	62

Alcune differenze territoriali possono essere osservate anche in riferimento alle caratteristiche dimensionali degli alloggi (tabella 16): tali differenze pur se esistenti, paiono tutto sommato modeste sia in riferimento all'articolazione provinciale che a quella dimensionale dei comuni. La dimensione media regionale di un alloggio assegnato consiste in circa 70 mq, valore che mediamente non si modifica in modo apprezzabile tra le diverse tipologie dimensionali dei comuni ma che invece varia in modo percettibile tra le province (dai 62 mq di Piacenza ai 75 mq di Ferrara).

Occorre specificare che la superficie considerata in tabella 16 non è la superficie netta di tutti gli alloggi, è la superficie dell'alloggio assegnato utile al calcolo del canone di locazione, pertanto non è indicata negli alloggi non assegnati.

1.2. Elaborazioni di dettaglio sugli alloggi ERP e altre gestioni

Come introdotto ad inizio capitolo sono state eseguite delle elaborazioni di dettaglio sugli alloggi gestiti dalle A.C.E.R. rientranti nell'Edilizia Residenziale Pubblica e su quelli, con gestione sempre in capo alle A.C.E.R., ma non compresi nell'ambito dell'E.R.P. in senso stretto. Di seguito riportiamo in sintesi le definizioni degli alloggi ricadenti in entrambe le categorie.

Alloggi E.R.P.: la loro assegnazione è uno degli strumenti di risposta per garantire copertura abitativa a chi ne ha bisogno. La Regione stabilisce alcuni requisiti per l'accesso e la permanenza da parte dei cittadini in alloggi di edilizia residenziale pubblica, nonché i criteri generali per la determinazione del canone d'affitto. Si tratta essenzialmente di alloggi realizzati o acquisiti per la specifica finalità dell'edilizia residenziale pubblica e tramite fondi dedicati.

I Comuni, che sono i proprietari degli alloggi, con propri regolamenti dettagliano le procedure ed i criteri per l'assegnazione di tali alloggi e per la loro gestione. Per ottenere l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica è necessario partecipare ai bandi promossi dai Comuni o dalle loro Unioni, in seguito al bando il Comune predispone la graduatoria per l'assegnazione degli alloggi.

Alloggi di altre gestioni: sono sempre uno strumento a disposizione degli Enti Pubblici per garantire l'assegnazione di alloggi a chi ne ha bisogno, ma il loro utilizzo è finalizzato a scopi e utenze particolari (sono a disposizione per casi di emergenza abitativa, assegnazioni istituzionali, ecc.), inoltre la loro disponibilità deriva da risorse non destinate all'edilizia residenziale pubblica.

Le procedure per la loro assegnazione non seguono però le stesse norme di riferimento per l'edilizia residenziale pubblica e vengono definite localmente e i canoni assoggettati a tali alloggi sono pertanto fuori dai criteri dei canoni sociali definiti nella L.R. 24/01.

In questa parte del capitolo si tratta di una nuova elaborazione rispetto ai rapporti degli anni passati, relativa ai dati al 31 dicembre del 2010 e del 2011.

Sono state elaborate le medesime tabelle della parte precedente, con la specifica suddivisione tra alloggi E.R.P. e alloggi di altre gestioni, per un comodo confronto sono numerate e titolate al medesimo modo.

La tabella 16 non è stata riprodotta e risulta diversa dalle precedenti la sola produzione di tre tabelle:

- la tabella 1 nella parte precedente è relativa alla stock dei fabbricati, ma all'interno di un fabbricato possono esserci alloggi anche di proprietà privata e non è pertanto discernibile un fabbricato di E.R.P. da uno di altra gestione. In questa sono pertanto riportati i grafici dello stock di alloggi e del numero di utenti per provincia, rappresentazione dei dati riportati nelle due tabelle seguenti.
- la tabella 9 riporta l'incidenza del canone annuale sul reddito ISE del nucleo per area di appartenenza dei soli alloggi E.R.P. gestiti dalle ACER e occupati.

- *la tabella 10 tratta il numero di utenti dei soli alloggi E.R.P. gestiti dalle A.C.E.R. e occupati, suddiviso per provincia e classe di età.*

Le tabelle 9 e 10 nella parte precedente trattavano rispettivamente i canoni medi e gli alloggi per fascia di canone, ma tali tabelle riportano già i dati relativi alla fascia di canone NE (canone non E.R.P., fuori dai criteri di canone sociale).

Le tabelle e grafici predisposti per questa elaborazione di dettaglio sono:

Fig. 1 – Grafici dello stock di alloggi e del numero di utenti per provincia

Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Tab. 4 – Distribuzione degli utenti per numero di occupanti l'alloggio per provincia

Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Tab. 6 - Disponibilità degli alloggi per provincia

Tab. 7 - Specifica alloggi non assegnati per provincia

Tab. 8 - Canoni medi annuali per provincia

Tab. 9 – Incidenza del canone annuale sul reddito ISE del nucleo per provincia e area di appartenenza

Tab. 10 – Numero di utenti per provincia e classi di età

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia

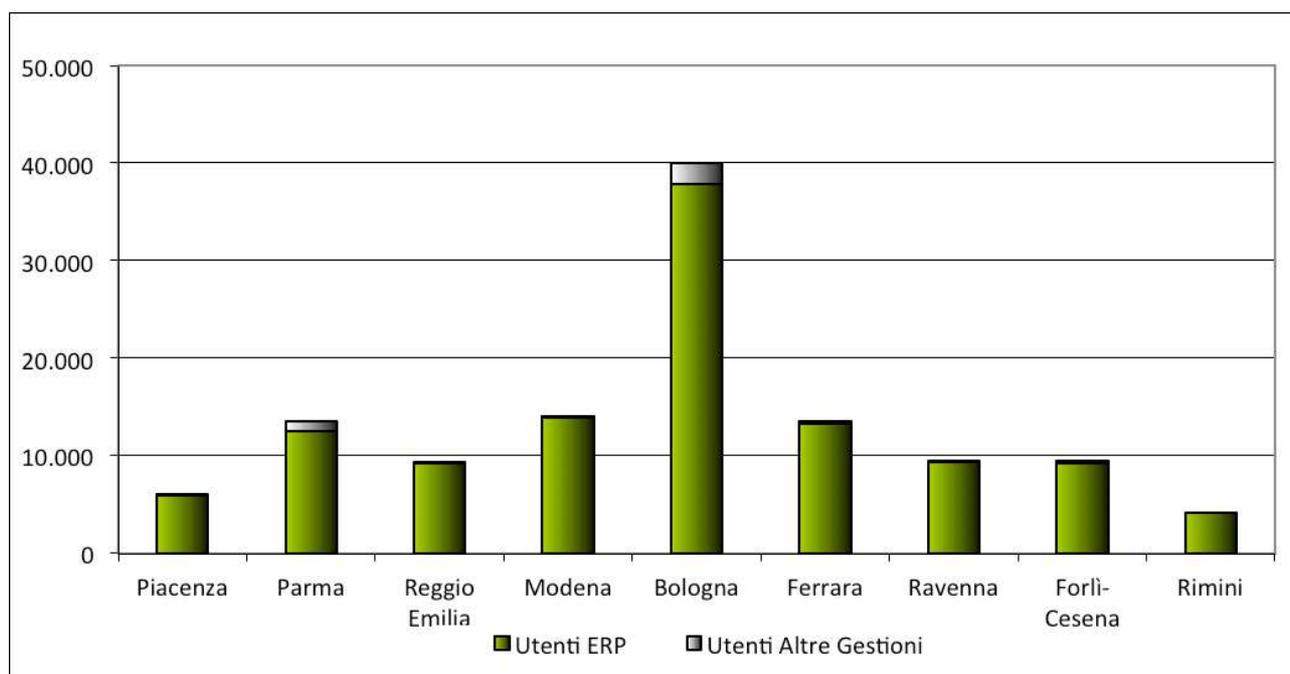
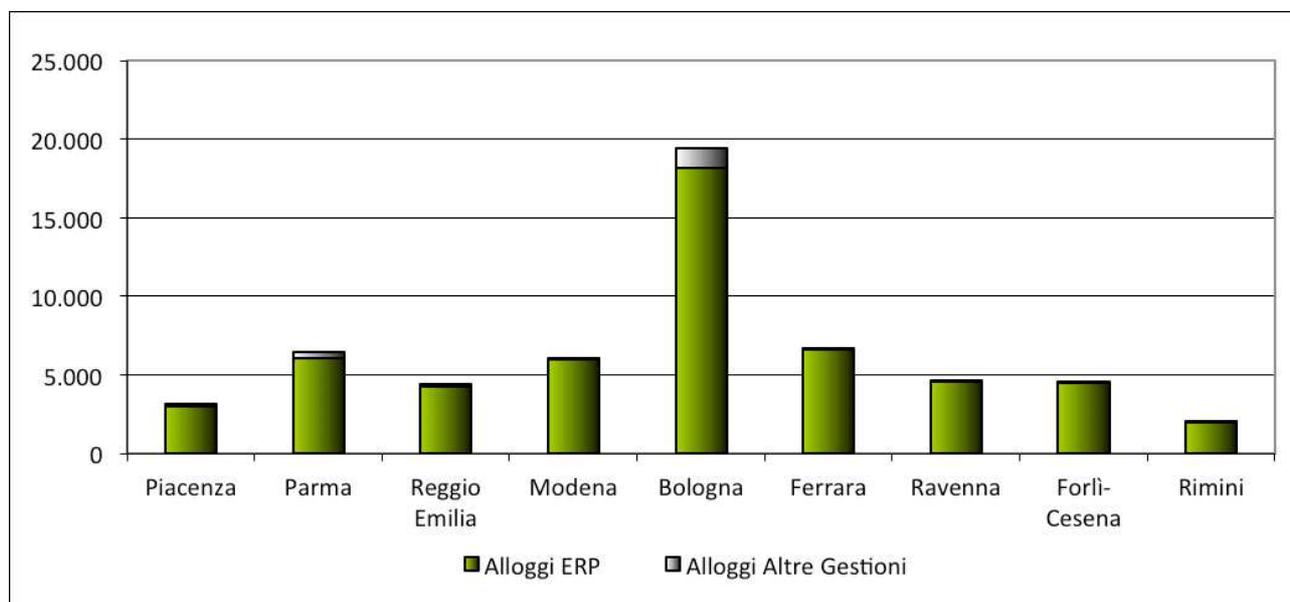
Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia

Tab. 13 - Introiti da canoni mensili per provincia

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia

Fig. 1. Numero di utenti per provincia e classi di età (solo alloggi E.R.P. gestiti dalle A.C.E.R. e occupati)



Tab. 2. Stock di alloggi per provincia

Province	31/12/2010				31/12/2011				variazioni '11 - '10			
	ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.980	5,44	129	6,36	2.976	5,43	130	5,55	-4	-0,13	1	0,78
Parma	5.991	10,94	317	15,64	6.020	10,98	423	18,05	29	0,48	106	33,44
Reggio Emilia	4.330	7,91	121	5,97	4.240	7,73	121	5,16	-90	-2,08	0	0,00
Modena	5.974	10,91	51	2,52	5.979	10,90	55	2,35	5	0,08	4	7,84
Bologna	18.060	32,98	1.080	53,28	18.105	33,01	1.253	53,46	45	0,25	173	16,02
Ferrara	6.560	11,98	110	5,43	6.576	11,99	113	4,82	16	0,24	3	2,73
Ravenna	4.563	8,33	61	3,01	4.556	8,31	68	2,90	-7	-0,15	7	11,48
Forlì-Cesena	4.373	7,99	77	3,80	4.431	8,08	95	4,05	58	1,33	18	23,38
Rimini	1.924	3,51	81	4,00	1.958	3,57	86	3,67	34	1,77	5	6,17
Regione	54.755	100	2.027	100	54.841	100	2.344	100	86	0,16	317	15,64

Tab. 3. Numero di utenti per provincia

Province	31/12/2010				31/12/2011				variazioni '11 - '10			
	ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	5.836	5,14	120	3,28	5.935	5,15	113	2,81	99	1,70	-7	-5,83
Parma	12.220	10,77	733	20,07	12.503	10,85	959	23,85	283	2,32	226	30,83
Reggio Emilia	8.977	7,91	206	5,64	9.168	7,96	175	4,35	191	2,13	-31	-15,05
Modena	13.779	12,14	141	3,86	13.875	12,04	134	3,33	96	0,70	-7	-4,96
Bologna	36.980	32,59	1.932	52,89	37.789	32,80	2.138	53,17	809	2,19	206	10,66
Ferrara	13.048	11,50	208	5,69	13.266	11,51	203	5,05	218	1,67	-5	-2,40
Ravenna	9.381	8,27	103	2,82	9.315	8,08	108	2,69	-66	-0,70	5	4,85
Forlì-Cesena	9.207	8,11	210	5,75	9.256	8,03	191	4,75	49	0,53	-19	-9,05
Rimini	4.034	3,56	0		4.108	3,57	0		74	1,83	0	
Regione	113.462	100	3.653	100	115.215	100	4.021	100	1.753	1,55	368	10,07

Tab. 4. Distribuzione degli alloggi occupati per numero di occupanti per provincia

Province	Numero degli occupanti ERP – Al 31/12/2011													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.091	41,93	665	25,56	327	12,57	225	8,65	176	6,76	118	4,53	2.602	100
Parma	2.406	42,46	1.575	27,79	646	11,40	516	9,11	311	5,49	213	3,76	5.667	100
Reggio Emilia	1.380	36,50	987	26,10	534	14,12	431	11,40	273	7,22	176	4,65	3.781	100
Modena	1.958	35,29	1.453	26,18	769	13,86	643	11,59	390	7,03	336	6,06	5.549	100
Bologna	6.283	37,44	5.233	31,18	2.438	14,53	1.405	8,37	842	5,02	582	3,47	16.783	100
Ferrara	2.476	39,57	2.015	32,20	883	14,11	504	8,05	245	3,91	135	2,16	6.258	100
Ravenna	1.755	40,72	1.274	29,56	610	14,15	357	8,28	188	4,36	126	2,92	4.310	100
Forlì-Cesena	1.504	36,45	1.342	32,53	599	14,52	337	8,17	208	5,04	135	3,27	4.126	100
Rimini	797	40,70	628	32,07	264	13,48	147	7,51	78	3,98	44	2,25	1.958	100
Regione	19.650	38,50	15.172	29,73	7.070	13,85	4.565	8,95	2.711	5,31	1.865	3,65	51.034	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Province	Numero degli occupanti altre gestioni – Al 31/12/2011															
	n.d. (*)		1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	6	6,90	62	71,26	12	13,79	2	2,30	4	4,60	1	1,15	0	0	87	100
Parma	44	10,95	111	27,61	58	14,43	74	18,41	77	19,15	31	7,71	7	1,74	402	100
Reggio Emilia	10	10,87	33	35,87	20	21,74	17	18,48	9	9,78	3	3,26	0	0	92	100
Modena	3	5,45	20	36,36	5	9,09	11	20,00	11	20,00	3	5,45	2	3,64	55	100
Bologna	128	12,03	356	33,46	238	22,37	147	13,82	129	12,12	55	5,17	11	1,03	1.064	100
Ferrara	2	1,90	46	43,81	27	25,71	19	18,10	9	8,57	2	1,90	0	0	105	100
Ravenna		0	21	42,86	11	22,45	8	16,33	6	12,24	2	4,08	1	2,04	49	100
Forlì-Cesena	1	1,59	9	14,29	17	26,98	14	22,22	13	20,63	7	11,11	3	4,76	63	100
Rimini	4	100		0		0		0		0		0	0	4	100	
Regione	198	10,31	658	34,25	388	20,20	292	15,20	258	13,43	104	5,41	24	1,25	1.921	100

(*) Evidenziamo che questi alloggi, per i quali non è indicato il numero di occupanti, hanno una modalità di assegnazione diversa da quella di una normale famiglia beneficiaria, l'uso di tali alloggi è a disposizione dell'Amministrazione Pubblica per emergenze abitative o altre particolari situazioni.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Province	Numero degli occupanti ERP – Al 31/12/2010													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.104	42,33	684	26,23	336	12,88	216	8,28	154	5,90	114	4,37	2.608	100
Parma	2.431	43,18	1.573	27,94	647	11,49	487	8,65	297	5,28	195	3,46	5.630	100
Reggio Emilia	1.381	37,06	977	26,22	504	13,53	429	11,51	262	7,03	173	4,64	3.726	100
Modena	1.966	35,37	1.483	26,68	753	13,55	655	11,78	384	6,91	317	5,70	5.558	100
Bologna	6.263	37,75	5.237	31,57	2.418	14,57	1.332	8,03	775	4,67	566	3,41	16.591	100
Ferrara	2.471	39,78	2.024	32,58	882	14,20	473	7,61	238	3,83	124	2,00	6.212	100
Ravenna	1.792	40,96	1.308	29,90	607	13,87	350	8,00	198	4,53	120	2,74	4.375	100
Forlì-Cesena	1.498	36,39	1.326	32,22	625	15,18	346	8,41	193	4,69	128	3,11	4.116	100
Rimini	778	40,46	608	31,62	281	14,61	143	7,44	71	3,69	42	2,18	1.923	100
Regione	19.684	38,79	15.220	30,00	7.053	13,90	4.431	8,73	2.572	5,07	1.779	3,51	50.739	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Province	Numero degli occupanti di altre gestioni – Al 31/12/2010													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	65	76,47	12	14,12	2	2,35	5	5,88	1	1,18	0	0	85	100
Parma	64	25,10	43	16,86	60	23,53	54	21,18	24	9,41	10	3,92	255	100
Reggio Emilia	42	42,42	23	23,23	21	21,21	10	10,10	3	3,03	0	0	99	100
Modena	17	33,33	3	5,88	12	23,53	15	29,41	2	3,92	2	3,92	51	100
Bologna	420	45,75	208	22,66	129	14,05	111	12,09	39	4,25	11	1,20	918	100
Ferrara	46	44,66	24	23,30	21	20,39	9	8,74	3	2,91	0	0	103	100
Ravenna	17	36,96	12	26,09	10	21,74	4	8,70	2	4,35	1	2,17	46	100
Forlì-Cesena	10	14,71	19	27,94	14	20,59	11	16,18	10	14,71	4	5,88	68	100
Rimini														100
Regione	681	41,91	344	21,17	269	16,55	219	13,48	84	5,17	28	1,72	1.625	100

Tab. 5. Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Ente proprietario alloggi ERP - Al 31/12/2011											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	34	1,14	2.942	98,86							2.976
Parma	119	1,98	5.748	95,48	2	0,03	143	2,38	8	0,13	6.020
Reggio Emilia	157	3,70	4.074	96,08					9	0,21	4.240
Modena	223	3,73	5.725	95,75	19	0,32			12	0,20	5.979
Bologna	507	2,80	17.343	95,79	49	0,27			206	1,14	18.105
Ferrara	28	0,43	6.548	99,57							6.576
Ravenna	7	0,15	4.469	98,09					80	1,76	4.556
Forli-Cesena	48	1,08	4.383	98,92							4.431
Rimini	58	2,96	1.895	96,78					5	0,26	1.958
Regione	1.181	2,15	53.127	96,87	70	0,13	143	0,30	320	0,58	54.841

Ente proprietario alloggi di altre gestioni - Al 31/12/2011											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza			106	81,54					24	18,46	130
Parma	82	19,39	146	34,52			12	2,84	183	43,26	423
Reggio Emilia	8	6,61	113	93,39							121
Modena			55	100,00							55
Bologna	635	50,68	412	32,88	31	2,47			175	13,97	1.253
Ferrara	98	86,73	9	7,96	6	5,31					113
Ravenna	3	4,41	65	95,59							68
Forli-Cesena			95	100,00							95
Rimini	7	8,14	78	90,70					1	1,16	86
Regione	833	35,54	1.079	46,03	37	1,58	12	0,30	383	16,34	2.344

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Ente proprietario alloggi ERP - Al 31/12/2010											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	34	1,14	2.946	98,86							2.980
Parma	111	1,85	5.724	95,54	2	0,03	144	2,40	10	0,17	5.991
Reggio Emilia	147	3,39	4.159	96,05			16	0,37	8	0,18	4.330
Modena	223	3,73	5.717	95,70	19	0,32			15	0,25	5.974
Bologna	592	3,28	17.222	95,36	50	0,28			196	1,09	18.060
Ferrara	28	0,43	6.532	99,57							6.560
Ravenna	10	0,22	4.473	98,03					80	1,75	4.563
Forli-Cesena	50	1,14	4.319	98,77					4		4.373
Rimini	59	3,07	1.859	96,62					6	0,31	1.924
Regione	1.254	2,29	52.951	96,71	71	0,13	160	0,29	319	0,58	54.755

Ente proprietario alloggi di altre gestioni - Al 31/12/2010											
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Demanio		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza			105	81,40					24	18,60	129
Parma	60	18,93	61	19,24			10	3,15	186	58,68	317
Reggio Emilia	4	3,31	117	96,69							121
Modena			51	100							51
Bologna	578	53,52	379	35,09	30	2,78			93	8,61	1.080
Ferrara	97	88,18	7	6,36	6	5,45					110
Ravenna			61	100							61
Forli-Cesena			77	100							77
Rimini	8	9,88	73	90,12							81
Regione	747	36,85	931	45,93	36	1,78	10	0,49	303	14,95	2.027

Tab. 6. Disponibilità degli alloggi gestiti per provincia

Alloggi occupati												
Province	31/12/2010				31/12/2011				variazioni '11 - '10			
	ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.608	5,14	85	5,23	2.602	5,10	87	4,53	-6	-0,23	2	2,35
Parma	5.630	11,10	255	15,69	5.667	11,10	402	20,93	37	0,66	147	57,65
Reggio Emilia	3.726	7,34	99	6,09	3.781	7,41	92	4,79	55	1,48	-7	-7,07
Modena	5.558	10,95	51	3,14	5.549	10,87	55	2,86	-9	-0,16	4	7,84
Bologna	16.591	32,70	918	56,49	16.783	32,89	1.064	55,39	192	1,16	146	15,90
Ferrara	6.212	12,24	103	6,34	6.258	12,26	105	5,47	46	0,74	2	1,94
Ravenna	4.375	8,62	46	2,83	4.310	8,45	49	2,55	-65	-1,49	3	6,52
Forli-Cesena	4.116	8,11	68	4,18	4.126	8,08	63	3,28	10	0,24	-5	-7,35
Rimini	1.923	3,79	0	0	1.958	3,84	4	0,21	35	1,82	4	
Regione	50.739	100	1.625	100	51.034	100	1.921	100	295	0,58	296	18,22

Alloggi non assegnati												
Province	31/12/2010				31/12/2011				variazioni '11 - '10			
	ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	372	9,26	44	10,95	374	9,82	43	10,17	2	0,54	-1	-2,27
Parma	361	8,99	62	15,42	353	9,27	21	4,96	-8	-2,22	-41	-66,13
Reggio Emilia	604	15,04	22	5,47	459	12,06	29	6,86	-145	-24,01	7	31,82
Modena	416	10,36	0	0	430	11,29	0	0,00	14	3,37	0	
Bologna	1.469	36,58	162	40,30	1.322	34,73	189	44,68	-147	-10,01	27	16,67
Ferrara	348	8,67	7	1,74	318	8,35	8	1,89	-30	-8,62	1	14,29
Ravenna	188	4,68	15	3,73	246	6,46	19	4,49	58	30,85	4	26,67
Forli-Cesena	257	6,40	9	2,24	305	8,01	32	7,57	48	18,68	23	255,56
Rimini	1	0,02	81	20,15	0	0	82	19,39	-1	-100	1	1,23
Regione	4.016	100	402	100	3.807	100	423	100	-209	-5,20	21	5,22

Tab. 7. Specifica alloggi non assegnati per provincia

Specifica alloggi ERP non assegnati - Al 31/12/2011													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Piacenza	20	5,35	102	27,27	53	14,17	199	53,21					374
Parma	63	17,85	139	39,38	108	30,59	20	5,67			23	6,52	353
Reggio Emilia	280	61,00	12	2,61	122	26,58	42	9,15	3	0,65			459
Modena	102	23,72	148	34,42	58	13,49	91	21,16	21	4,88	10	2,33	430
Bologna	281	21,26	801	60,59	49	3,71	69	5,22	76	5,75	46	3,48	1.322
Ferrara	113	35,53	60	18,87	59	18,55	54	16,98	14	4,40	18	5,66	318
Ravenna	155	63,01	46	18,70	0	0	45	18,29					246
Forli-Cesena	87	28,52	141	46,23	26	8,52	14	4,59	2	0,66	35	11,48	305
Rimini													
Regione	1.101	28,92	1.449	38,06	475	12,48	534	14,03	116	3,05	132	3,47	3.807

Specifica alloggi altre gestioni non assegnati - Al 31/12/2011													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Piacenza			12	27,91	29	67,44	2	4,65					43
Parma	1	4,76	11	52,38	5	23,81					4	19,05	21
Reggio Emilia	14	48,28			15	51,72							29
Modena													
Bologna	31	16,40	105	55,56	5	2,65	20	10,58			28	14,81	189
Ferrara			3	37,50	5	62,50							8
Ravenna	15	78,95	4	21,05	0	0							19
Forli-Cesena	1	3,13	31	96,88	0	0							32
Rimini	67	81,71	6	7,32	6	7,32			3	3,66			82
Regione	129	30,50	172	40,66	65	15,37	22	5,20	3	0,71	32	7,57	423

(*) Assegnabile non ancora disponibile: procedure di assegnazione non ancora perfezionate e altri motivi

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Specifica alloggi ERP non assegnati - Al 31/12/2010													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	38	10,22	98	26,34	50	13,44	186	50,00					372
Parma	7	1,94	227	62,88	85	23,55	20	5,54			22	6,09	361
Reggio Emilia			73	12,09	477	78,97	54	8,94					604
Modena	26	6,25	245	58,89	34	8,17	94	22,60	16	3,85	1	0,24	416
Bologna	400	27,23	811	55,21	86	5,85	67	4,56	66	4,49	39	2,65	1.469
Ferrara	146	41,95	96	27,59	14	4,02	49	14,08	14	4,02	29	8,33	348
Ravenna	147	78,19	23	12,23	2	1,06	16	8,51					188
Forlì-Cesena			154	59,92	44	17,12	14	5,45	2	0,78	43	16,73	257
Rimini			1	100									1
Regione	764	19,02	1.728	43,03	792	19,72	500	12,45	98	2,44	134	3,34	4.016

Specifica alloggi altre gestioni non assegnati - Al 31/12/2010													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	1	2,27	11	25,00	30	68,18	2	4,55					44
Parma			11	17,74	44	70,97	1	1,61			6	9,68	62
Reggio Emilia					22	100							22
Modena													
Bologna	35	21,60	89	54,94	2	1,23	14	8,64			22	13,58	162
Ferrara	2	28,57	5	71,43									7
Ravenna	4	26,67	10	66,67			1	6,67					15
Forlì-Cesena			9	100									9
Rimini	6	7,41	23	28,40	1	1,23	46	56,79	5	6,17			81
Regione	48	11,94	158	39,30	99	24,63	64	15,92	5	1,24	28	6,97	402

(*) Assegnabile non ancora disponibile: procedure di assegnazione non ancora perfezionate e altri motivi

Tab. 8. Canoni medi annuali per provincia, comuni capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Capoluogo								
Province	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.262,40		1.277,89		15,49	1,23		
Parma	1.463,87	3.010,66	1.461,37	2.450,92	-2,50	-0,17	-559,74	-18,59
Reggio Emilia	1.512,91	4.530,53	1.461,71	4.448,52	-51,20	-3,38	-82,01	-1,81
Modena	1.777,60	2.801,97	1.754,54	2.994,02	-23,06	-1,30	192,05	6,85
Bologna	1.342,41	3.980,25	1.592,41	3.386,99	250,00	18,62	-593,26	-14,91
Ferrara	1.427,24	5.643,36	1.407,66	5.661,57	-19,58	-1,37	18,21	0,32
Ravenna	1.485,44	3.873,52	1.493,64	4.079,14	8,20	0,55	205,62	5,31
Forli-Cesena	1.530,42	2.477,95	1.488,95	3.549,63	-41,47	-2,71	1.071,68	43,25
Rimini	1.489,40		1.441,60		-47,80	-3,21		
Regione	1.435,57	3.956,93	1.521,90	3.428,70	86,33	6,01	-528,23	-13,35

Altri Comuni								
Province	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.173,52		1.163,59		-9,93	-0,85		
Parma	1.339,96	3.736,70	1.324,55	3.649,08	-15,41	-1,15	-87,62	-2,34
Reggio Emilia	1.491,60	3.403,21	1.412,03	3.260,88	-79,57	-5,33	-142,33	-4,18
Modena	1.657,17		1.637,81	1.281,98	-19,36	-1,17	1.281,98	
Bologna	1.192,82	3.529,15	1.385,02	3.434,42	192,20	16,11	-94,73	-2,68
Ferrara	1.542,99	2.540,00	1.485,89	2.545,71	-57,10	-3,70	5,71	0,22
Ravenna	1.321,53	984,48	1.323,78	1.218,71	2,25	0,17	234,23	23,79
Forli-Cesena	1.574,63	3.089,59	1.574,05	2.981,04	-0,58	-0,04	-108,55	-3,51
Rimini	1.802,13		1.740,04		-62,09	-3,45		
Regione	1.427,37	3.344,75	1.454,98	3.295,27	27,61	1,93	-49,48	-1,48

Tab. 9 Incidenza del canone annuale sul reddito ISE del nucleo per provincia e area di appartenenza (solo alloggi ERP gestiti dalle ACER e occupati)

31/12/2011	Area di appartenenza			Totale
	Area dell'accesso	Area della permanenza	Area della decadenza	
Piacenza	8,67	8,28	15,1	8,60
Parma	9,82	8,68	9,81	9,58
Reggio Emilia	9,63	9,52	10,53	9,64
Modena	11,60	11,92	11,22	11,65
Bologna	8,88	10,42	6,47	9,26
Ferrara	10,27	12,05	10,25	10,64
Ravenna	9,96	8,85	2,91	9,65
Forlì-Cesena	9,48	11,78	17,67	10,02
Rimini	12,63	8,8	17,71	12,02
Regione	9,76	10,3	9,47	9,88

31/12/2010	Area di appartenenza			Totale
	Area dell'accesso	Area della permanenza	Area della decadenza	
Piacenza	8,66	8,16	13,23	8,53
Parma	9,85	8,73	10,6	9,62
Reggio Emilia	9,64	9,46	10,88	9,64
Modena	11,34	11,72	11,69	11,40
Bologna	7,50	8,02	6,71	7,63
Ferrara	10,26	11,99	9,89	10,62
Ravenna	9,97	8,6	5,23	9,65
Forlì-Cesena	9,55	11,76	10,83	10,01
Rimini	12,57	8,69	15,9	11,91
Regione	9,28	9,21	9,84	9,28

Legenda delle fasce in base alla L.R. 24/01

Area dell'accesso

AE : Esonero parziale o totale - ex L.R. 24/01

AM : Canone minimo - ex L.R. 24/01

AP : Canone fascia di protezione - ex L.R. 24/01

AC : Canone misto – ex L.R. 24/0

Area della permanenza

PB : Canone base - ex L.R. 24/01

Area della decadenza

DB : Canone base per decadenza in fase di dichiarazione - ex L.R. 24/01

DE : Canone maggiorato - ex L.R. 24/01

Non specificato

Tab. 10. Numero di utenti per provincia e classi di età (solo alloggi E.R.P. gestiti dalle A.C.E.R. e occupati)

31/12/2011	Classi di età							Totale
Province	< 18 anni	18-34 anni	35-49 anni	50-64 anni	65-74 anni	75-84 anni	Oltre 85 anni	
Piacenza	1.298	872	1.201	1.036	792	559	173	5.931
Parma	2.516	1.922	2.567	2.066	1.437	1.399	596	12.503
Reggio Emilia	1.919	1.744	1.881	1.636	896	738	354	9.168
Modena	3.086	2.376	2.853	2.511	1.316	1.275	458	13.875
Bologna	6.910	5.674	7.571	6.838	4.554	4.285	1.957	37.789
Ferrara	2.143	1.897	2.690	2.554	1.934	1.581	467	13.266
Ravenna	1.660	1.468	1.929	1.776	1.156	946	380	9.315
Forlì-Cesena	1.534	1.428	1.913	1.748	1.208	1.046	379	9.256
Rimini	590	580	803	858	624	479	174	4.108
Regione	21.656	17.961	23.408	21.023	13.917	12.308	4.938	115.211

31/12/2010	Classi di età							Totale
Province	< 18 anni	18-34 anni	35-49 anni	50-64 anni	65-74 anni	75-84 anni	Oltre 85 anni	
Piacenza	1.259	854	1.174	1.032	761	576	176	5.832
Parma	2.390	1.838	2.494	1.993	1.446	1.433	626	12.220
Reggio Emilia	1.893	1.654	1.869	1.552	896	748	365	8.977
Modena	3.145	2.261	2.850	2.438	1.340	1.308	437	13.779
Bologna	6.515	5.495	7.401	6.739	4.543	4.360	1.927	36.980
Ferrara	2.022	1.867	2.605	2.582	1.951	1.558	463	13.048
Ravenna	1.668	1.476	1.914	1.770	1.214	962	377	9.381
Forlì-Cesena	1.477	1.432	1.936	1.716	1.203	1.052	391	9.207
Rimini	561	587	800	830	628	461	167	4.034
Regione	20.930	17.464	23.043	20.652	13.982	12.458	4.929	113.458

Tab. 11. Rendita catastale del patrimonio per provincia, comune capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Capoluogo								
Province	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	662.493,00	13.136,86	662.219,53	12.993,72	-273,47	-0,04	-143,14	-1,09
Parma	1.253.962,29	52.055,96	1.273.172,47	71.576,99	19.210,18	1,53	19.521,03	37,50
Reggio Emilia	900.558,54	29.007,53	871.619,46	28.140,15	-28.939,08	-3,21	-867,38	-2,99
Modena	998.417,08	28.867,33	992.421,02	27.607,17	-5.996,06	-0,60	-1.260,16	-4,37
Bologna	6.777.698,28	442.451,43	6.819.244,47	471.360,70	41.546,19	0,61	28.909,27	6,53
Ferrara	1.481.984,58	68.220,13	1.470.043,94	69.157,50	-11.940,64	-0,81	937,37	1,37
Ravenna	804.540,10	3.937,96	801.443,14	5.245,91	-3.096,96	-0,38	1.307,95	33,21
Forlì-Cesena	603.814,19	8.351,05	612.575,14	14.188,32	8.760,95	1,45	5.837,27	69,90
Rimini	328.944,36	12.178,08	331.132,73	10.283,65	2.188,37	0,67	-1.894,43	-15,56
Regione	13.812.412,42	658.206,33	13.833.871,90	710.554,11	21.459,48	0,16	52.347,78	7,95

Altri comuni								
Province	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	186.265,27	4.920,31	188.065,35	5.521,82	1.800,08	0,97	601,51	12,23
Parma	820.712,00	68.129,17	820.490,74	69.790,11	-221,26	-0,03	1.660,94	2,44
Reggio Emilia	561.181,31	18.019,12	563.673,99	19.370,96	2.492,68	0,44	1.351,84	7,50
Modena	1.088.295,15		1.094.778,98	2.138,14	6.483,83	0,60	2.138,14	
Bologna	1.855.507,53	74.271,22	1.877.600,77	158.089,40	22.093,24	1,19	83.818,18	112,85
Ferrara	1.196.966,98	1.570,03	1.201.701,65	1.879,90	4.734,67	0,40	309,87	19,74
Ravenna	570.943,22	3.210,58	598.541,09	3.287,02	27.597,87	4,83	76,44	2,38
Forlì-Cesena	1.035.302,49	21.611,53	1.053.111,33	21.611,53	17.808,84	1,72		
Rimini	292.206,75	9.981,96	300.560,89	9.950,49	8.354,14	2,86	-31,47	-0,32
Regione	7.607.380,70	201.713,92	7.698.524,79	291.639,37	91.144,09	1,20	89.925,45	44,58

Tab. 12. Rendita catastale media per alloggio per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	301,51	247,36	300,56	243,63	-0,95	-0,32	-3,73	-1,51
Parma	360,06	382,76	360,11	376,98	0,05	0,01	-5,78	-1,51
Reggio Emilia	378,59	401,94	380,61	406,08	2,02	0,53	4,14	1,03
Modena	359,22	577,35	359,12	540,82	-0,10	-0,03	-36,53	-6,33
Bologna	519,04	579,94	521,52	581,75	2,48	0,48	1,81	0,31
Ferrara	409,38	634,46	407,28	628,65	-2,10	-0,51	-5,81	-0,92
Ravenna	349,02	310,81	348,25	316,03	-0,77	-0,22	5,22	1,68
Forli-Cesena	379,69	389,12	379,51	376,84	-0,18	-0,05	-12,28	-3,16
Rimini	339,80	291,58	336,90	269,79	-2,90	-0,85	-21,79	-7,47
Regione	415,84	496,78	416,12	497,37	0,28	0,07	0,59	0,12

Tab. 13. Proiezioni annuali di canoni mensili per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	31/12/2010				31/12/2011				variazioni '11 - '10			
	ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni		ERP		Altre gestioni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	3.227.643,96	4,45			3.240.940,20	4,26			13.296	0,41		
Parma	7.991.656,20	11,01	855.568,80	15,98	8.003.428,08	10,51	1.187.759,16	19,28	11.772	0,15	332.190	38,83
Reggio Emilia	5.595.802,68	7,71	401.175,12	7,49	5.434.690,92	7,14	339.515,64	5,51	-161.112	-2,88	-61.659	-15,37
Modena	9.465.981,72	13,04	142.900,32	2,67	9.324.614,64	12,25	150.974,88	2,45	-141.367	-1,49	8.075	5,65
Bologna	21.452.296,44	29,55	3.114.971,40	58,17	25.594.081,92	33,62	3.623.205,24	58,81	4.141.785	19,31	508.234	16,32
Ferrara	9.224.963,40	12,71	562.645,80	10,51	9.052.560,96	11,89	572.654,16	9,30	-172.402	-1,87	10.008	1,78
Ravenna	6.111.987,60	8,42	77.065,56	1,44	6.043.343,52	7,94	94.041,84	1,53	-68.644	-1,12	16.976	22,03
Forlì-Cesena	6.415.658,52	8,84	200.917,68	3,75	6.369.251,52	8,37	192.354,12	3,12	-46.407	-0,72	-8.564	-4,26
Rimini	3.113.948,04	4,29		0	3.061.611,36	4,02			-52.337	-1,68		
Regione	72.599.938,56	100	5.355.244,68	100	76.124.523,12	100	6.160.505,04	100	3.524.585	4,85	805.260	15,04

Nota: Proiezione su una assegnazione ipotetica degli alloggi per tutti i 12 mesi dell'anno allo stesso valore di riferimento del canone (vedi testo).

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Tab. 14. Alloggi per classe demografica del comune per provincia. Variazioni in valore assoluto e percentuale

31/12/2011	ERP								Altre gestioni							
Province	<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000		Totale		<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	233	7,83	541	18,18	2.202	73,99	2.976	100	21	16,15	37	28,46	72	55,38	130	100
Parma	315	5,23	1.202	19,97	4.503	74,80	6.020	100	31	7,33	143	33,81	249	58,87	423	100
Reggio Emilia	72	1,70	1.411	33,28	2.757	65,02	4.240	100	0	0,00	34	28,10	87	71,90	121	100
Modena	230	3,85	1.255	20,99	4.494	75,16	5.979	100	3	5,45	4	7,27	48	87,27	55	100
Bologna	474	2,62	3.617	19,98	14.014	77,40	18.105	100	5	0,40	239	19,07	1.009	80,53	1.253	100
Ferrara	646	9,82	1.334	20,29	4.596	69,89	6.576	100	6	5,31	1	0,88	106	93,81	113	100
Ravenna	131	2,88	1.009	22,15	3.416	74,98	4.556	100	1	1,47	3	4,41	64	94,12	68	100
Forlì-Cesena	619	13,97	1.121	25,30	2.691	60,73	4.431	100	12	12,63	16	16,84	67	70,53	95	100
Rimini	189	9,65	400	20,43	1.369	69,92	1.958	100	25	29,07	20	23,26	41	47,67	86	100
Regione	2.909	5,30	11.890	21,68	40.042	73,01	54.841	100	104	4,44	497	21,20	1.743	74,36	2.344	100

31/12/2010	ERP								Altre gestioni							
Province	<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000		Totale		<5.000		5.000 <> 20.000		>20.000		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	208	6,98	570	19,13	2.202	73,89	2.980	100	20	15,50	36	27,91	73	56,59	129	100
Parma	315	5,26	1.068	17,83	4.608	76,92	5.991	100	29	9,15	124	39,12	164	51,74	317	100
Reggio Emilia	72	1,66	1.404	32,42	2.854	65,91	4.330	100			31	25,62	90	74,38	121	100
Modena	235	3,93	1.235	20,67	4.504	75,39	5.974	100					51	100,00	51	100
Bologna	474	2,62	3.582	19,83	14.004	77,54	18.060	100	6	0,56	202	18,70	872	80,74	1.080	100
Ferrara	650	9,91	1.314	20,03	4.596	70,06	6.560	100	6	5,45			104	94,55	110	100
Ravenna	132	2,89	1.008	22,09	3.423	75,02	4.563	100			2	3,28	59	96,72	61	100
Forlì-Cesena	621	14,20	1.124	25,70	2.628	60,10	4.373	100	12	15,58	16	20,78	49	63,64	77	100
Rimini	169	8,78	392	20,37	1.363	70,84	1.924	100	10	12,35	24	29,63	47	58,02	81	100
Regione	2.876	5,25	11.697	21,36	40.182	73,39	54.755	100	83	4,09	435	21,46	1.509	74,44	2.027	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Al 31/12/2011	<5.000			5.000 <> 20.000			>20.000			Totale province		
Province	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale
Piacenza	233	21	254	541	37	578	2.202	72	2.274	2.976	130	3.106
Parma	315	31	346	1.202	143	1.345	4.503	249	4.752	6.020	423	6.443
Reggio Emilia	72	0	72	1.411	34	1.445	2.757	87	2.844	4.240	121	4.361
Modena	230	3	233	1.255	4	1.259	4.494	48	4.542	5.979	55	6.034
Bologna	474	5	479	3.617	239	3.856	14.014	1.009	15.023	18.105	1.253	19.358
Ferrara	646	6	652	1.334	1	1.335	4.596	106	4.702	6.576	113	6.689
Ravenna	131	1	132	1.009	3	1.012	3.416	64	3.480	4.556	68	4.624
Forlì-Cesena	619	12	631	1.121	16	1.137	2.691	67	2.758	4.431	95	4.526
Rimini	189	25	214	400	20	420	1.369	41	1.410	1.958	86	2.044
Regione	2.909	104	3.013	11.890	497	12.387	40.042	1.743	41.785	54.841	2.344	57.185
<i>Variazioni %</i>												
Piacenza	7,50	0,68	8,18	17,42	1,19	18,61	70,90	2,32	73,21	95,81	4,19	100
Parma	4,89	0,48	5,37	18,66	2,22	20,88	69,89	3,86	73,75	93,43	6,57	100
Reggio Emilia	1,65	0,00	1,65	32,35	0,78	33,13	63,22	1,99	65,21	97,23	2,77	100
Modena	3,81	0,05	3,86	20,80	0,07	20,87	74,48	0,80	75,27	99,09	0,91	100
Bologna	2,45	0,03	2,47	18,68	1,23	19,92	72,39	5,21	77,61	93,53	6,47	100
Ferrara	9,66	0,09	9,75	19,94	0,01	19,96	68,71	1,58	70,29	98,31	1,69	100
Ravenna	2,83	0,02	2,85	21,82	0,06	21,89	73,88	1,38	75,26	98,53	1,47	100
Forlì-Cesena	13,68	0,27	13,94	24,77	0,35	25,12	59,46	1,48	60,94	97,90	2,10	100
Rimini	9,25	1,22	10,47	19,57	0,98	20,55	66,98	2,01	68,98	95,79	4,21	100
Regione	5,09	0,18	5,27	20,79	0,87	21,66	70,02	3,05	73,07	95,90	4,10	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Al 31/12/2010	<5.000			5.000 <> 20.000			>20.000			Totale province		
Province	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale	ERP	Altre gestioni	Totale
Piacenza	208	20	228	570	36	606	2.202	73	2.275	2.980	129	3.109
Parma	315	29	344	1.068	124	1.192	4.608	164	4.772	5.991	317	6.308
Reggio Emilia	72		72	1.404	31	1.435	2.854	90	2.944	4.330	121	4.451
Modena	235		235	1.235		1.235	4.504	51	4.555	5.974	51	6.025
Bologna	474	6	480	3.582	202	3.784	14.004	872	14.876	18.060	1.080	19.140
Ferrara	650	6	656	1.314		1.314	4.596	104	4.700	6.560	110	6.670
Ravenna	132		132	1.008	2	1.010	3.423	59	3.482	4.563	61	4.624
Forlì-Cesena	621	12	633	1.124	16	1.140	2.628	49	2.677	4.373	77	4.450
Rimini	169	10	179	392	24	416	1.363	47	1.410	1.924	81	2.005
Regione	2.876	83	2.959	11.697	435	12.132	40.182	1.509	41.691	54.755	2.027	56.782
<i>Variazioni %</i>												
Piacenza	6,69	0,64	7,33	18,33	1,16	19,49	70,83	2,35	73,17	95,85	4,15	100
Parma	4,99	0,46	5,45	16,93	1,97	18,90	73,05	2,60	75,65	94,97	5,03	100
Reggio Emilia	1,62	0	1,62	31,54	0,70	32,24	64,12	2,02	66,14	97,28	2,72	100
Modena	3,90	0	3,90	20,50	0	20,50	74,76	0,85	75,60	99,15	0,85	100
Bologna	2,48	0,03	2,51	18,71	1,06	19,77	73,17	4,56	77,72	94,36	5,64	100
Ferrara	9,75	0,09	9,84	19,70	0	19,70	68,91	1,56	70,46	98,35	1,65	100
Ravenna	2,85	0	2,85	21,80	0,04	21,84	74,03	1,28	75,30	98,68	1,32	100
Forlì-Cesena	13,96	0,27	14,22	25,26	0,36	25,62	59,06	1,10	60,16	98,27	1,73	100
Rimini	8,43	0,50	8,93	19,55	1,20	20,75	67,98	2,34	70,32	95,96	4,04	100
Regione	5,06	0,15	5,21	20,60	0,77	21,37	70,77	2,66	73,42	96,43	3,57	100

Tab. 15. Localizzazione del patrimonio per provincia, comuni capoluogo e altri comuni. Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	Capoluogo							
	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.202	73	2.202	72	0	0	-1	-1,37
Parma	3.798	150	3.831	249	33	0,87	99	66,00
Reggio Emilia	2.546	71	2.448	70	-98	-3,85	-1	-1,41
Modena	2.580	51	2.569	47	-11	-0,43	-4	-7,84
Bologna	11.980	765	11.984	804	4	0,03	39	5,10
Ferrara	3.307	104	3.308	106	1	0,03	2	1,92
Ravenna	2.083	11	2.077	15	-6	-0,29	4	36,36
Forlì-Cesena	1.562	20	1.601	38	39	2,50	18	90,00
Rimini	1.060	45	1.070	35	10	0,94	-10	-22,22
Regione	31.118	1.290	31.090	1.436	-28	-0,09	146	11,32

Province	Altri comuni							
	31/12/2010		31/12/2011		variazioni '11 - '10			
	ERP	Altre gestioni	ERP	Altre gestioni	ERP		Altre gestioni	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	778	56	774	58	-4	-0,51	2	3,57
Parma	2.193	167	2.189	174	-4	-0,18	7	4,19
Reggio Emilia	1.784	50	1.792	51	8	0,45	1	2,00
Modena	3.394		3.410	8	16	0,47	8	
Bologna	6.080	315	6.121	449	41	0,67	134	42,54
Ferrara	3.253	6	3.268	7	15	0,46	1	16,67
Ravenna	2.480	50	2.479	53	-1	-0,04	3	6,00
Forlì-Cesena	2.811	57	2.830	57	19	0,68	0	0,00
Rimini	864	36	888	51	24	2,78	15	41,67
Regione	23.637	737	23.751	908	114	0,48	171	23,20

PARTE SECONDA

LE DOMANDE DI ERP E IL SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE PER L’AFFITTO

in collaborazione con le
Amministrazioni Municipali

II.1. Domande e assegnazioni ERP nei principali Comuni dell'Emilia-Romagna

Nella tavola che segue sono riassunti i dati relativi alle domande e alle assegnazioni ERP dei principali Comuni dell'Emilia-Romagna, con individuazione specifica di quelli definiti "ad alta tensione abitativa" secondo la Delibera CIPE n. 87 del 13/11/2003. A corredo sono riportate anche informazioni di contesto quali l'entità della popolazione residente e delle famiglie al primo gennaio 2012 e il numero di alloggi ERP gestiti dalle ACER al 31/12/2011. I dati su domande e assegnazioni vengono rilevate tramite indagine realizzata da NuovaQuasco presso gli uffici competenti delle Amministrazioni Municipali selezionate.

Il numero complessivo delle domande inserite nelle graduatorie dei 54 Comuni selezionati (che, con oltre 2,7 milioni di abitanti, concentrano il 61,4% della popolazione regionale all'1/1/2012) ammonta a 28.466 unità mentre risultano appena superiori al migliaio (1.044) le assegnazioni effettuate nei corsi dei primi nove mesi del 2012.

L'incidenza delle domande posta in relazione con la popolazione residente raggiunge un valore di poco superiore all'1% (1,04: cioè circa una domanda ogni cento abitanti) ed in rapporto al numero delle famiglie residenti supera invece la soglia del 2,2%.

Confrontando il numero delle domande con la dotazione di alloggi E.R.P. gestiti da ACER si nota come queste rappresentino a livello complessivo una entità pari al 66,5% degli alloggi esistenti ma se si osserva il dato a livello comunale si rilevano situazioni di maggior criticità dove il numero delle domande sopravanza quello degli alloggi E.R.P. Il campo di variazione spazia da un minimo di 25,3% a un massimo del 457,9%, mentre i valori medio e mediano di questa distribuzione sono rispettivamente pari a 105,8% e 92,2%. In altre parole, nella maggioranza dei casi, anche qualora tutti gli alloggi E.R.P. esistenti si rendessero immediatamente disponibili per l'assegnazione, vi sarebbe comunque una quota consistente di aventi diritto destinata a permanere in una condizione di attesa. A fronte di 29 casi dove questo indicatore risulta inferiore al 100% se ne registrano 18 nell'intervallo tra 100 e 140% mentre altri 7 sono oltre questo limite (di cui 3 superiori al 200%):

Relativamente ai soli comuni definiti "ad alta tensione abitativa" ai sensi della Delibera CIPE n. 87 del 13/11/2003, il numero delle domande inserite in graduatoria ammonta complessivamente a 26.469 unità. Nella maggior parte dei Comuni le graduatorie sono state aggiornate o formulate nell'arco dell'ultimo biennio ma vi sono Comuni in cui la graduatoria delle domande E.R.P. risale al 2009. Il numero delle domande posto in rapporto con la popolazione residente rivela un'incidenza leggermente superiore al totale dell'insieme esaminato precedentemente (1,08), come anche nel caso delle famiglie residenti (incidenza pari a 2,32), infine confrontando il numero delle domande con la dotazione di alloggi E.R.P. dei corrispondenti comuni in questo caso si nota un valore complessivo superiore: le domande rappresentano infatti il 70,0% degli alloggi esistenti.

Tab. 1. Graduatorie di assegnazione E.R.P. nei capoluoghi e in altri Comuni della regione Emilia-Romagna (dati al 30/09/2012)

Comuni	N° di domande valide inserite in graduatoria				N° di assegnazioni in corso nel 2011	N° di assegnazioni in corso nel 2012	Popolazione al 01/01/2012	Famiglie al 01/01/2012	N° alloggi ERP al 31/12/2011
	2009 e precedenti	2010	2011	2012					
Piacenza				557		83	103.838	47.708	2.202
Castel San Giovanni				62		6	13.991	5.857	119
Fiorenzuola d'Arda			93			8	15.379	6.670	210
Parma		1.673			144		188.695	90.044	3.831
Fidenza ⁽¹⁾				402		27	26.352	11.700	672
Salsomaggiore T.		133				2	20.093	9.298	139
Reggio Emilia ⁽⁴⁾				947		136	171.688	78.142	2.448
Casalgrande				91		4	19.004	7.538	88
Correggio			140		19		25.487	10.431	253
Guastalla		91				15	15.191	6.328	170
Montecchio Emilia				53		0	10.549	4.299	33
Rubiera		90				0	14.707	6.102	83
Scandiano				110		0	25.258	10.364	56
Modena ⁽²⁾				784		85	185.694	84.714	2.569
Campogalliano				48		3	8.686	3.559	74
Carpri		595			22		69.943	29.329	611
Castelfranco Emilia			282		9		32.174	13.286	247
Castelnuovo R.				90		1	14.497	5.813	21
Castelvetro di M.				87		2	11.320	4.544	19
Formigine			156			2	16.111	13.792	115
Mirandola			105		12		24.681	10.335	284
Sassuolo			267		7		41.313	16.790	518
Savignano sul P.				61			9.460	3.807	22
Vignola			199			2	25.132	10.382	150
Bologna				9.967		268	382.784	204.598	11.984
Anzola dell'E.				123		4	12.131	5.253	153
Calderara di Reno				123		6	13.218	5.762	92
Casalecchio di Reno			719		7		36.264	17.441	525
Castenaso				183		4	17.770	7.957	173
Castel Maggiore				133		1	14.461	6.466	150
Granarolo dell'Emilia		126				0	2.267	4.868	100
Imola		412			30		69.274	30.604	1.004
Pianoro				333		7	17.303	7.782	312
San Giovanni In P.				149		13	27.454	11.947	231
San Lazzaro di Savena				371		6	31.691	14.677	270
Sasso Marconi			128		14		14.778	6.602	198
Zola Predosa				266		10	18.512	8.361	141
Ferrara ⁽³⁾				2.037		25	135.444	65.200	3.308
Argenta				171		20	22.553	9.731	470
Cento				352		11	35.770	14.742	287
Comacchio			310		12		23.132	11.018	531
Copparo				132		11	17.163	7.795	228
Ravenna				803		138	159.672	73.914	2.077
Cervia				151		2	29.187	13.610	133
Faenza		611				5	58.618	25.611	886
Lugo		332			9		32.891	14.454	320
Forlì	898					26	118.968	52.186	1.601
Cesena				354		21	97.484	41.636	905
Cesenatico	159					12	25.944	11.309	185
Forlimpopoli				86		2	13.124	5.830	83
Rimini				1.314		70	144.545	62.939	1.070
Cattolica				153		4	17.089	7.642	126
Riccione				284		2	35.862	16.297	168
Sant'Arcangelo di R.			170		1		21.548	8.462	131
Totale	1.057	4.063	2.569	20.777	286	1.044	2.736.144	1.265.526	42.776
di cui ad alta tensione	1.057	3.839	1.785	19.788	261	968	2.447.618	1.140.769	40.045

Fonte dati: elaborazione NuovaQuasco su dati Amministrazioni Comunali, Statistica Self-Service Regione Emilia-Romagna e demo-ISTAT

Nota: i comuni ad alta tensione sono in corsivo Note relative ai dati riportati in tabella

⁽¹⁾ Graduatoria al 13/01/2012

⁽²⁾ Graduatoria ed assegnazioni relative al periodo 01/10/2011 – 30/09/2012

⁽³⁾ Causa gli eventi sismici gli alloggi destinati all'assegnazione definitiva sono stati utilizzati come "Alloggi parcheggio" per nuclei famigliari già assegnatari di case popolari danneggiate, pertanto il dato risulta falsato

⁽⁴⁾ Le assegnazioni sono relative al periodo 1/1/12 – 31/12/12

II.2. Indagine di dettaglio sulla domanda in 124 Comuni dell'Emilia-Romagna

Per monitorare i fenomeni legati all'attuazione della L.R. n. 24/2001, la Regione Emilia-Romagna ha predisposto specifiche applicazioni web per la raccolta dei dati relativi all'edilizia residenziale pubblica.

La principale, già in uso da diversi anni, è riservata alle ACER al fine di coordinare le informazioni e i dati relativi alla gestione del patrimonio ERP e consente di elaborare le tabelle sull'utenza ACER riportate nella prima parte del presente rapporto.

E' invece attiva dal 2011 una applicazione denominata "Gestione Graduatorie ERP" riservata ai Comuni per l'inserimento delle richieste di accesso agli alloggi ERP presentate dagli aventi diritto: in tal modo si va progressivamente completando il quadro dell'edilizia residenziale pubblica con dati relativi ai potenziali fruitori di un alloggio ERP poiché in possesso dei requisiti necessari. Tale attività rientra tra quelle previste dall'art. 17 "Anagrafe dell'intervento pubblico" della legge regionale n. 24/2001 e l'aggiornamento dei dati viene effettuato dai Comuni partecipanti alla fase sperimentale nel periodo febbraio – giugno.

Tale software nasce con l'obiettivo di:

- *Mettere a disposizione dei comuni uno strumento per gestire e conservare (memorizzati sui server regionali) alcuni dati dei richiedenti un alloggio ERP;*
- *Istituire un flusso di dati tra i Comuni della Regione e la Regione Emilia-Romagna, allo scopo di raccogliere informazioni sui nuclei familiari che hanno fatto domanda di un alloggio ERP.*

In particolare:

Sono previste due tipologie di utenti:

- *Il gestore regionale;*
- *L'utente comunale.*

Nella schermata dati bando è obbligatorio inserire

- *Il tipo di bando: bando oppure graduatoria aperta;*
- *Estremi del bando;*
- *Data apertura bando.*

Per ogni domanda occorre indicare:

- *Posizione in graduatoria;*
- *Codice Fiscale del richiedente;*
- *Cognome e Nome del richiedente;*
- *Tipo sede: sede di Lavoro o Residenza;*

- *Comune sede: uno dei comuni su cui insiste il bando;*
- *Nazione e Comune di nascita del richiedente;*
- *Data di nascita del richiedente;*
- *Sesso: campo calcolato dal codice fiscale inserito;*
- *Cittadinanza del richiedente;*
- *Comune di residenza del richiedente;*
- *Indirizzo di residenza del richiedente;*
- *Numero componenti la famiglia richiedente;*
- *Valore ISE;*
- *Reddito Irpef complessivo del nucleo familiare;*
- *Patrimonio Mobiliare;*
- *Patrimonio Immobiliare;*
- *Stato: stato della domanda, cioè "Non assegnato" oppure "Assegnato".*

La presente indagine, nel restituire i dati inseriti sperimentalmente nel sistema da 124 Comuni nel corso del biennio 2011/12 ha visto la selezione, verifica ed elaborazione da parte di NuovaQuasco dei dati relativi alle più recenti graduatorie disponibili e la loro riproposizione secondo una duplice classificazione:

- *Classificazione comunale per dimensione demografica*
 - *> 0 e < 10.000*
 - *≥ 10.000 e < 20.000*
 - *≥ 20.000 e < 50.000*
 - *≥ 50.000 e < 200.000*
 - *Capoluogo*
- *Classificazione comunale per numero delle domande in graduatoria*
 - *> 0 e < 50*
 - *≥ 50 e < 100*
 - *≥ 100 e < 200*
 - *≥ 200 e < 1.000*
 - *Capoluogo*

In Emilia-Romagna sono circa 300 i comuni con alloggi ERP, di questi 124 hanno inserito i dati nell'applicativo web nei due anni di implementazione dello stesso, come riportato nelle Tabelle 13 e 14 in base alle classificazioni sopra riportate.

Le tabelle e i grafici predisposti per questa elaborazione di dettaglio sono:

Tab. 1 - Numero di comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 2 - Numero di domande suddivise per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 3 - Popolazione totale al Censimento 2011 suddivisa per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 4 - Incidenza percentuale delle domande sulla popolazione totale suddivisa per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 5 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi demografiche dei comuni. Incidenza sul totale di riga

Tab. 6 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Tab. 7 - Numero di domande per fasce di età dei richiedenti, suddivise per classi demografiche dei comuni. Incidenza sul totale di riga

Tab. 8 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Tab. 9 - Incidenza sul totale di riga del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per classi demografiche e numero dei componenti il nucleo familiare

Tab. 10 - Valori totali del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, media ponderata del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per numero dei componenti il nucleo familiare

Fig.11 - Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe demografica di comuni

Fig.12 - Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe demografica di comuni

Tab.13 - Comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi demografiche

Tab.14 - Comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi di domande

Tab. 1. Numero dei Comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Classi demografiche	Classi di domande					Totale
	> 0 e < 50	≥ 50 e < 100	≥ 100 e < 200	≥200 e < 1.000	Capoluogo	
> 0 e < 10.000	50	18	4			72
≥ 10.000 e < 20.000		15				15
≥ 20.000 e < 50.000	6		17	8		31
≥50.000 e < 200.000			1	4		5
Capoluogo					1	1
Totale	56	33	22	12	1	124

Tab. 2. Numero di domande suddivise per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Classi demografiche	Classi di domande					Totale
	> 0 e < 50	≥ 50 e < 100	≥ 100 e < 200	≥200 e < 1.000	Capoluogo	
> 0 e < 10.000	1.169	1.247	496			2.912
≥ 10.000 e < 20.000		1.147				1.147
≥ 20.000 e < 50.000	208		2.258	2.402		4.868
≥50.000 e < 200.000			134	2.392		2.526
Capoluogo					9.967	9.967
Totale	1.377	2.394	2.888	4.794	9.967	21.420

Tab. 3. Popolazione totale residente nei Comuni partecipanti all'indagine al Censimento 2011 suddivisa per classi demografiche dei Comuni e per classi dimensionali delle domande

Classi demografiche	Classi di domande					Totale
	> 0 e < 50	≥ 50 e < 100	≥ 100 e < 200	≥200 e < 1.000	Capoluogo	
> 0 e < 10.000	271.387	140.135	27.924			439.446
≥ 10.000 e < 20.000		208.056				208.056
≥ 20.000 e < 50.000	89.633		263.131	203.370		556.134
≥50.000 e < 200.000			132.545	372.057		504.602
Capoluogo					371.337	371.337
Totale	361.020	348.191	423.600	575.427	371.337	2.079.575

Tab. 4. Incidenza percentuale delle domande sulla popolazione totale residente suddivisa per classi demografiche dei Comuni e per classi dimensionali delle domande

Classi demografiche	Classi di domande					Totale
	> 0 e < 50	≥ 50 e < 100	≥ 100 e < 200	≥200 e < 1.000	Capoluogo	
> 0 e < 10.000	0,43	0,89	1,78			0,66
≥ 10.000 e < 20.000		0,55				0,55
≥ 20.000 e < 50.000	0,23		0,86	1,18		0,88
≥50.000 e < 200.000			0,10	0,64		0,50
Capoluogo					2,68	2,68
Totale	0,38	0,69	0,68	0,83	2,68	1,03

I dati raccolti nella fase sperimentale evidenziano come i Comuni con popolazione inferiore a 10.000 abitanti siano oltre la metà di quelli considerati dall'indagine: in essi si concentrano il 21% della popolazione totale del campione e circa un 14% delle domande rilevate. Con una incidenza delle domande presentate sui residenti dello 0,66%, questo aggregato vanta livelli

più elevati delle classi demografiche 10-20mila e 50-200mila, in particolare per effetto dei 22 Comuni che, a dispetto di un numero contenuto di abitanti, registrano oltre 50 richieste ERP.

Anche nel caso della classificazione per domande in graduatoria la maggior frequenza relativa appartiene alla classe minore, quella inferiore alle 50 domande, che conta attorno al 45% dei Comuni: un aggregato che in questo caso vale circa il 17% della popolazione residente totale e il 6% delle domande analizzate, con un'incidenza percentuale delle domande su gli abitanti di poco superiore allo 0,4%. Da notare che sono ben 6, dei 31 Comuni tra 20 e 50 mila abitanti, a ricadere in questa classe.

Al fine di facilitare una lettura corretta delle tabelle riportate nel testo, va sottolineato che la distribuzione dei Comuni indagati non è pienamente rappresentativa della realtà regionale: in particolare va ricordato che il capoluogo vale da solo il 18% della popolazione del campione e il 46,5% delle domande rilevate. Un peso ovviamente così sproporzionato da determinare un innalzamento consistente dei valori medi: è per questo che, nei confronti tra classi, conviene sempre analizzare il profilo delle stesse piuttosto che compararle all'aggregato complessivo.

Osservando la popolazione totale al censimento 2011 per le classi demografiche quelle caratterizzate da maggior dimensione (oltre 500mila residenti) risultano essere i Comuni tra 20 e 50 mila (con circa il 27% delle domande con un'incidenza percentuale delle domande sulla popolazione totale circa pari allo 0,88%) e tra 50 e 200.000, dove però l'incidenza è sensibilmente inferiore. Un analogo esame per classi di domande indica come modale la fascia da 200 a 1.000 con circa il 28% delle domande e un'incidenza percentuale delle domande sulla popolazione totale circa pari allo 0,83%.

Tab. 5. Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi demografiche dei Comuni. Incidenza sul totale di riga

Classi demografiche	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
> 0 e < 10.000	578	529	627	616	368	150	29	10	2	3	2.912
≥ 10.000 e < 20.000	820	816	847	816	480	207	62	17	7	4	4.076
≥ 20.000 e < 50.000	368	412	428	407	219	74	23	7	1		1.939
≥ 50.000 e < 200.000	540	585	497	447	284	119	38	13	3		2.526
Capoluogo	3.695	2.283	1.884	1.359	551	154	33	7	1		9.967
Totale	6.001	4.625	4.283	3.645	1.902	704	185	54	14	7	21.420

Classi demografiche	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
> 0 e < 10.000	19,85	18,17	21,53	21,15	12,64	5,15	1,00	0,34	0,07	0,10	100
≥ 10.000 e < 20.000	20,12	20,02	20,78	20,02	11,78	5,08	1,52	0,42	0,17	0,10	100
≥ 20.000 e < 50.000	18,98	21,25	22,07	20,99	11,29	3,82	1,19	0,36	0,05	0	100
≥ 50.000 e < 200.000	21,38	23,16	19,68	17,70	11,24	4,71	1,50	0,51	0,12	0	100
Capoluogo	37,07	22,91	18,90	13,63	5,53	1,55	0,33	0,07	0,01	0	100
Totale	28,02	21,59	20,00	17,02	8,88	3,29	0,86	0,25	0,07	0,03	100

Nell'analisi dimensionale delle famiglie, dalle tabelle 5 e 6 si osserva che sul campione di domande esaminato nelle prime tre classi demografiche di Comuni, la maggior incidenza percentuale sul totale interessa le famiglie composte da tre persone (21,5% per la classe tra 0 e 10.000, 20,8% tra 10 e 20.000 e 22,1% da 20.000 a 50mila). Passando ai comuni di grande dimensione e al capoluogo si rileva l'incidenza maggiore tra le famiglie monocomponente (21,4% tra 50 e 200mila e 37,1% nel capoluogo) mentre i nuclei familiari oltre i 6 componenti raggiungono una numerosità trascurabile.

Considerando il numero di domande per classe di domande, l'incidenza sul totale interessa i nuclei con tre componenti nelle classi da 0 a 50 (20,6%) e da 50 a 100 (21,2%), si passa ai *single* per domande comprese tra 100 e 200 (22,1%) e alle famiglie con 2 componenti per la classe di domande da tra 200 e 1.000 (21,9%).

Tab. 6. Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Classi di domande	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
> 0 e < 50	251	266	284	281	190	73	22	6	1	3	1.377
≥ 50 e <100	454	441	507	503	307	135	31	10	4	2	2.394
≥ 100 e <200	638	583	598	592	307	125	29	10	4	2	2.888
≥ 200 e < 1.000	963	1.052	1.010	910	547	217	70	21	4	0	4.794
Capoluogo	3.695	2.283	1.884	1.359	551	154	33	7	1		9.967
Totale	6.001	4.625	4.283	3.645	1.902	704	185	54	14	7	21.420

Classi di domande	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
> 0 e < 50	18,23	19,32	20,62	20,41	13,80	5,30	1,60	0,44	0,07	0,22	100
≥ 50 e <100	18,96	18,42	21,18	21,01	12,82	5,64	1,29	0,42	0,17	0,08	100
≥ 100 e <200	22,09	20,19	20,71	20,50	10,63	4,33	1,00	0,35	0,14	0,07	100
≥ 200 e < 1.000	20,09	21,94	21,07	18,98	11,41	4,53	1,46	0,44	0,08	0	100
Capoluogo	37,07	22,91	18,90	13,63	5,53	1,55	0,33	0,07	0,01	0	100
Totale	28,02	21,59	20,00	17,02	8,88	3,29	0,86	0,25	0,07	0,03	100

La fascia di età dei cittadini richiedenti un alloggio ERP nella quale ricadono il numero maggiore di domande per tutte le classi di suddivisione risulta essere quella dei quarantenni. Nel capoluogo le richieste maggiori si focalizzano nella fascia di età inferiore: i trentenni. Nel dettaglio sul totale delle domande il 29,6% si concentra tra i 30 e i 39 anni e il 32,7% dai 40 ai 49 anni, segue con il 16,6% la fascia di età successiva (da 50 a 59 anni; il rimanente 20% è spalmato sulle restanti classi: si osserva che circa un 2% del totale domande esaminate è stato inoltrato da persone in età superiore agli 80 anni.

Tab. 7. Numero di domande per fasce di età dei richiedenti, suddivise per classi demografiche dei Comuni. Incidenza sul totale di riga

Classi demografiche	Fascia di età							Totale
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	> = 80	
> 0 e < 10.000	172	832	1.028	451	229	137	63	2.912
≥ 10.000 e < 20.000	206	1.110	1.366	702	344	242	106	4.076
≥ 20.000 e < 50.000	107	525	645	343	166	120	33	1.939
≥ 50.000 e < 200.000	155	645	852	406	241	141	86	2.526
Capoluogo	649	3.234	3.116	1.646	766	382	174	9.967
Totale	1.289	6.346	7.007	3.548	1.746	1.022	462	21.420

Classi demografiche	Fascia di età							Totale
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	> = 80	
> 0 e < 10.000	5,91	28,57	35,30	15,49	7,86	4,70	2,16	100
≥ 10.000 e < 20.000	5,05	27,23	33,51	17,22	8,44	5,94	2,60	100
≥ 20.000 e < 50.000	5,52	27,08	33,26	17,69	8,56	6,19	1,70	100
≥ 50.000 e < 200.000	6,14	25,53	33,73	16,07	9,54	5,58	3,40	100
Capoluogo	6,51	32,45	31,26	16,51	7,69	3,83	1,75	100
Totale	6,02	29,63	32,71	16,56	8,15	4,77	2,16	100

Tab. 8. Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Classi di domande	Fascia di età							Totale
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	> = 80	
> 0 e < 50	83	368	486	217	126	67	30	1.377
≥ 50 e < 100	114	662	843	412	180	130	53	2.394
≥ 100 e < 200	166	779	953	474	265	166	85	2.888
≥ 200 e < 1.000	277	1.303	1.609	799	409	277	120	4.794
Capoluogo	649	3.234	3.116	1.646	766	382	174	9.967
Totale	1.289	6.346	7.007	3.548	1.746	1.022	462	21.420

Classi di domande	Fascia di età							Totale
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	> = 80	
> 0 e < 50	6,03	26,72	35,29	15,76	9,15	4,87	2,18	100
≥ 50 e < 100	4,76	27,65	35,21	17,21	7,52	5,43	2,21	100
≥ 100 e < 200	5,75	26,97	33,00	16,41	9,18	5,75	2,94	100
≥ 200 e < 1.000	5,78	27,18	33,56	16,67	8,53	5,78	2,50	100
Capoluogo	6,51	32,45	31,26	16,51	7,69	3,83	1,75	100
Totale	6,02	29,63	32,71	16,56	8,15	4,77	2,16	100

Le seguenti tabelle 9 riguardano ciascuna una classe demografica di Comuni e i dati che riportano sono suddivisi per il numero di componenti il nucleo familiare.

Occorre precisare che nel campione di domande per il calcolo del valore medio del reddito IRPEF, dell'ISE e dell'ISEE, su un numero totale di nuclei familiari, sono stati analizzati i soli casi in cui era disponibile il valore del reddito IRPEF per un ammontare totale di domande pari a 16.734, circa 5.000 domande in meno rispetto a quelle presenti nel data base regionale.

La disponibilità di tale valore è legata a differenti motivazioni: a volte il reddito IRPEF del nucleo familiare richiedente è nullo, altre volte alcuni comuni non hanno inserito il dato in

fase di caricamento delle domande poiché non obbligatorio per l'accesso alla propria graduatoria.

Oltre all'incidenza percentuale di tali valori medi nelle tabelle seguenti è riportata l'incidenza del numero totale dei nuclei familiari e la loro suddivisione tra cittadini italiani e stranieri, siano quest'ultimi europei o extraeuropei. Tali dati sono riprodotti anche per il numero di nuclei familiari per i quali era disponibile il valore del reddito IRPEF, quelli utilizzati per l'appunto per il calcolo dei valori medi.

In merito all'incidenza dei nuclei familiari totali si fa riferimento ai commenti sulle tabelle 5 e 6, l'esame della loro suddivisione in cittadini italiani o stranieri porta invece ad alcune considerazioni. Per le classi di comuni fino a 50mila abitanti l'incidenza percentuale delle domande riguarda nuclei familiari con 3 componenti in tale ambito i cittadini italiani rientrano tra i singles e quelli stranieri nelle famiglie di 4 persone. Nei Comuni di grande dimensione la maggior incidenza delle domande è collocata nelle famiglie con 2 componenti, gli italiani sono situati sempre nei nuclei monocomponenti e gli stranieri nelle famiglie di 4 persone. L'analisi del capoluogo vede sia il totale dei nuclei che quelli composti da cittadini italiani nei *single* e gli stranieri nelle famiglie con 3 componenti.

Considerando i soli nuclei familiari con reddito IRPEF disponibile la situazione si modifica solo lievemente: per i comuni tra 10 e 20mila abitanti il numero totale dei nuclei familiari richiedenti un alloggio ERP si sposta sulle famiglie con 4 componenti e i nuclei italiani su quelle con 2 persone, mentre nella classe demografica oltre i 50mila abitanti la richiesta maggiore da parte di nuclei familiari italiani è compresa nella fascia di 2 componenti.

Si può concludere l'analisi relativa ai cittadini italiani e stranieri con le figure 11 e 12 che riportano l'incidenza percentuale dei cittadini italiani e stranieri richiedenti suddivisi per classe demografica di comuni e per classe di domande. Dal primo grafico si osserva che le domande dei cittadini italiani risultano in misura maggiore rispetto a quelle dei cittadini stranieri, con una variabilità tra i 14,4 e i 0,6 punti percentuali; nei comuni di medie dimensioni è lievemente maggiore il divario tra cittadini italiani e stranieri richiedenti, tale gap si riduce nei piccoli comuni e nel capoluogo.

Il valore medio del reddito IRPEF aumenta all'aumentare del numero di persone componenti il nucleo familiare mediamente circa fino a 7, 8 componenti, nei nuclei di grandi dimensioni la media del reddito è riconducibile ai nuclei di quattro persone a causa dell'elevato numero di minori non portatori di reddito.

Chiudono il paragrafo le tabelle 13 e 14 che riportano i comuni che hanno inserito i dati nell'applicativo web nei due anni di istituzione dello stesso in base alla suddivisione operata.

Tab. 9. Incidenza sul totale di riga del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per classi demografiche e numero dei componenti il nucleo familiare

Classe demografica > 0 e <10.000	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	19,85	18,17	21,53	21,15	12,64	5,15	1,00	0,34	0,07	0,10	100
• di cui italiani	29,56	25,94	20,07	13,86	7,37	2,66	0,55	0	0	0	100
• di cui stranieri	10,02	10,30	23,01	28,54	17,97	7,67	1,45	0,69	0,14	0,21	100
Nuclei familiari con IRPEF disponibile	17,21	17,56	22,53	22,10	13,58	5,41	1,03	0,39	0,08	0,12	100
• di cui italiani	26,63	26,13	21,68	14,18	8,08	2,72	0,58	0	0	0	100
• di cui stranieri	8,55	9,69	23,32	29,37	18,62	7,87	1,44	0,76	0,15	0,23	100
Reddito IRPEF medio	75,58	92,00	103,28	105,66	112,02	126,26	137,39	118,36	225,63	106,19	100
Valore ISE medio	74,61	90,80	104,31	105,55	111,13	129,93	142,98	122,62	250,07	108,65	100
Valore ISEE medio	137,86	105,28	100,58	85,18	78,68	81,18	79,76	64,27	115,01	57,30	100

Classe demografica ≥ 10.000 e < 20.000	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	20,12	20,02	20,78	20,02	11,78	5,08	1,52	0,42	0,17	0,10	100
• di cui italiani	28,77	25,99	19,73	14,71	7,20	2,49	0,77	0,21	0,04	0,09	100
• di cui stranieri	8,54	12,04	22,19	27,12	17,89	8,54	2,52	0,69	0,34	0,11	100
Nuclei familiari con IRPEF disponibile diverso	17,37	19,72	20,96	21,41	12,71	5,35	1,69	0,45	0,21	0,14	100
• di cui italiani	25,59	25,65	20,34	16,17	8,03	2,84	0,97	0,30	0	0,12	100
• di cui stranieri	6,38	11,78	21,79	28,41	18,97	8,72	2,66	0,65	0,48	0,16	100
Reddito IRPEF medio	79,26	92,62	98,91	107,98	114,88	113,62	130,63	181,09	149,70	80,35	100
Valore ISE medio	77,72	92,67	97,28	106,42	111,05	131,27	145,98	205,99	154,48	147,66	100
Valore ISEE medio	142,85	108,74	91,50	86,18	79,03	72,91	84,74	112,88	72,07	62,46	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Classe demografica ≥ 20.000 e < 50.000	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	18,98	21,25	22,07	20,99	11,29	3,82	1,19	0,36	0,05	0	100
• di cui italiani	27,74	24,79	21,47	16,41	7,47	1,75	0,37	0	0	0	100
• di cui stranieri	7,85	16,74	22,83	26,81	16,16	6,44	2,22	0,82	0,12	0	100
Nuclei familiari con IRPEF disponibile	15,46	21,20	23,89	22,59	11,38	4,00	1,22	0,17	0,09	0	100
• di cui italiani	22,87	24,54	24,71	17,03	8,51	2,00	0,33	0	0	0	100
• di cui stranieri	7,43	17,57	23,01	28,62	14,49	6,16	2,17	0,36	0,18	0	100
Reddito IRPEF medio	67,23	89,06	98,49	115,12	123,56	123,49	152,75	137,23	106,05	0	100
Valore ISE medio	59,02	87,98	97,88	118,81	127,92	125,68	169,41	156,58	96,09	0	100
Valore ISEE medio	114,30	102,58	94,59	102,34	90,14	82,24	92,95	84,03	47,32	0	100

Classe demografica ≥50.000 e < 200.000	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	21,38	23,16	19,68	17,70	11,24	4,71	1,50	0,51	0,12	0	100
• di cui italiani	31,98	27,99	18,19	12,18	7,00	1,75	0,70	0,14	0,07	0	100
• di cui stranieri	7,57	16,86	21,60	24,89	16,77	8,57	2,55	1,00	0,18	0	100
Nuclei familiari con IRPEF disponibile	17,13	23,09	18,90	18,75	12,79	6,40	1,91	0,88	0,15	0	100
• di cui italiani	26,98	28,81	18,29	13,87	8,08	2,90	0,76	0,30	0	0	100
• di cui stranieri	7,95	17,76	19,46	23,30	17,19	9,66	2,98	1,42	0,28	0	100
Reddito IRPEF medio	80,36	89,42	102,87	109,16	112,96	120,54	117,86	126,09	103,87	0	100
Valore ISE medio	82,67	86,30	101,79	110,06	113,00	123,26	119,40	144,84	93,45	0	100
Valore ISEE medio	144,71	100,14	95,36	86,76	84,59	77,63	67,13	74,87	46,45	0	100

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Classe demografica Capoluogo	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	37,07	22,91	18,90	13,63	5,53	1,55	0,33	0,07	0,01	0	100
• di cui italiani	50,51	24,43	14,11	7,23	2,65	0,86	0,18	0,02	0,02	0	100
• di cui stranieri	22,81	21,28	23,99	20,43	8,58	2,28	0,50	0,12	0	0	100
Nuclei familiari con IRPEF disponibile	34,62	22,93	20,05	14,45	5,94	1,57	0,35	0,08	0,01	0	100
• di cui italiani	47,82	25,29	15,13	7,80	2,86	0,86	0,19	0,02	0,02	0	100
• di cui stranieri	22,01	20,68	24,74	20,81	8,87	2,25	0,51	0,13	0	0	100
Reddito IRPEF medio	82,87	95,89	111,12	118,53	123,49	127,31	126,85	143,57	196,95	0	100
Valore ISE medio	83,87	95,81	109,90	117,69	123,81	128,84	127,67	131,42	238,50	0	100
Valore ISEE medio	133,38	90,33	83,56	76,06	68,90	64,60	58,51	61,57	82,65	0	100

Tab. 10. Valori totali del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, media ponderata del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per numero dei componenti il nucleo familiare

Totale	Numero componenti										Totale
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e oltre	
Totale Nuclei familiari	6.001	4.625	4.283	3.645	1.902	704	185	54	14	7	21.420
• di cui italiani	4.454	2.909	1.971	1.269	593	185	49	8	3	2	11.443
• di cui stranieri	1.547	1.716	2.312	2.376	1.309	519	136	46	11	5	9.977
Nuclei familiari con IRPEF disponibile	4.394	3.590	3.473	2.966	1.539	563	146	44	12	7	16.734
• di cui italiani	3.115	2.164	1.518	968	458	148	38	8	1	2	8.420
• di cui stranieri	1.279	1.426	1.955	1.998	1.081	415	108	36	11	5	8.314
Reddito IRPEF medio	11.638,00	13.655,35	15.526,10	16.640,79	17.519,33	18.295,86	19.721,84	21.709,73	23.833,45	14.422,43	14.636,26
Valore ISE medio	8.926,83	10.426,03	11.760,99	12.689,38	13.312,57	14.810,99	16.163,06	21.109,18	25.556,68	17.908,82	11.207,34
Valore ISEE medio	8.455,39	5.839,35	5.418,08	4.955,17	4.526,50	4.304,68	4.331,08	4.442,27	4.159,50	3.477,17	6.091,19

Fig.11. Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe demografica di comuni

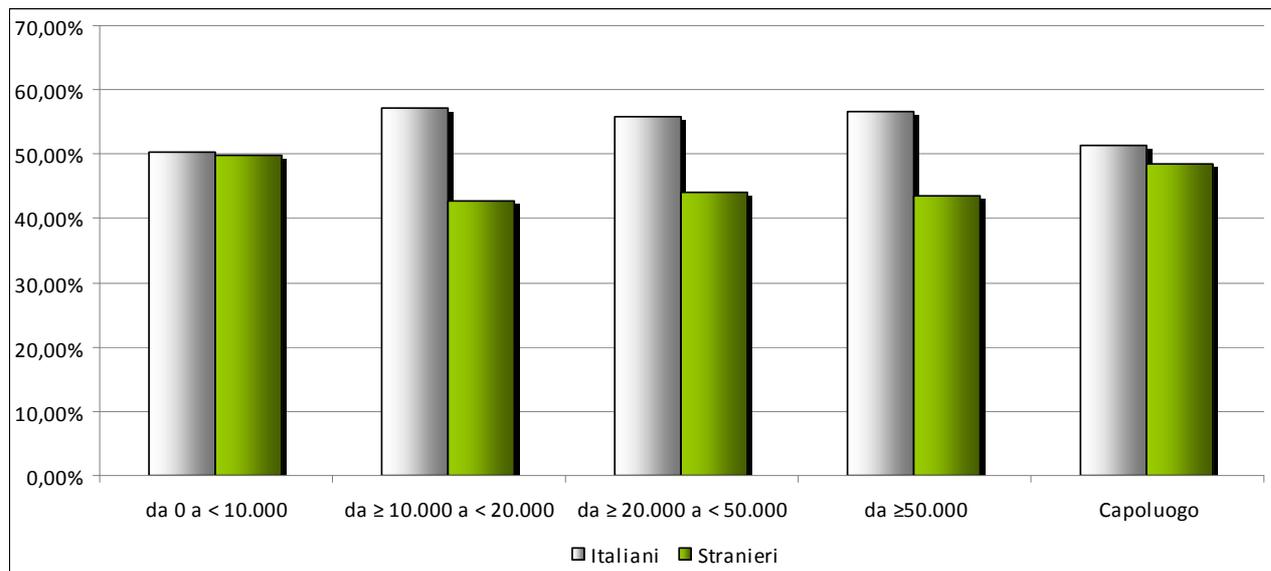
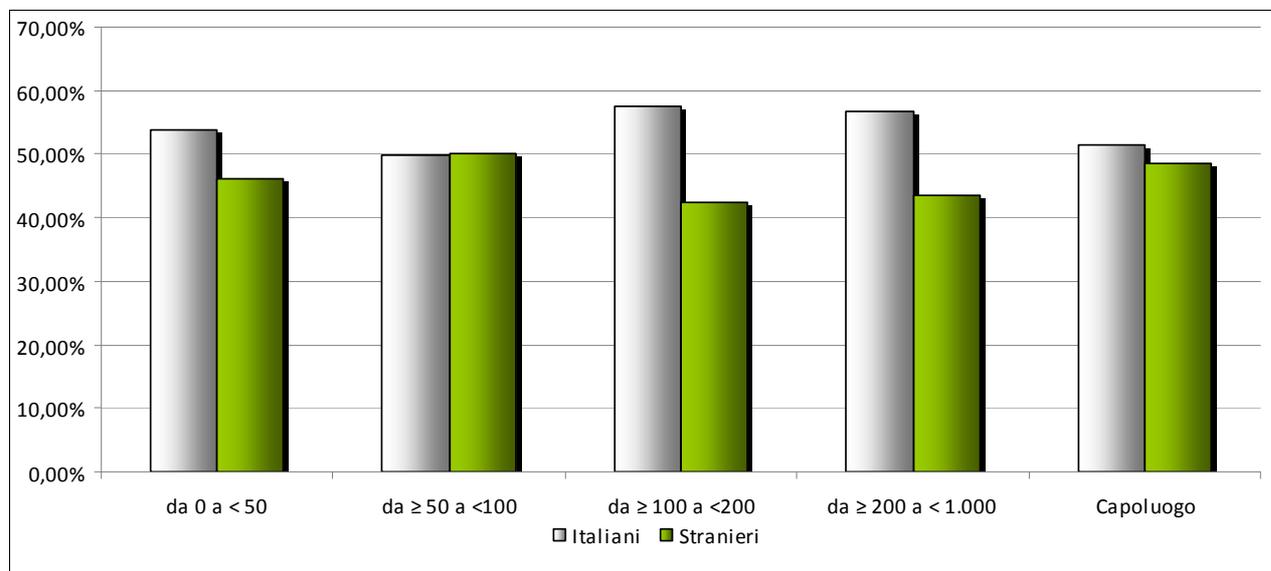


Fig.12. Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe di domande



Tab.13. Comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi demografiche

> 0 e < 10.000	≥ 10.000 e < 20.000	≥ 20.000 e < 50.000	≥ 50.000 e < 200.000	Capoluogo
Argelato	Anzola dell'Emilia	Castelfranco Emilia	Carpi	Bologna
Bagno di Romagna	Bagnacavallo	Cento	Faenza	
Bastiglia	Bellaria-Igea Marina	Cervia	Ferrara	
Bazzano	Bertinoro	Cesenatico	Imola	
Bedonia	Calderara di Reno	Fidenza	Modena	
Bentivoglio	Casalgrande	Lugo		
Berra	Castel Maggiore	Riccione		
Bomporto	Castel San Giovanni	Vignola		
Borgonovo Val Tidone	Castellarano			
Busseto	Castelnovo né Monti			
Campogalliano	Castelnovo Rangone			
Caorso	Castelvetro di Modena			
Carpaneto Piacentino	Codigoro			
Castel Bolognese	Collecchio			
Castel Guelfo di Bologna	Copparo			
Castell'Arquato	Crevalcore			
Castello d'Argile	Finale Emilia			
Cavezzo	Gambettola			
Cavriago	Granarolo			
Colorno	Maranello			
Felino	Medesano			
Fontanellato	Medicina			
Fontevivo	Monte San Pietro			
Formignana	Montechiarugolo			
Fornovo di Taro	Noceto			
Fusignano	Nonantola			
Galliera	Novi di Modena			
Gatteo	Ozzano Emilia			
Goro	Pianoro			
Jolanda di Savoia	Portomaggiore			
Langhirano	Salsomaggiore Terme			
Luzzara	San Felice sul Panaro			
Marano sul Panaro	San Mauro Pascoli			
Masi Torello	San Pietro in Casale			
Mesola	Savignano sul Rubicone			
Mezzani	Soliera			
Minerbio	Spilamberto			
Mirabello	Zola Predosa			
Modigliana				
Neviano degli Arduini				
Ostellato				
Pellegrino Parmense				
Pennabilli				
Poggio Berni				
Poggio Renatico				
Poviglio				
Predappio				
Ravarino				
Reggiolo				
Riolo Terme				
Ro				
Roccabianca				
Sala Baganza				
Sala Bolognese				
San Cesario sul Panaro				
San Giorgio di Piano				
San Prospero				
San Secondo Parmense				
Sant'Agata Bolognese				

segue

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

segue

> 0 e < 10.000	≥ 10.000 e < 20.000	≥ 20.000 e < 50.000	≥50.000 e < 200.000	Capoluogo
Sant'Agostino Sarsina Savignano sul Panaro Sissa Soragna Sorbolo Torriana Torrile Traversetolo Trecasali Tresigallo Vergato Zibello				

Tab.14. Comuni che hanno partecipato all'indagine suddivisi per classi di domande

> 0 e < 50	≥ 50 e < 100	≥ 100 e < 200	≥200 e < 1.000	Capoluogo
Bagno di Romagna	Argelato	Anzola dell'Emilia	Carpi	Bologna
Bastiglia	Bellaria-Igea Marina	Bagnacavallo	Castel Maggiore	
Bedonia	Bomporto	Bazzano	Castelfranco Emilia	
Berra	Busseto	Bentivoglio	Cento	
Bertinoro	Campogalliano	Calderara di Reno	Faenza	
Borgonovo Val Tidone	Casalgrande	Cervia	Fidenza	
Caorso	Castel Bolognese	Cesenatico	Imola	
Carpaneto Piacentino	Castel San Giovanni	Copparo	Modena	
Castel Guelfo di Bologna	Castello d'Argile	Ferrara	Pianoro	
Castellarano	Castelnovo Rangone	Gambettola	Riccione	
Castell'Arquato	Castelvetro di Modena	Granarolo	Vignola	
Castelnovo né Monti	Cavriago	Maranello	Zola Predosa	
Cavezzo	Codigoro	Monte San Pietro		
Felino	Collecchio	Noceto		
Fontevivo	Colorno	Nonantola		
Formignana	Crevalcore	Ozzano Emilia		
Goro	Finale Emilia	Salsomaggiore Terme		
Jolanda di Savoia	Fontanellato	San Giorgio di Piano		
Langhirano	Fornovo di Taro	San Pietro in Casale		
Lugo	Fusignano	Savignano sul Rubicone		
Luzzara	Galliera	Spilamberto		
Marano sul Panaro	Gatteo	Vergato		
Masi Torello	Medesano			
Mesola	Medicina			
Mezzani	Portomaggiore			
Minerbio	Poviglio			
Mirabello	Predappio			
Modigliana	San Felice sul Panaro			
Montechiarugolo	San Mauro Pascoli			
Neviano degli Arduini	Sant'Agostino			
Novi di Modena	Savignano sul Panaro			
Ostellato	Soliera			
Pellegrino Parmense	Soragna			
Pennabilli				
Poggio Berni				
Poggio Renatico				
Ravarino				
Reggiolo				
Riolo Terme				
Ro				
Roccabianca				
Sala Baganza				
Sala Bolognese				
San Cesario sul Panaro				
San Prospero				
San Secondo Parmense				
Sant'Agata Bolognese				
Sarsina				
Sissa				
Sorbolo				
Torriana				
Torrile				
Traversetolo				
Trecasali				
Tresigallo				
Zibello				

II.3. L'azione di sostegno alle famiglie nel pagamento dei canoni di locazione

Per sostenere le famiglie che riscontrano difficoltà nel pagamento dei canoni di locazione la L. 431/1998 all'art. 11 dispone di un Fondo Nazionale per il sostegno all'accesso di abitazioni in locazione il cui contratto era stato registrato.

Le somme assegnate al Fondo sono utilizzate per l'erogazione ai conduttori di contributi integrativi per il pagamento del canone di locazione dovuto ai proprietari degli immobili sia pubblici che privati. In caso di morosità del conduttore i comuni possono prevedere che i contributi integrativi siano erogati al locatore per sanare la morosità.

I finanziamenti del fondo sono erogati dallo Stato alle Regioni che provvedono con opportune deliberazioni a ripartire ed assegnare i fondi ai comuni.

La regione Emilia-Romagna nella L.R. 24/2001 art. 38 istituisce il Fondo per l'accesso all'abitazione in locazione con risorse del fondo nazionale e risorse regionali, che può essere integrato successivamente con proprie risorse dai Comuni.

Nella legge finanziaria regionale (L.R. 14/2010) all'art. 13 la Regione definisce la sua partecipazione ai fondi ed interventi destinati

- a) garantire i crediti assunti dalle banche nei confronti degli inquilini che sottoscrivono con i proprietari degli immobili un'intesa per la sospensione dell'esecuzione delle procedure di sfratto;
- b) concedere contributi a favore di inquilini che versano in una situazione di inadempienza all'obbligo di pagamento del canone di locazione.

La Giunta Regionale con Delibera 2051/2011 ha definito le modalità e i criteri di attribuzione dei fondi per l'emergenza abitativa con assegnazione e concessione a favore delle Province e dei Comuni capoluogo.

La regione Emilia-Romagna per l'esercizio 2011 ha disposto un'autorizzazione di spesa pari a 500.000,00 €.

La regione Emilia-Romagna, in via sperimentale, ha aderito al Protocollo del 13 luglio 2011 promosso dalla Prefettura di Bologna, nel quale si è previsto un fondo di salvaguardia costituito con fondi regionali, gestito dalla Provincia di Bologna, e destinato alla concessione di contributi a fondo perduto a favore degli inquilini che versano in una situazione di inadempienza dell'obbligo del pagamento del canone di locazione.

Inoltre l'amministrazione provinciale di Modena con una nota del 2 dicembre 2011 ha segnalato che nel mese di luglio 2010 nella provincia è stato siglato un protocollo d'intesa, sottoscritto oltre che dagli enti locali anche dalle associazioni degli inquilini e dei proprietari degli immobili, per la gestione di un fondo e a causa dell'insufficiente disponibilità di risorse finanziarie per l'efficacia degli interventi richiede un contributo finanziario della Regione nella misura di euro 150.000,00 al fine di accrescere l'operatività del protocollo e meglio

fronteggiare l'acutizzarsi dell'emergenza abitativa prodotta dall'aggravarsi delle difficoltà economiche ed occupazionali della provincia.

La giunta regionale ha deliberato di assegnare alle Province le risorse di ammontare pari a 500.000,00 € che in base a quanto sopra definito escludono la Provincia di Bologna ed avendo aderito alla richiesta della Provincia di Modena assegnandole la somma di 150.000,00 €, i restanti 350.000,00 € sono ripartiti tra le altre province in proporzione al numero di sfratti per morosità emessi nel corso del 2010, da tali dati ne scaturisce la seguente distribuzione:

Provincia	Percentuale media di riparto	Totale
Piacenza	9,6	33.738,24
Parma	16,2	56.687,57
Reggio Emilia	19,1	66.836,47
Ferrara	11,0	38.126,96
Ravenna	13,9	48.824,45
Forlì-Cesena	13,7	48.001,57
Rimini	16,5	57.784,74
Totale	100	350.000,00

L'utilizzo di tali risorse deve essere rendicontato alla Regione al 31 dicembre 2013 talora quanto rendicontato risulterà inferiore al contributo erogato, gli Enti restituiranno alla Regione quanto liquidato in eccedenza, salvo possibilità di prorogare motivatamente tale termine.

Nella legge finanziaria regionale (L.R. 21/2011) all'art. 12 la Regione definisce la sua partecipazione ai fondi ed interventi destinati

- a) garantire i crediti assunti dalle banche nei confronti degli inquilini che sottoscrivono con i proprietari degli immobili un'intesa per la sospensione dell'esecuzione delle procedure di sfratto;
- b) concedere contributi a favore di inquilini che versano in una situazione di inadempienza all'obbligo di pagamento del canone di locazione;
- c) concedere contributi per favorire l'accesso e la permanenza negli alloggi degli inquilini di alloggi di proprietà di privati, nonché per favorire la mobilità nel settore della locazione.

La Giunta Regionale con Delibera 817/2012 ha definito le modalità e i criteri di attribuzione dei fondi per l'emergenza abitativa con assegnazione e concessione a favore delle Province e dei Comuni capoluogo.

La regione Emilia-Romagna per l'esercizio 2012 ha disposto un'autorizzazione di spesa pari a 3.500.000,00 €, il Fondo Nazionale per il sostegno all'accesso delle abitazioni in locazione relative all'annualità 2011 ha assegnato alla Regione 862.757,90 €.

Per la ripartizione dei fondi pari a 3.500.000,00 € la Regione Emilia-Romagna ha individuato nelle Province gli Enti ai quali affidare la realizzazione degli interventi che possono avvalersi delle Acer e/o di altre di altre strutture, tra le quali le Agenzie per l’Affitto, tale ripartizione tra le Province fa riferimento:

- per il 50% ai dati pubblicati dal Ministero degli Interni relativi agli sfratti nell’anno 2010;
- per il 50% ai dati relativi alle domande di contributo finanziate con il fondo affitti nell’anno 2011;

da tali dati ne scaturisce la seguente distribuzione:

Provincia	Percentuale media di riparto	Totale
Piacenza	5,4	189.802,20
Parma	8,9	310.113,34
Reggio Emilia	10,7	374.905,12
Modena	19,5	683.663,87
Bologna	24,4	853.658,14
Ferrara	6,0	211.131,62
Ravenna	8,0	278.514,31
Forli-Cesena	8,3	289.610,64
Rimini	8,8	308.600,76
Totale	100	3.500.000,00

Per la ripartizione dei fondi pari a 862.757,90 € la Regione Emilia-Romagna ha individuato i Comuni capoluogo i quali sono realtà a maggiore tensione abitativa e nei quali si registrano le maggiori difficoltà nel settore delle locazioni, tale ripartizione tra i Comuni capoluogo fa riferimento ai dati relativi alle domande di contributo finanziate con il fondo affitti nell’anno 2011, da tali dati ne scaturisce la seguente distribuzione:

Provincia	Percentuale media di riparto	Risorse attribuite
Piacenza	5,8	50.016,62
Parma	9,6	82.513,95
Reggio Emilia	8,2	70.924,27
Modena	17,0	146.430,50
Bologna	26,3	226.711,23
Ferrara	7,1	61.375,29
Ravenna	6,5	56.023,24
Forli	6,4	54.906,63
Cesena	4,2	36.655,76
Rimini	8,9	77.200,41
Totale	100	862.757,90

Le risorse assegnate possono essere utilizzate anche per fronteggiare le situazioni di emergenza abitativa dovuta agli eventi sismici del maggio 2012.

L’utilizzo di tali risorse deve essere rendicontato alla Regione al 31 dicembre di ogni anno, mediante un prospetto sullo stato di attuazione degli interventi realizzati ed entro il 31

dicembre 2015 mediante una rendicontazione economico-finanziaria. Se quanto rendicontato al 31 dicembre 2015 risulterà inferiore al contributo erogato, gli Enti restituiranno alla Regione quanto liquidato in eccedenza, salvo possibilità di prorogare motivatamente tale termine.

I requisiti e le condizioni dei beneficiari del fondo per il sostegno per il sostegno alla famiglie per il pagamento del canone di locazione sono definiti nell'Allegato A della D. G. R. 817/2012, come di seguito riportati:

- a) presenza di un contratto di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato;
- b) possesso della cittadinanza italiana o di un paese dell'U.E., ovvero, nei casi di cittadini non appartenenti all'Unione Europea, possesso di un regolare titolo di soggiorno;
- c) nessuno dei componenti del nucleo familiare del conduttore deve risultare titolare di diritti di proprietà o comproprietà o altro diritto reale di godimento su beni immobili per quote pari o superiori al 50% relative a immobili a uso abitativo situati nella Provincia di residenza, di cui possa disporre;
- d) valore ISEE non superiore a quello definito dalle singole amministrazioni provinciali

Qualora il conduttore versi in una situazione di inadempienza nel pagamento del canone di locazione, devono ricorrere le seguenti condizioni:

- e) possesso documentato di una situazione soggettiva per cui almeno un componente il nucleo familiare, lavoratore dipendente o autonomo, ha subito una rilevante diminuzione della capacità reddituale, derivante, a titolo esemplificativo, da stato di disoccupazione ai sensi del D.Lgs. 297/02, acquisito presso i Centri per l'Impiego della Provincia, a licenziamento, cassa integrazione, saltuarietà della prestazione di lavoro, mancato rinnovo di contratto a termine, mobilità, chiusura di impresa registrata alla CCIAA, ecc.;
- f) morosità consistente nel mancato pagamento, di norma, di almeno 6 mensilità dal verificarsi di una delle condizioni indicate al punto precedente.

PARTE TERZA

<p>LIVELLI DI SODDISFAZIONE DELLE UTENZE ERP PRESSO UN CAMPIONE DI UTENTI DELLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA</p>
--

Rilevazione 2011

Risultati complessivi dell'indagine di Customer Satisfaction sull'utenza ERP per conto e in collaborazione con le Aziende Casa di:
Forlì-Cesena, Modena, Parma, Piacenza,
Ravenna e Reggio Emilia

III.1. Premessa metodologica

Il presente documento contiene i risultati dell'indagine 2011 di customer satisfaction sull'utenza E.R.P., realizzata fra giugno e novembre su un campione di 1200 utenti residenti in sei province.

Le Aziende Casa Emilia-Romagna coerentemente alle proprie politiche della qualità hanno inteso condurre l'indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi. Tale valutazione si è avvalsa di informazioni rilevate per mezzo di intervista telefonica su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento.

Il documento, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell'indagine propone i risultati a livello regionale, il cui campione corrisponde all'aggregazione complessiva di quelli delle singole A.C.E.R. partecipanti all'indagine.

Per l'analisi è stato calcolato un indice sintetico di customer satisfaction da assumere come riferimento per tutte le analisi e le comparazioni - il CSI Totale - poi suddiviso in due indici di customer satisfaction parziali, il CSI 1 per le attività a carattere gestionale ed il CSI 2 per quelle a carattere relazionale, al fine di individuare con maggior determinazione le possibili aree di intervento o miglioramento nell'erogazione dei servizi.

Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono due: la fascia di canone che distingue gli utenti in fascia di protezione da quelli appartenenti alle altre fasce di canone e la tipologia del comune di residenza che distingue gli utenti del capoluogo da quelli residenti negli altri comuni della provincia. L'estrazione casuale dei nominativi è avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell'universo di riferimento su quattro gruppi di utenti distinti come di seguito descritto:

gruppo /fascia	
ALTRI COMUNI ALTRE FASCE	199
ALTRI COMUNI FASCIA SOCIALE	292
CAPOLUOGO ALTRE FASCE	263
CAPOLUOGO FASCIA SOCIALE	446
<hr/>	
Totale complessivo	1.200

Di seguito riportiamo per esteso le domande contenute nel questionario.

Aspetti della qualità del servizio abitativo

1	Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio ? Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

2	Si ritiene soddisfatto dell' accessibilità del suo alloggio ? (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati

3	Si ritiene soddisfatto dell' utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinari?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

4	Si ritiene soddisfatto della sicurezza degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

5	Si ritiene soddisfatto dell' informazione che Acer (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali ? Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? Che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: la capacità di finalizzare l'informazione, e non solo di darla

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali

6	Si ritiene soddisfatto della rendicontazione delle spese comuni ? (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Secondo Lei sono calcolate bene le spese comuni (condominiali)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: il saper spiegare l'informazioni e il dare evidenza dell'attività, non solo l'esattezza del calcolo
NON risponde perché:

non le paga, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'A.C.E.R.

7	Si ritiene soddisfatto della cortesia e sull'educazione del personale dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia stato gentile con Lei (per es. nel caso di richieste di informazioni)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale sia educato e cortese?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: è maggiormente personalizzata

NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

8	Si ritiene soddisfatto della competenza e affidabilità del personale dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia preparato e che mantenga gli impegni? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale ACER sia preparato e mantenga gli impegni?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: il concetto di affidabilità è più ampio

NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati

9	Si ritiene soddisfatto della trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R. ? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando ha avuto bisogno di ACER, Le hanno spiegato in modo chiaro quali sono i diritti e i doveri degli inquilini. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: il concetto di trasparenza, che riguarda anche la responsabilità
NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

10	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso telefonico ai servizi ? (ad esempio centralinista o risponditore automatico) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando telefona a ACER è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei riuscire a contattare al telefono gli operatori ACER?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER,
 si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

11	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso diretto ai servizi ? (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando si reca personalmente a ACER, all'ingresso vengono date indicazioni precise? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere già all'ingresso indicazioni precise?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER,
 si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi

12	Si ritiene soddisfatto della tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni? (pronto intervento) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi due anni (tubi, scarichi, caldaia rotta), è rimasta soddisfatta della velocità di riparazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che per i guasti improvvisi si intervenga rapidamente?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento, non sa/non si ricorda

13	Si ritiene soddisfatto dell' efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>E' contento degli interventi di manutenzione (pitture, infissi, grondaie) realizzati negli ultimi 2 anni. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale
<input type="checkbox"/> non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni, <input type="checkbox"/> non sa/non si ricorda		

Domanda overall

14	Infine, considerando tutte le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme , lei si ritiene soddisfatto? Che giudizio darebbe?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto può darebbe?	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	

Nel documento per ogni indicatore viene presentata un'analisi statistica dei risultati conseguiti. La prima elaborazione riguarda la Qualità percepita, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e grado di soddisfazione (voti attribuiti all'erogazione del servizio); la seconda elaborazione riguarda la Qualità attesa, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo di soddisfazione (soddisfatti/insoddisfatti) e secondo al giudizio di importanza assegnato al servizio (irrilevante / poco importante / molto importante / fondamentale).

Infine, prima di presentare i risultati, risulta utile una puntualizzazione per quanto riguarda il calcolo del CSI. Tale indice, ricordiamo, è il risultato della media ponderata che deriva dalla sommatoria del prodotto tra il voto (qualità percepita - valori da 1 a 5) espresso per ciascun indicatore ed il giudizio (qualità attesa - valori da 1 a 4) ad esso associato, diviso per il totale dei giudizi elaborati. Tale tipo di elaborazione permette di ponderare la soddisfazione espressa con l'importanza attribuita ad ogni indicatore e ottenere in questo modo la soddisfazione media ponderata (CSI) per ogni utente intervistato. Il CSI Totale è, a sua volta, il valore medio dei CSI individuali.

Il CSI Totale, essendo un indicatore di sintesi, non è ovviamente in grado di rappresentare risultati di dettaglio, (per i quali si rimanda alle singole tabelle). Tuttavia, in virtù del fatto che gli indicatori possono essere ricondotti a gruppi più limitati di item (in genere corrispondenti ad una domanda), a titolo di approfondimento si è optato per la definizione di due CSI "secondari", il CSI 1 (gestionale) ed il CSI 2 (relazionale). Fermo restando il fatto che l'unico indice di riferimento è il CSI Totale, questi ulteriori indici possono tornare utili nell'individuazione di opportunità di miglioramento o di eventuali criticità.

Il valore del CSI Totale, nel caso in cui gli intervistati rispondessero a tutte le domande, si andrebbe a collocare in posizione intermedia tra il CSI1 e il CSI2. Tuttavia, può accadere che le mancate risposte, che si registrano soprattutto per quegli indicatori che compongono il CSI2, vadano a condizionare il valore del CSI Totale, generando valori non compresi nell'intervallo tra il CSI1 e il CSI2.

Questa particolarità può essere statisticamente evitata introducendo stime sostitutive di ogni singola mancata risposta, come già fatto nelle prime indagini degli anni '90. Si è, però preferito non ricorrere a tale metodologia in quanto comporterebbe, soprattutto nei casi di numerose motivate mancate risposte (es. modalità di accesso telefonico e diretto, tempestività ed efficacia interventi) l'attribuzione di giudizi provenienti da una minoranza di intervistati.

Infine, per maggiore chiarezza, nella parte del documento in cui sono riportate le tabelle con i risultati del CSI (CSI Totale, CSI1 e CSI2) si è deciso di inserire anche il calcolo della media aritmetica del CSI1 e CSI2. Relativamente a questo va ricordato che, mentre il CSI1 ha un contributo quantitativamente inferiore (solo 5 indicatori) ma più stabile, il CSI2 fa riferimento ad 8 indicatori, per i quali l'effettiva disponibilità di informazioni avviene però per un numero più limitato di elementi, contraddistinti anche da una maggiore variabilità.

III.2. I risultati del campione regionale

In questa parte del documento vengono presentati i risultati conseguiti dal campione regionale, composto da 1200 utenti appartenenti alle A.C.E.R. aderenti all'indagine :

200 A.C.E.R. di Forlì-Cesena
150 A.C.E.R. di Modena
250 A.C.E.R. di Parma
150 Acer di Piacenza
200 Acer Ravenna
250 A.C.E.R. di Reggio-Emilia

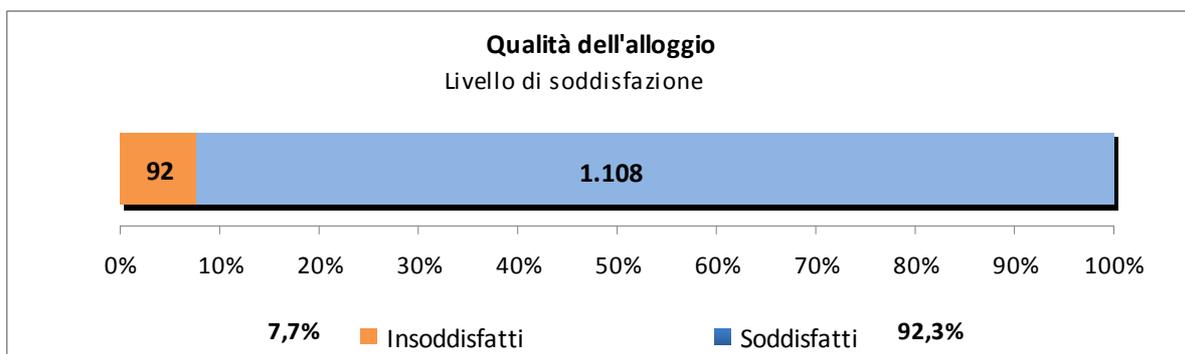
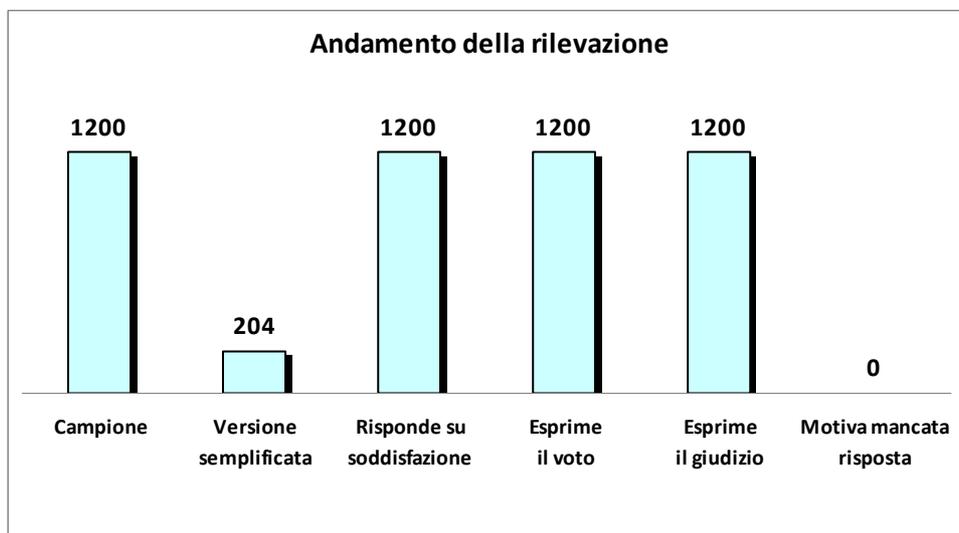
Agli utenti è stato sottoposto telefonicamente un questionario costituito da 13 domande (indicatori) riguardante i diversi aspetti dell'erogazione dei servizi, più una domanda overall (la numero 14) nella quale si chiede di esprimere una valutazione complessiva sull'insieme delle attività di A.C.E.R.. Per ogni domanda (indicatore) gli utenti hanno dovuto esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione (Sì oppure No), il livello di soddisfazione o insoddisfazione su una scala da 1 a 5 in cui 1 rappresenta "poco" (soddisfatto o insoddisfatto) e 5 rappresenta "molto" (soddisfatto o insoddisfatto) ed infine un giudizio di importanza sul tema oggetto della domanda attraverso una scala di quattro valori (Irrilevante, Poco importante, Molto importante, Fondamentale).

Le risposte sono state elaborate in forma grafica e tabellare evidenziando i gruppi nei quali è stratificato il campione:

gruppo fascia	FC	MO	PC	PR	RA	RE	Totale complessivo
ALTRI COMUNI ALTRE FASCE	42	28	21	34	29	45	199
ALTRI COMUNI FASCIA SOCIALE	45	52	23	72	40	60	292
CAPOLUOGO ALTRE FASCE	44	27	36	36	56	64	263
CAPOLUOGO FASCIA SOCIALE	69	43	70	108	75	81	446
Totale complessivo	200	150	150	250	200	250	1200

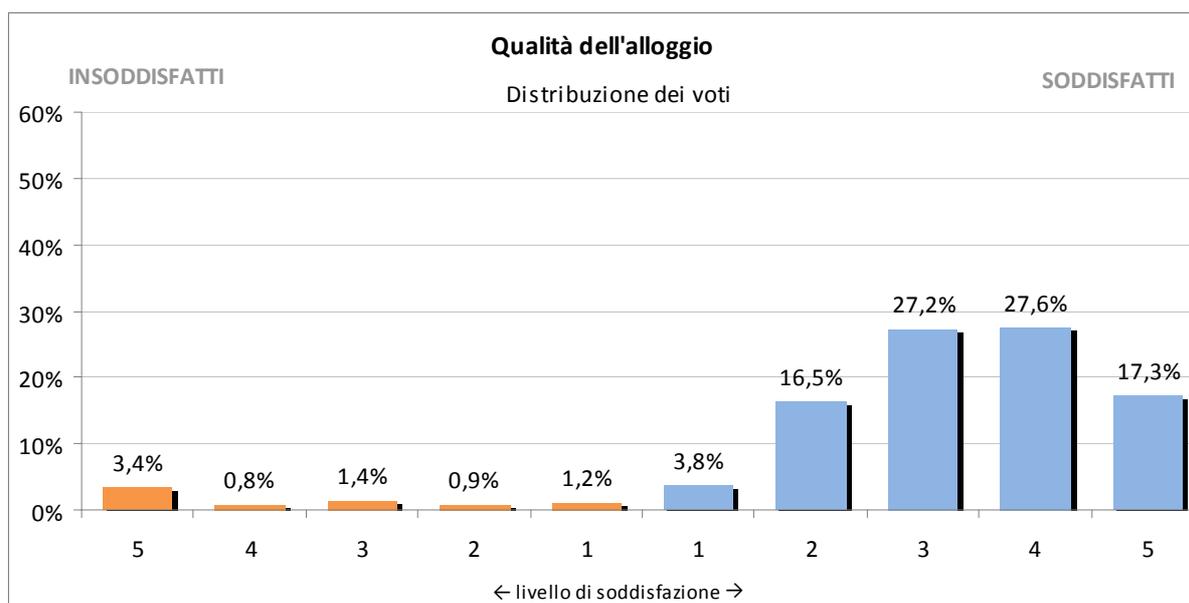
Indicatore n° 1

Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato, si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio? Come considera questo aspetto della sua abitazione?



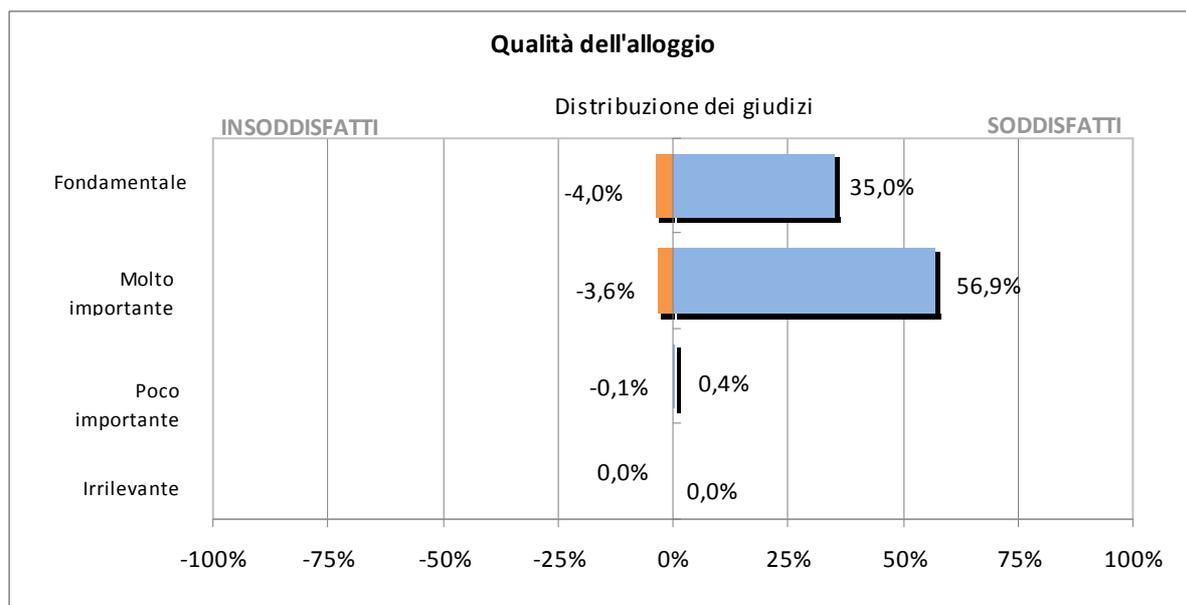
Alla prima domanda del questionario hanno risposto tutti gli utenti i quali risultano molto soddisfatti della qualità del loro alloggio con una percentuale pari al 92,3%, mentre gli insoddisfatti rappresentano solo il 7,7%. Gli utenti per i quali è stato necessario il ricorso alla versione semplificata sono 204, pari al 17% del campione.

Gruppo	Qualità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	6	1	4	2	2	15	9	33	65	49	28	184	0	199	
Altri Comuni Fascia sociale	6	3	4	3	3	19	17	71	82	67	36	273	0	292	
Capoluogo Altre Fasce	20	2	6	2	8	38	9	15	52	86	63	225	0	263	
Capoluogo Fascia sociale	9	3	3	4	1	20	11	79	127	129	80	426	0	446	
Totale	41	9	17	11	14	92	46	198	326	331	207	1108	0	1200	



Per quanto riguarda il livello di qualità percepita degli utenti soddisfatti, la maggior parte dei voti è concentrata sui voti 4 (27,6%) e 3 (27,2%). Relativamente agli utenti insoddisfatti le indicazioni si distribuiscono lungo tutta la scala di valori con maggiore concentrazione sul voto 5 (3,4%).

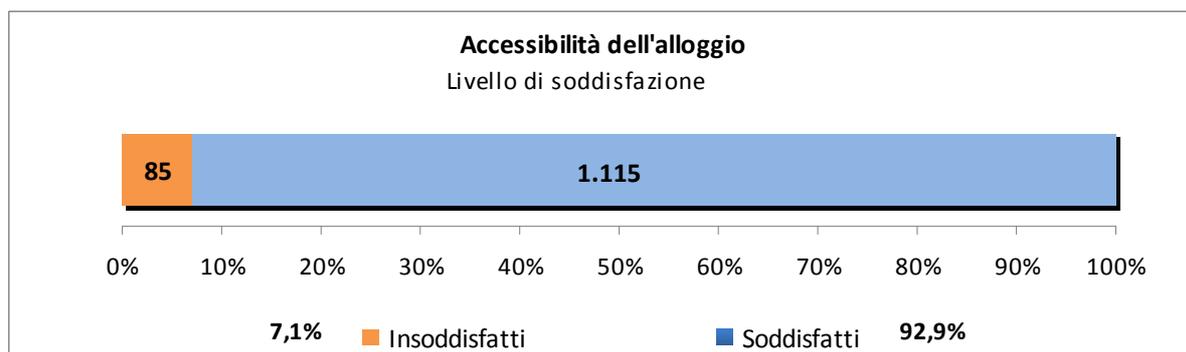
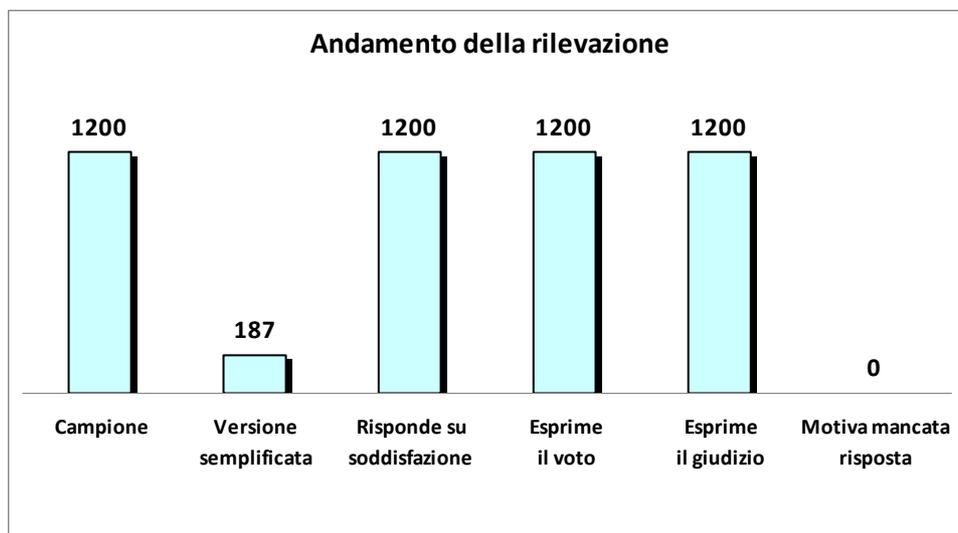
Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce			8	7	15	2	113	69		184	0	199
Altri Comuni Fascia sociale	1	5	13		19		166	107		273	0	292
Capoluogo Altre Fasce			20	18	38	3	142	80		225	0	263
Capoluogo Fascia sociale			10	10	20		262	164		426	0	446
Totale		1	43	48	92	5	683	420		1108	0	1200



Il 60,5% degli utenti intervistati (56,9% soddisfatti e 3,6% insoddisfatti) ritiene la Qualità dell'alloggio una aspetto "Molto Importante", mentre il 39% lo ritiene "Fondamentale". Rappresentano complessivamente lo 0,5% coloro che ritengono questo indicatore "Poco Importante".

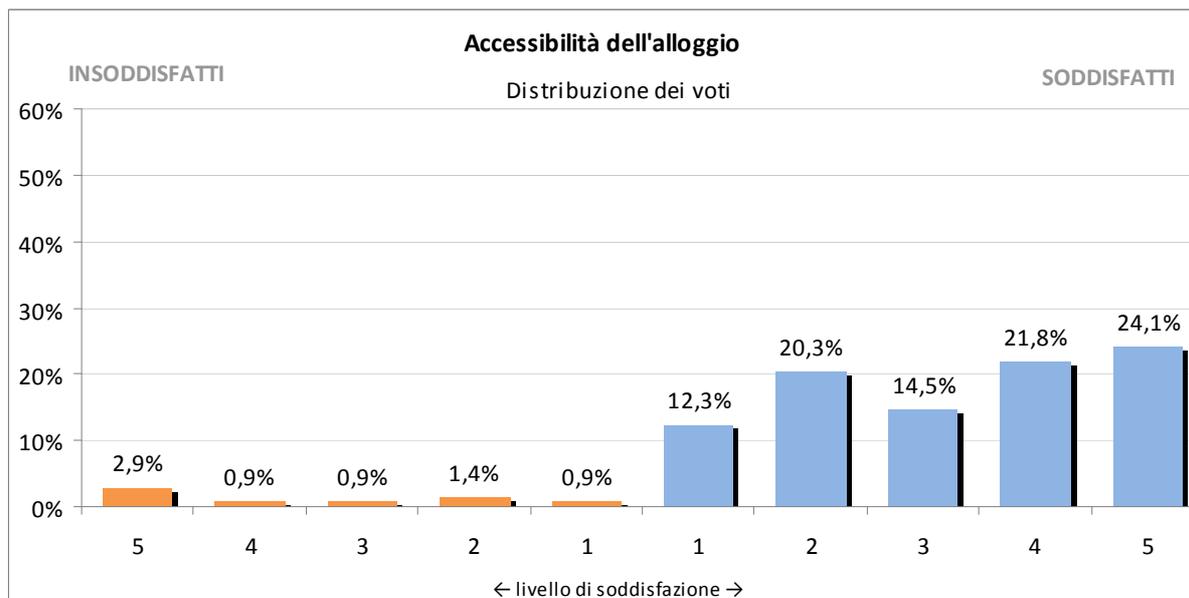
Indicatore n° 2

Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio**? (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



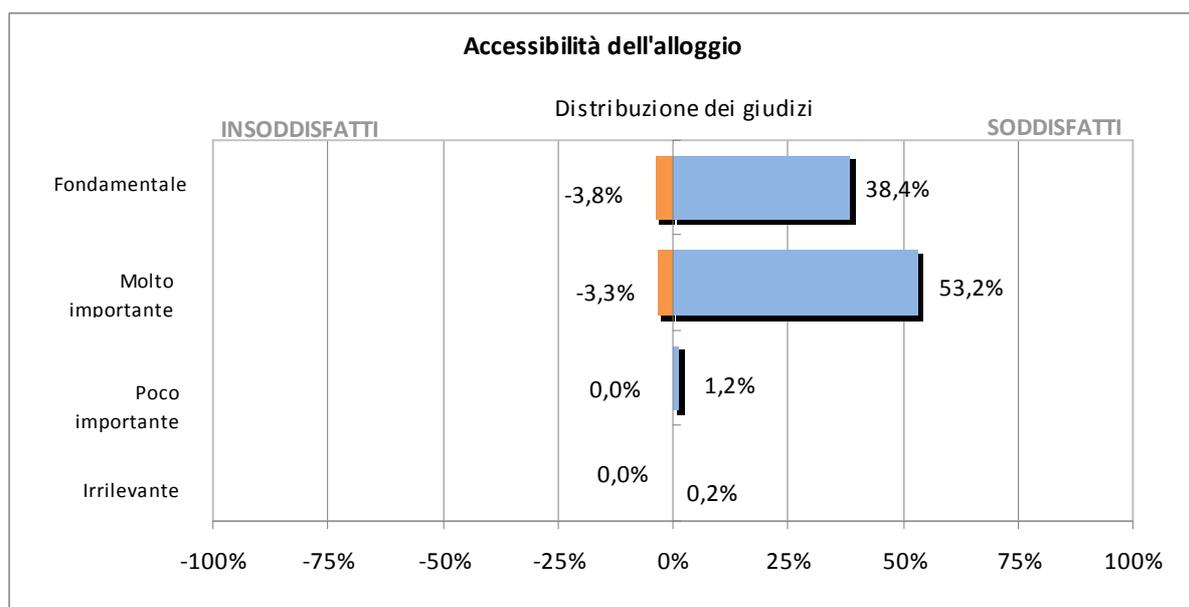
Anche per la domanda sulla soddisfazione rispetto all'Accessibilità dell'alloggio hanno risposto tutti gli intervistati e circa il 93% del totale risulta soddisfatto, mentre gli utenti insoddisfatti si attestano al 7,1%. Per questa domanda sono 187 gli utenti che hanno optato per la versione semplificata.

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	5	1	3	3	3	15	27	44	32	39	42	184	0	199
Altri Comuni Fascia sociale	7		1	3	4	15	60	80	46	42	49	277	0	292
Capoluogo Altre Fasce	15	7	3	4	3	32	10	19	29	77	96	231	0	263
Capoluogo Fascia sociale	8	3	4	7	1	23	50	101	67	103	102	423	0	446
Totale	35	11	11	17	11	85	147	244	174	261	289	1115	0	1200



Il livello di soddisfazione è caratterizzato da una distribuzione dei voti che interessa tutti i valori, con percentuali più elevate per il voto 5 con 24,1% di indicazioni, il voto 4 con il 21,8% di indicazioni ed infine il voto 2, con il 20,3% di indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti si segnala il 2,9% che assegna voto 5.

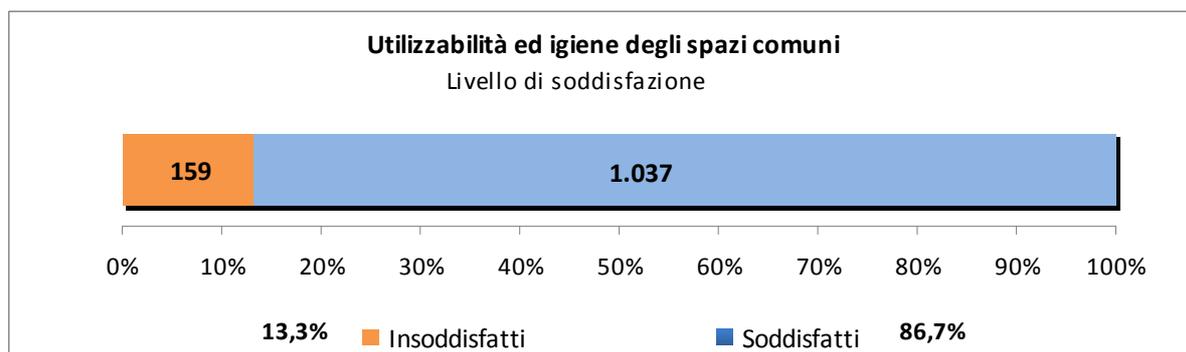
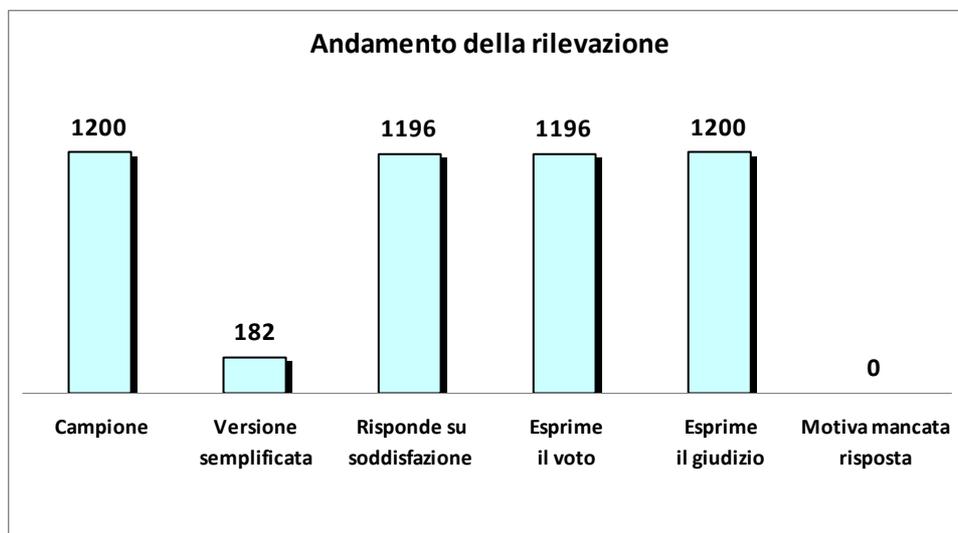
Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce			9	6	15	2	103	79		184	0	199
Altri Comuni Fascia sociale			7	8	15	2	3	173	99	277	0	292
Capoluogo Altre Fasce			15	17	32	6	138	87		231	0	263
Capoluogo Fascia sociale			9	14	23	3	224	196		423	0	446
Totale			40	45	85	2	14	638	461	1115	0	1200



L'attesa degli utenti per questo indicatore è forte, complessivamente il 56,5% degli utenti ritiene che l'accessibilità dell'alloggio sia da considerarsi "Molto Importante" ed il 42,2% "Fondamentale". L'1,2% degli utenti ritiene questo aspetto "Poco Importante" e solo lo 0,2% "Irrilevante".

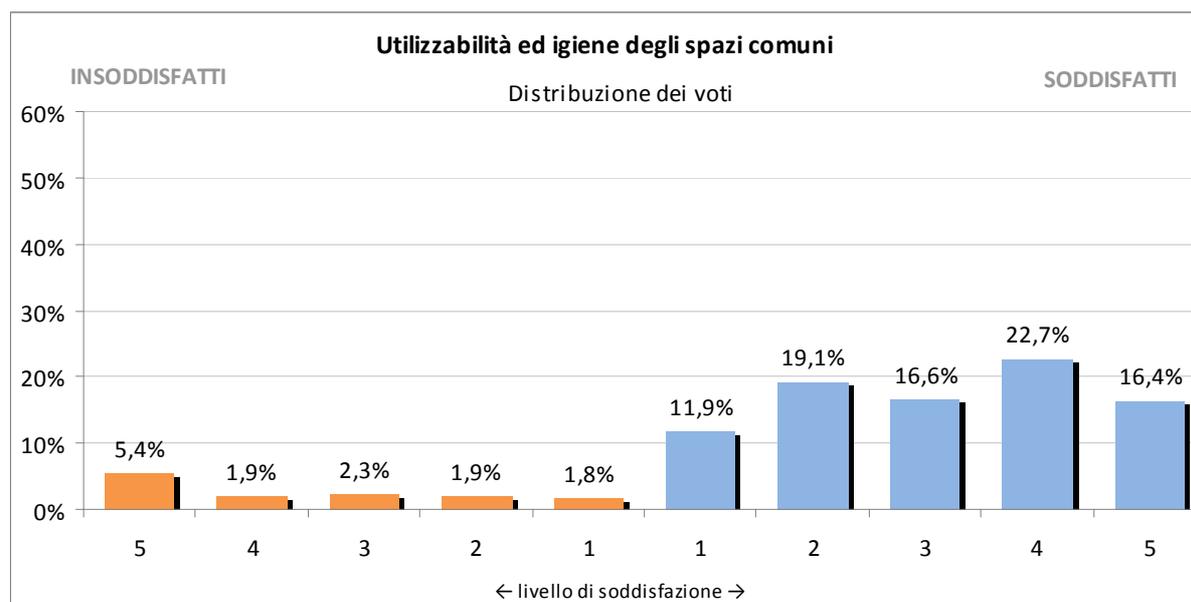
Indicatore n° 3

Si ritiene soddisfatto **dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



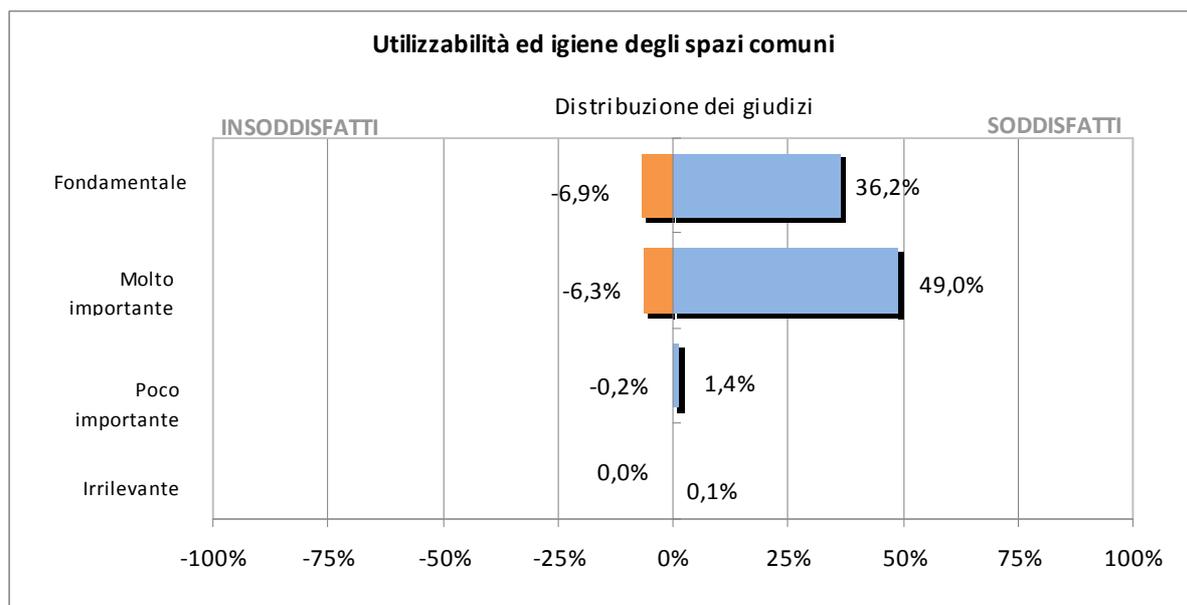
Hanno risposto alla domanda inerente alla soddisfazione sull'utilizzabilità e igiene degli spazi comuni 1196 utenti su 1200. L'86,7% dichiara di essere soddisfatto, mentre rappresentano il 13,3% coloro che dichiarano di essere insoddisfatti. Gli utenti che hanno optato per la versione semplificata della domanda sono 182.

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI					Totale		
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			
Altri Comuni Altre Fasce	9	5	4	3	4	25	27	51	29	43	24	174	0	199
Altri Comuni Fascia sociale	5	2	3	4	7	21	60	69	44	54	42	269	2	290
Capoluogo Altre Fasce	30	6	15	7	7	65	6	12	36	81	61	196	2	261
Capoluogo Fascia sociale	20	10	6	9	3	48	49	97	89	94	69	398	0	446
Totale	64	23	28	23	21	159	142	229	198	272	196	1037	4	1196



Gli utenti che apprezzano questo aspetto distribuiscono i propri voti lungo tutta la scala di valori con una maggiore concentrazione sul voto 4 (22,7% di indicazioni), cui fa seguito il voto 2 (19,1% di indicazioni). Tra gli utenti insoddisfatti il voto 5 raccoglie il 5,4% di indicazioni.

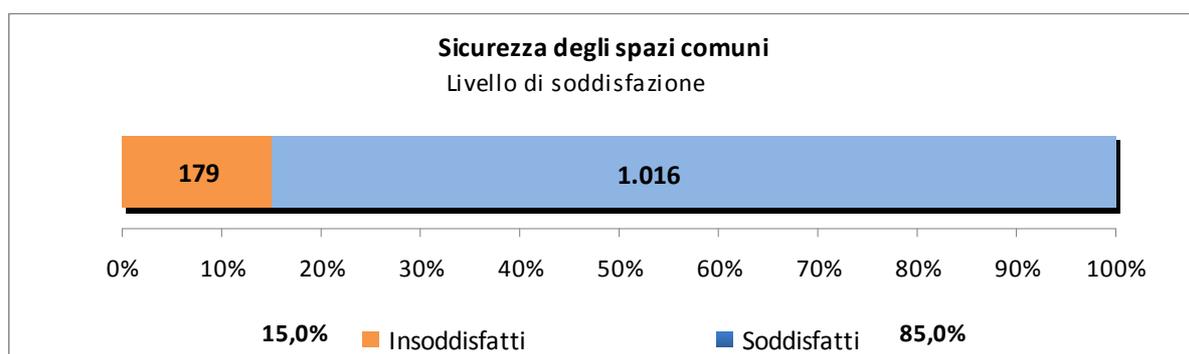
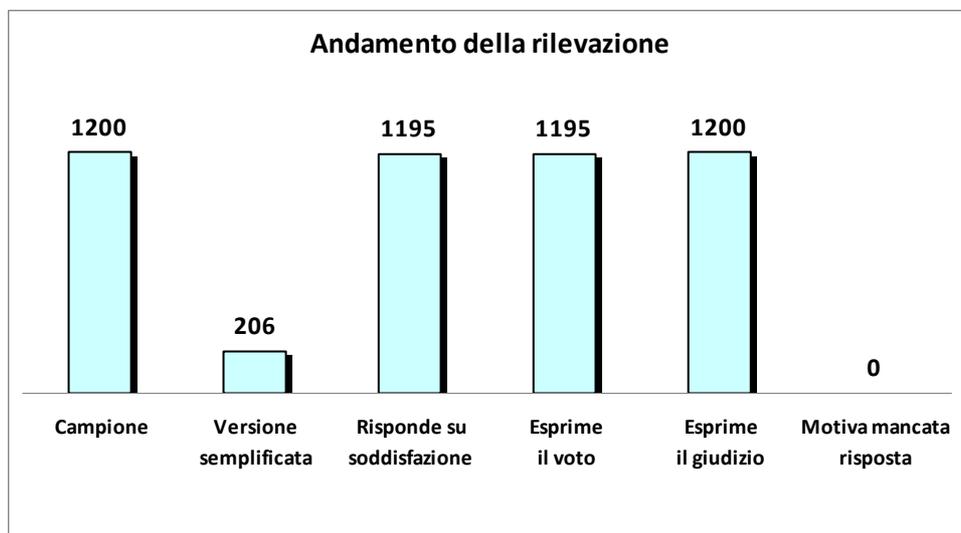
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce		9	16		25	2	108	64		174	0	199
Altri Comuni Fascia sociale		11	10		21	4	178	87		269	2	290
Capoluogo Altre Fasce	1	35	29		65	8	120	68		196	2	261
Capoluogo Fascia sociale	1	20	27		48	1	3	180	214	398	0	446
Totale		2	75	82	159	1	17	586	433	1037	4	1196



La distribuzione dei giudizi d'importanza evidenzia come l'utilizzabilità e l'igiene degli spazi comuni riscuotano l'attenzione degli utenti: il 55,3% di essi ritiene questo aspetto "Molto Importante" mentre il 43,1% lo ritiene "Fondamentale". Rappresentano invece solo l'1,6% gli utenti che ritengono questo aspetto "Poco Importante" e il rimanente 0,1% lo ritiene "Irrilevante".

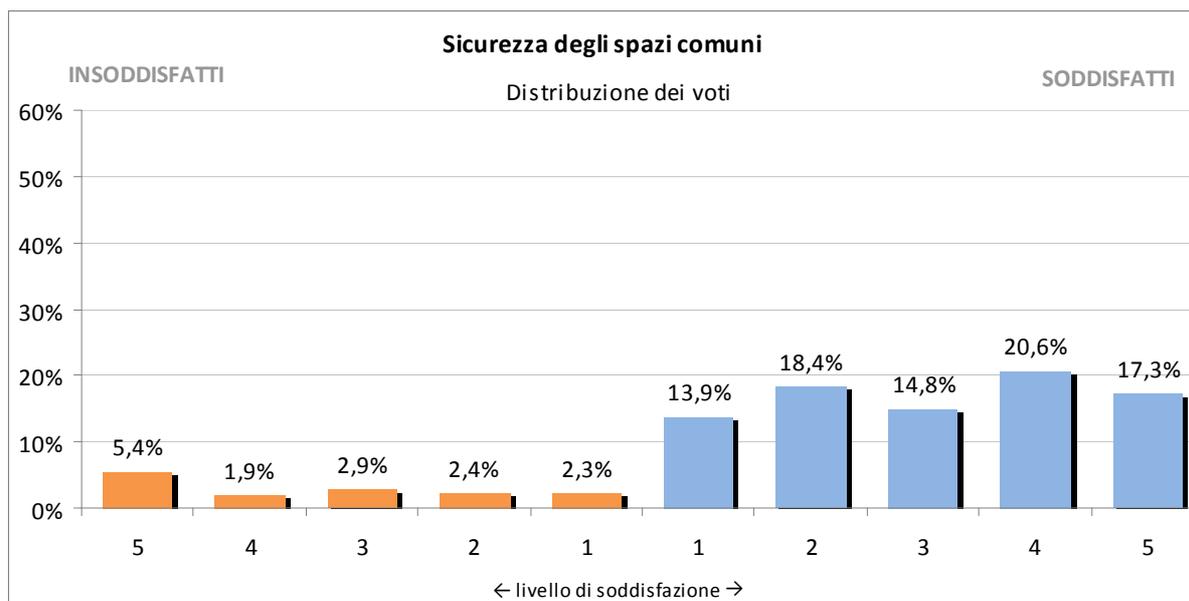
Indicatore n° 4

Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



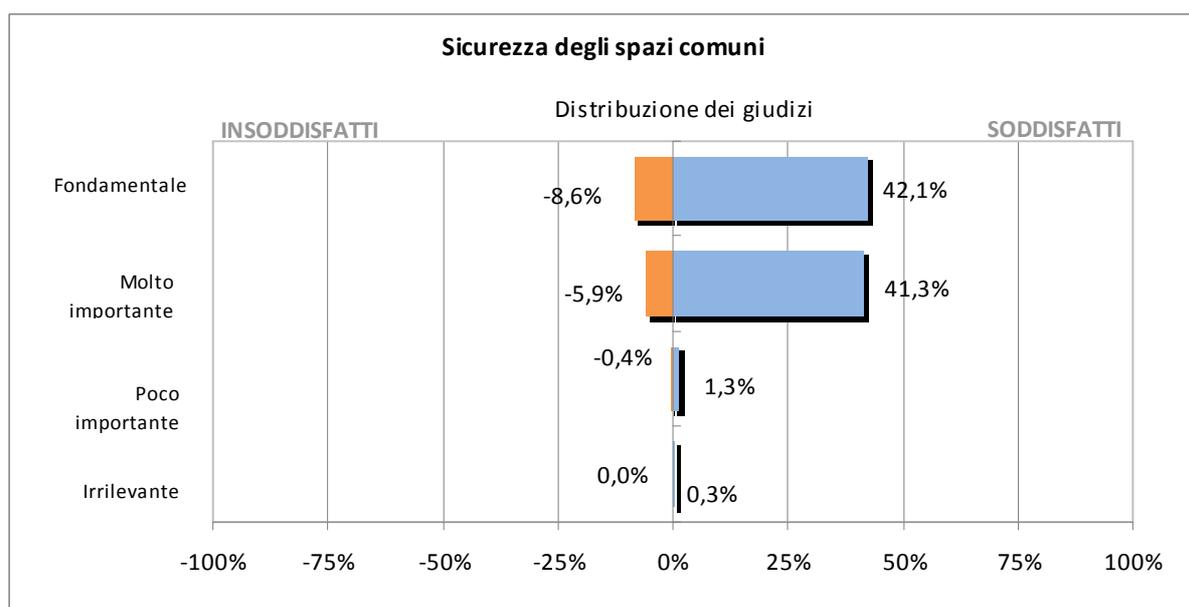
Per questo indicatore la percentuale di soddisfazione è pari all'85% mentre gli insoddisfatti rappresentano il 15%. Per 206 utenti si è fatto ricorso alla versione semplificata della domanda. I soggetti che non hanno risposto sono stati 5 su 1200.

Gruppo	Sicurezza spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	5	4	6	5	8	28	26	47	26	37	35	171	0	199
Altri Comuni Fascia sociale	11	5	6	9	9	40	66	73	33	44	33	249	3	289
Capoluogo Altre Fasce	30	8	16	4	2	60	9	10	45	76	61	201	2	261
Capoluogo Fascia sociale	19	6	7	11	8	51	65	90	73	89	78	395	0	446
Totale	65	23	35	29	27	179	166	220	177	246	207	1016	5	1195



Tra gli utenti soddisfatti le valutazioni si distribuiscono lungo tutti i valori della scala con una prevalenza per i voti 4 (20,6%), 2 (18,4%) e 5 (17,3%). Per quanto riguarda invece gli insoddisfatti la maggior parte delle indicazioni si concentrano sui valori 3 e 5 della scala di insoddisfazione (pari rispettivamente a 2,9% e 5,4%).

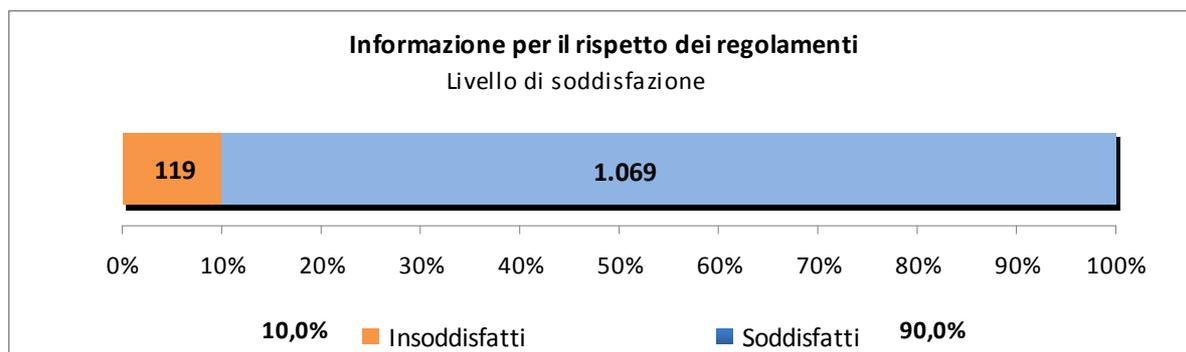
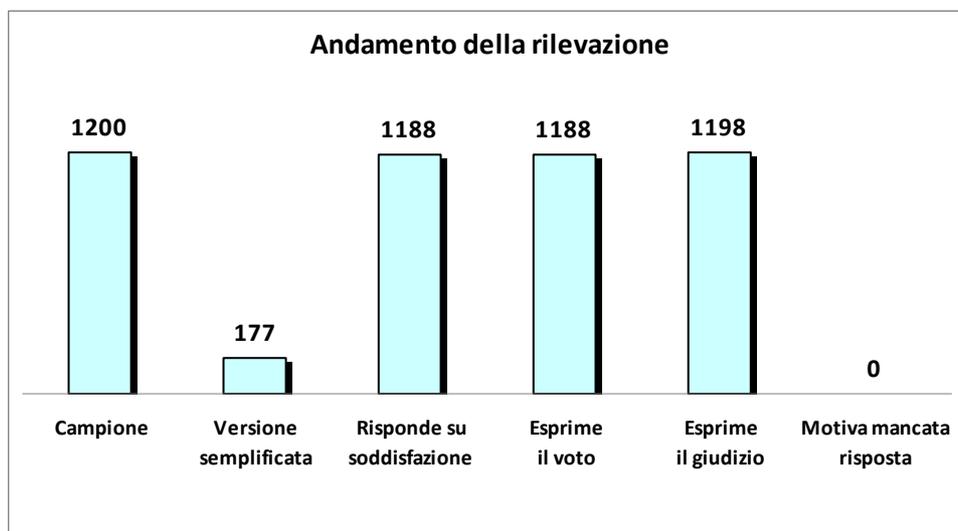
Gruppo	Sicurezza spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	1	13	14		28	7	89	75		171	0	199
Altri Comuni Fascia sociale	2	20	18		40	2	5	151	91	249	3	289
Capoluogo Altre Fasce	2	24	34		60	1	2	110	88	201	2	261
Capoluogo Fascia sociale		14	37		51	2	144	249		395	0	446
Totale	5	71	103		179	3	16	494	503	1016	5	1195



Elevata anche per questo indicatore la qualità attesa: il 47,3% degli utenti ritiene la sicurezza degli spazi comuni un aspetto “Molto Importante”, di questi l’8,6% risulta insoddisfatto. Rappresentano invece complessivamente il 50,7% coloro che ritengono questo aspetto “Fondamentale”, in questo caso gli insoddisfatti rappresentano il 5,9%. Gli utenti che ritengono questo aspetto “Poco Importante” o “Irrilevante” rappresentano il 2%.

Indicatore n° 5

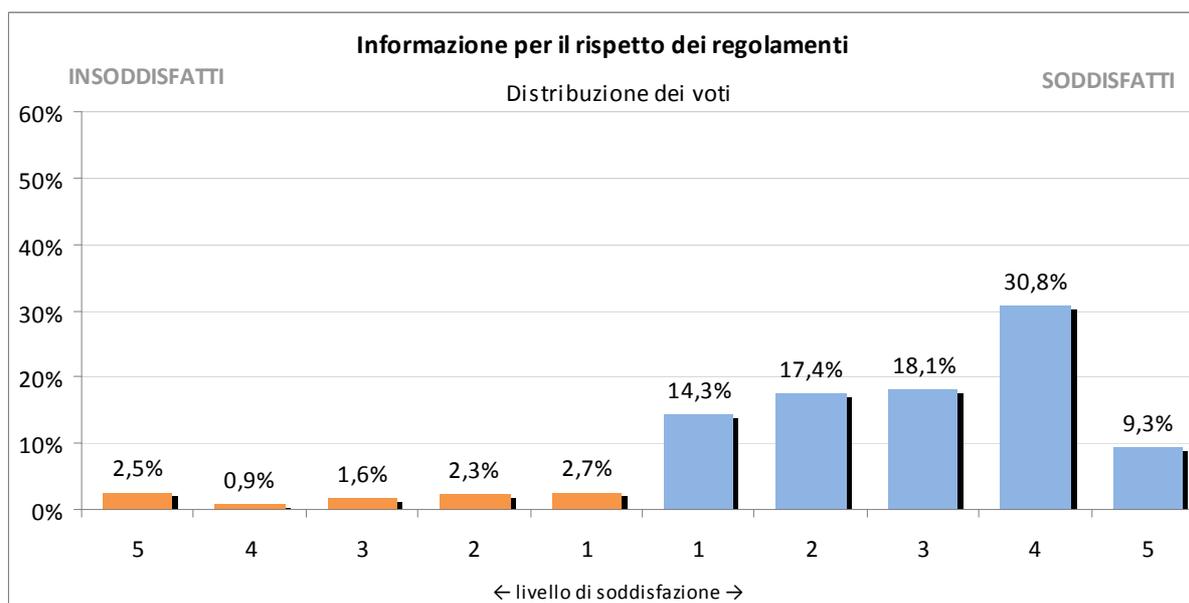
Si ritiene soddisfatto **dell'informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?** Come considera questo aspetto?



Il 90% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto dell'informazione effettuata da ACER per il rispetto dei regolamenti. Il ricorso alla versione semplificata della domanda è avvenuto in 177 casi.

Anche in questo caso abbiamo alcune mancate risposte, in particolare 12: si ricorda a questo proposito che il questionario per le prime cinque domande non prevede di verificare il motivo della non risposta, come invece accade dalla domanda sei in poi.

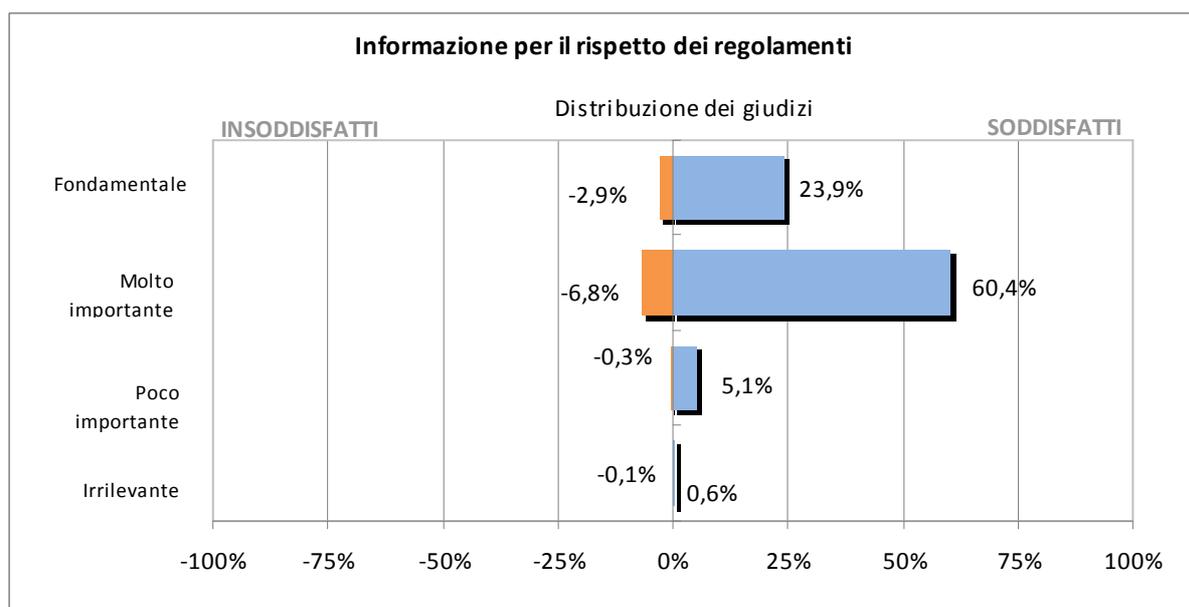
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	5	1	3	5	9	23	41	31	40	48	14	174	2	197
Altri Comuni Fascia sociale	5	4	6	9	8	32	62	70	39	55	29	255	5	287
Capoluogo Altre Fasce	20	4	7	3	5	39	4	19	67	95	34	219	5	258
Capoluogo Fascia sociale		2	3	10	10	25	63	87	69	168	34	421	0	446
Totale	30	11	19	27	32	119	170	207	215	366	111	1069	12	1188



Per questo indicatore il totale delle risposte valide nella distribuzione dei voti e nella distribuzione dei giudizi si differenzia di una unità.

Per quanto concerne gli utenti soddisfatti la maggior parte dei voti si concentrano sul valore 4 (30,8%), seguito dal voto 3 che riporta un 18,1%, mentre gli utenti insoddisfatti distribuiscono i voti soprattutto tra i valori 1, 2 e 5.

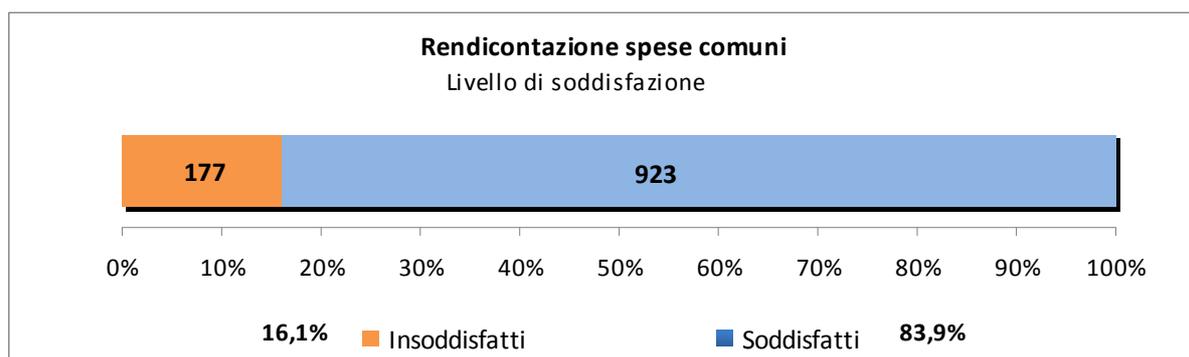
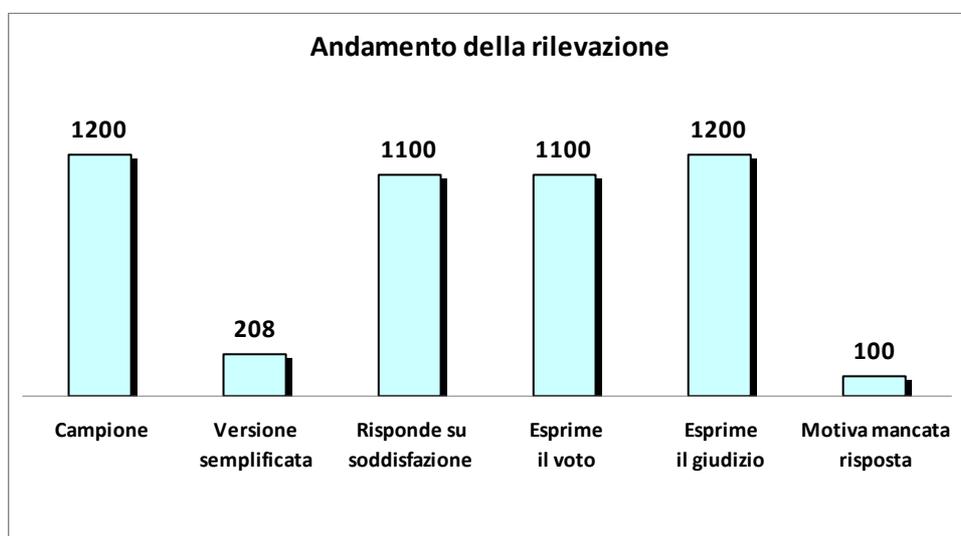
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	1	2	13	7	23	3	13	116	42	174	2	197
Altri Comuni Fascia sociale		1	24	7	32	3	10	169	72	254	6	286
Capoluogo Altre Fasce			27	12	39		20	159	40	219	5	258
Capoluogo Fascia sociale			17	8	25	1	17	273	130	421	0	446
Totale	1	3	81	34	119	7	60	717	284	1068	13	1187



Le aspettative degli utenti rispetto all'azione informativa di A.C.E.R. per il rispetto dei regolamenti evidenziano tra i soddisfatti una percentuale del 5,7% che ritiene tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante". Rappresentano invece complessivamente il 67,2% di coloro che valutano tale aspetto "Molto Importante" mentre il 26,8% lo ritiene "Fondamentale".

Indicatore n° 6

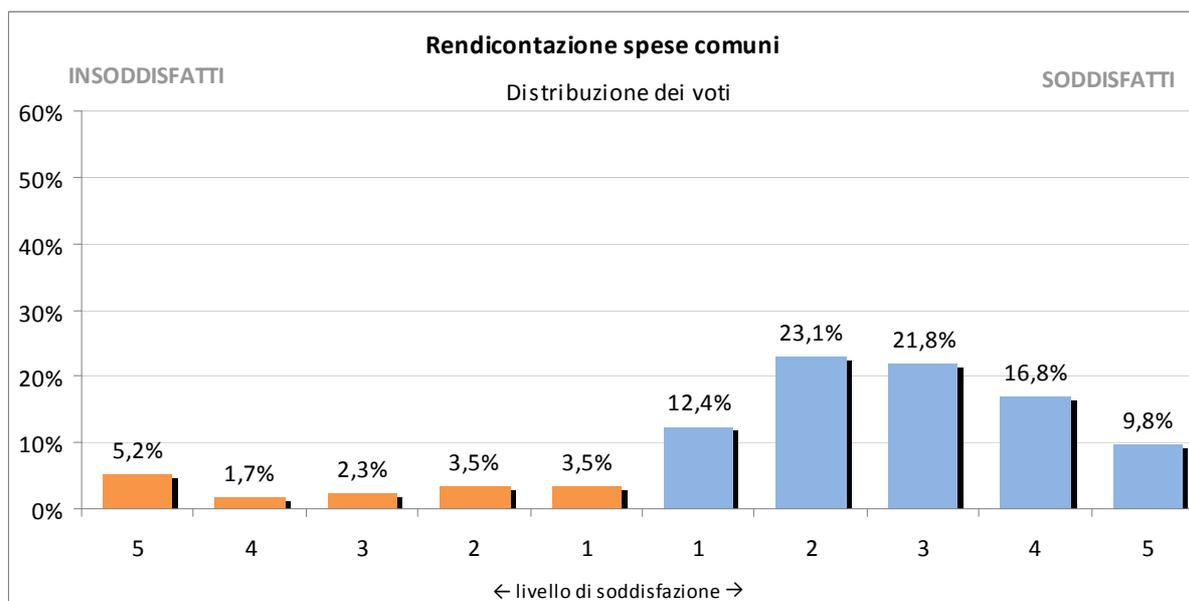
Si ritiene soddisfatto **della rendicontazione delle spese comuni?** (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non le paga	8	16	11	11	46
E' un altro familiare che se ne occupa		2	6	1	9
Si affida ad un'altra persona		2	3		5
Non sa rispondere	1	13	12	14	40
Totale	9	33	32	26	100

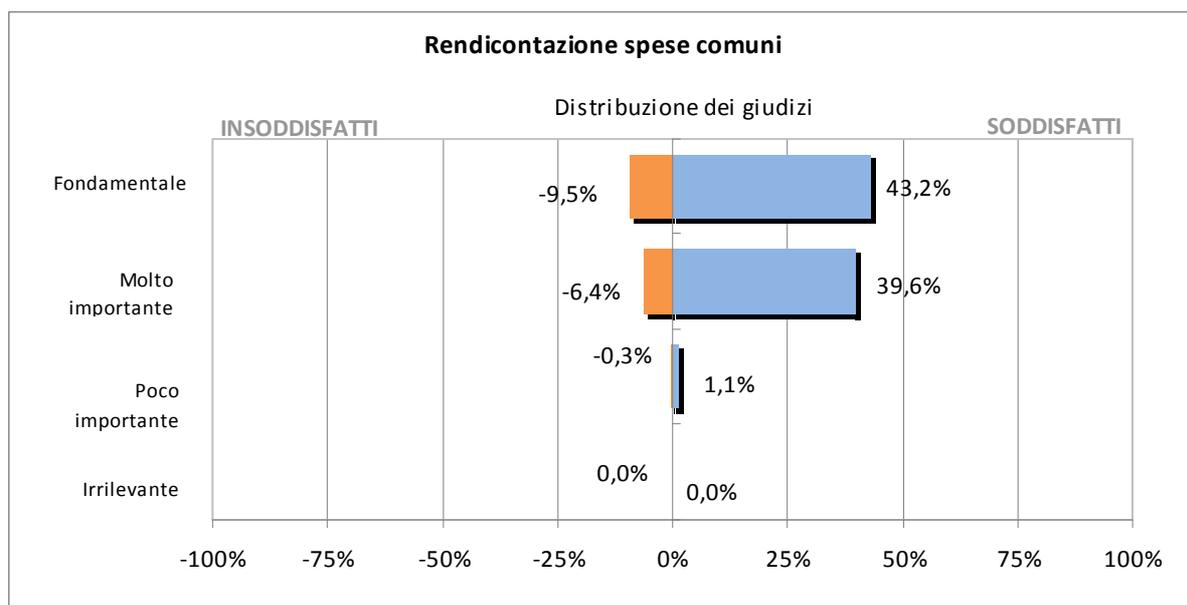
Gli utenti che non rispondono alla domanda sono 100. Di questi 46 dichiarano di non pagare le spese, mentre sono 14 gli utenti che affidano quest'onere ad un familiare o ad un'altra persona. Infine 40 utenti non sono effettivamente in grado di esprimere un giudizio. Tra coloro che invece hanno fornito un parere i soddisfatti rappresentano circa l'84%. La versione semplificata della domanda ha riguardato 208 utenti, circa il 17,3% del campione.

Gruppo	Rendicontazione spese comuni											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
Altri Comuni Altre Fasce	4		6	5	7	22	25	46	37	42	18	168	9	190
Altri Comuni Fascia sociale	10	2	3	8	14	37	54	62	52	30	24	222	33	259
Capoluogo Altre Fasce	21	7	7	12	4	51	14	33	49	50	34	180	32	231
Capoluogo Fascia sociale	22	10	9	13	13	67	43	113	102	63	32	353	26	420
Totale	57	19	25	38	38	177	136	254	240	185	108	923	100	1100



Il livello di soddisfazione si concentra soprattutto sui voti 2 e 3 che raccolgono rispettivamente il 23,1% e il 21,8% di indicazioni. Mentre percentuali inferiori si concentrano sui voti 4 (16,8%), 1 (12,4%) e 5 (9,8%). Anche tra gli utenti insoddisfatti i voti sono distribuiti lungo tutta la scala di valori, con una prevalenza dei voti 5 (5,2%) 1 e 2 (3,5%).

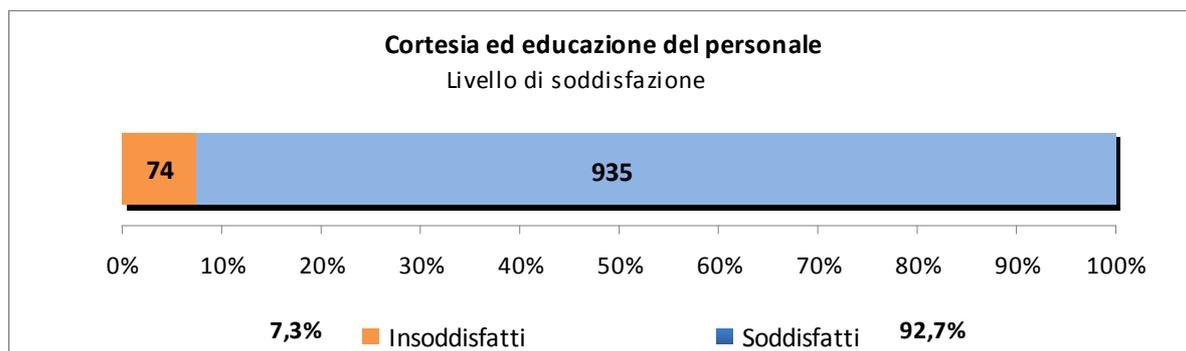
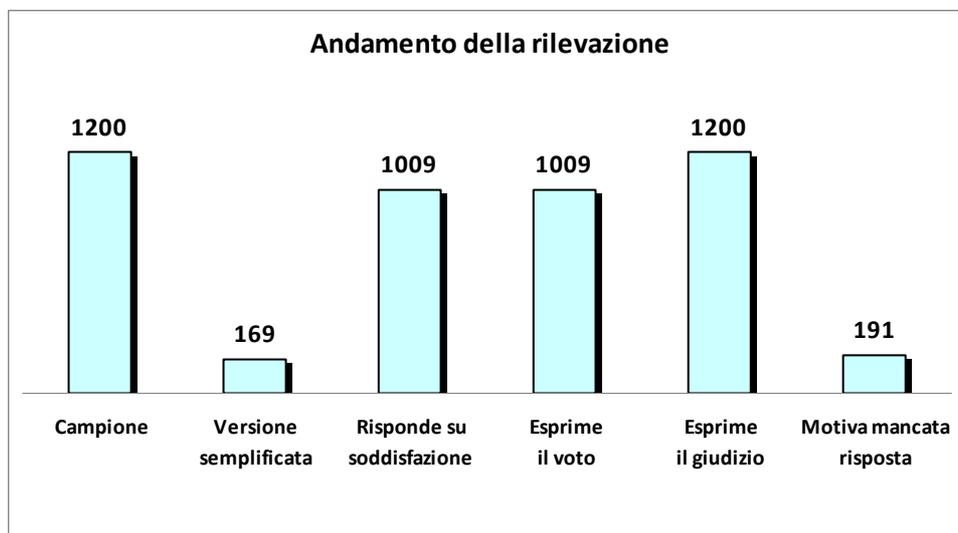
Gruppo	Rendicontazione spese comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	1	12	9		22	4	75	89		168	9	190
Altri Comuni Fascia sociale	1	25	11		37	4	130	88		222	33	259
Capoluogo Altre Fasce	1	17	33		51	3	88	89		180	32	231
Capoluogo Fascia sociale		16	51		67	1	143	209		353	26	420
Totale	3	70	104		177	12	436	475		923	100	1100



La rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale l'attenzione degli utenti risulta elevata: complessivamente il 46% degli utenti intervistati lo giudica "Molto Importante" ed il 52,6% "Fondamentale". Solo il 1,4% lo ritiene un aspetto "Poco Importante".

Indicatore n° 7

Si ritiene soddisfatto della **cortesia e sull'educazione del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). Come considera questo aspetto?

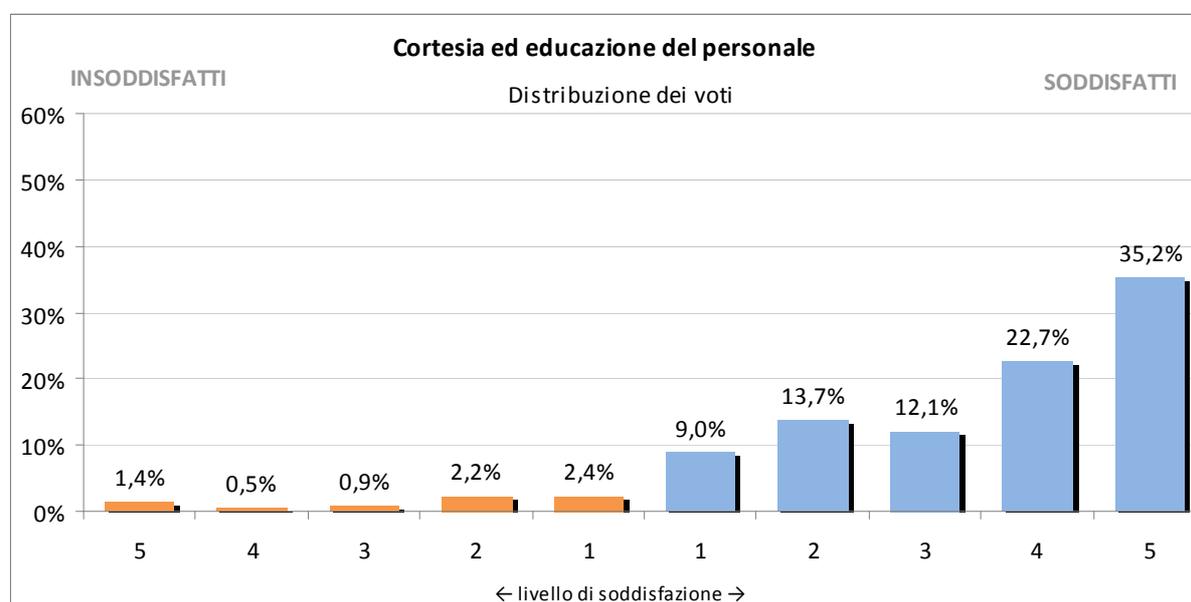


Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	18	48	18	48	132
E' un altro familiare che se ne occupa	1	2	4	1	8
Si affida ad un'altra persona	5	13	2	5	25
Non sa rispondere	2	7	11	6	26
Totale	26	70	35	60	191

Risponde alla domanda sulla cortesia ed educazione del personale A.C.E.R. circa l'84% degli utenti intervistati. Le 191 persone che non hanno risposto hanno fornito le seguenti motivazioni: 132 utenti hanno dichiarato di non avere mai avuto occasione di rivolgersi al personale A.C.E.R.; 33 utenti delegano ad altre persone (conoscenti o familiari) i rapporti con

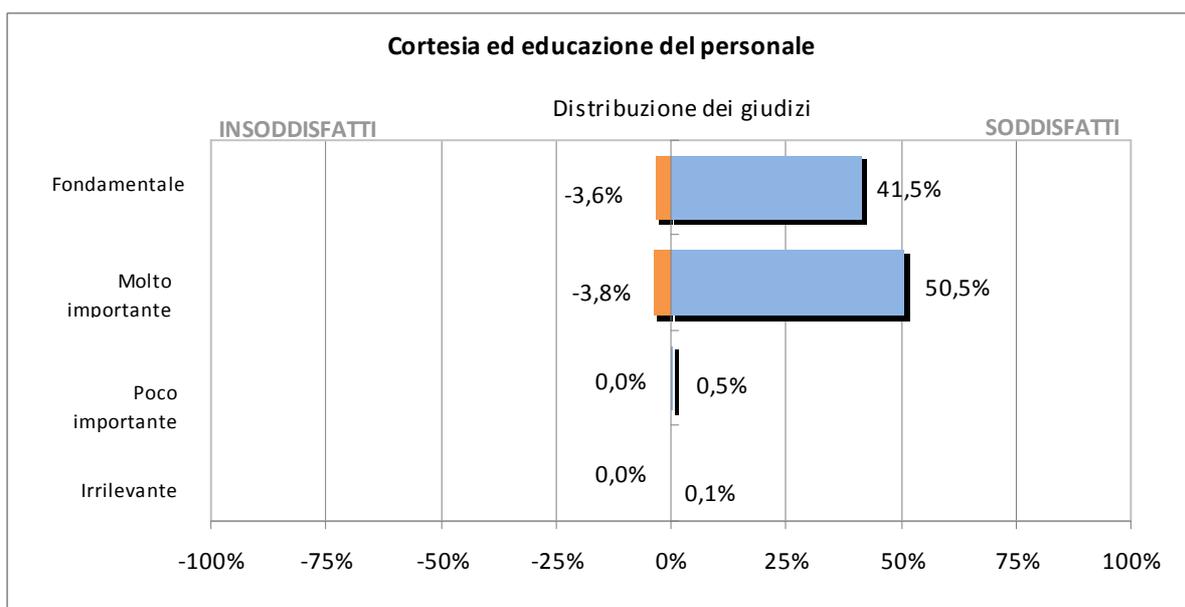
A.C.E.R., mentre 26 utenti non sanno rispondere. Complessivamente si registra un livello di soddisfazione molto elevato tra coloro che hanno risposto, con una percentuale pari al 92,7%. La versione semplificata della domanda è stata utilizzata per 169 utenti.

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Altri Comuni Altre Fasce	1	1	2	7		11	24	27	19	46	46	162	26	173	
Altri Comuni Fascia sociale	2	1	8	10		21	28	49	31	35	58	201	70	222	
Capoluogo Altre Fasce	8	3	5	2		18	6	9	21	71	103	210	35	228	
Capoluogo Fascia sociale	4	1	2	10	7	24	33	53	51	77	148	362	60	386	
Totale	14	5	9	22	24	74	91	138	122	229	355	935	191	1009	



I voti evidenziano una concentrazione superiore per il voto 5 (35,2% di indicazioni) e il voto 4 (pari a 22,7%). Tra gli utenti insoddisfatti si registrano le maggiori concentrazioni sui voti 1 e 2 con valori pari rispettivamente a 2,4% e 2,2%.

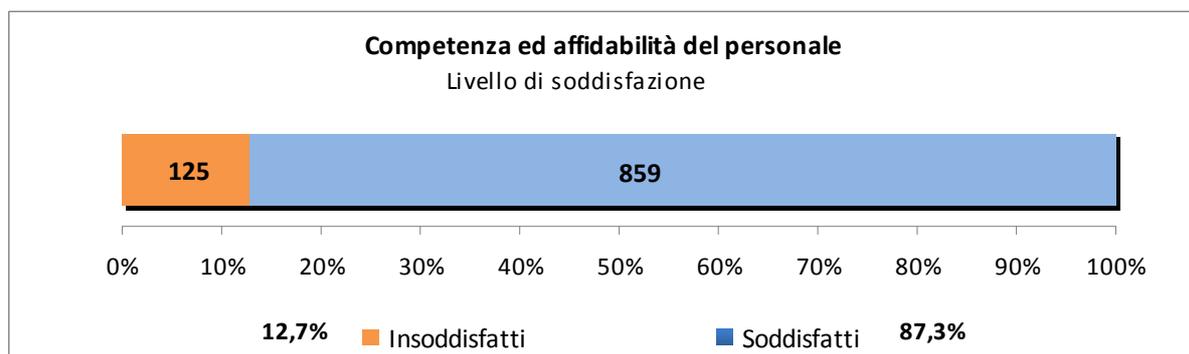
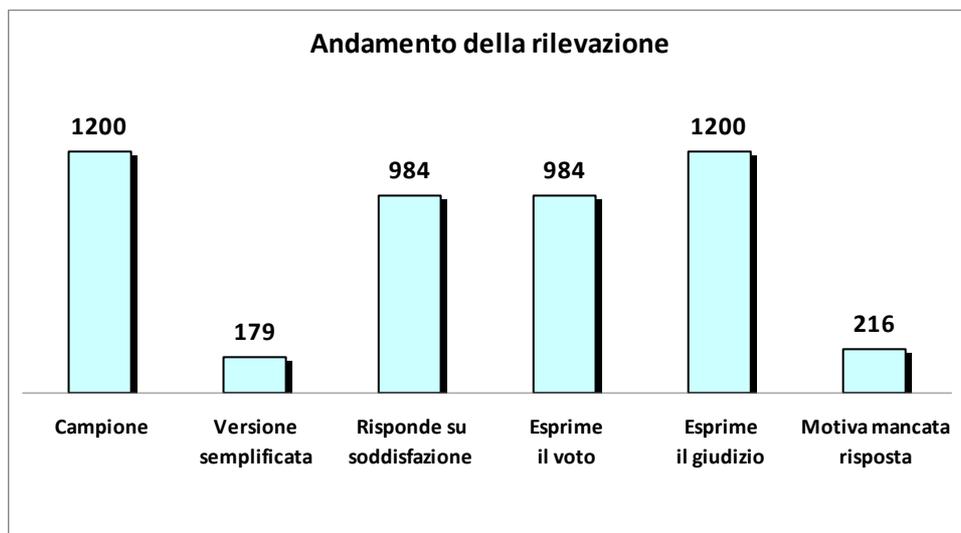
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Altri Comuni Altre Fasce			8	3	11	1		91	70	162		26	173
Altri Comuni Fascia sociale			14	7	21	2		116	83	201		70	222
Capoluogo Altre Fasce			7	11	18	1		124	85	210		35	228
Capoluogo Fascia sociale			9	15	24	2		179	181	362		60	386
Totale			38	36	74	1	5	510	419	935		191	1009



Il livello di qualità attesa è “Fondamentale” per il 45,1% degli utenti e “Molto Importante” per circa il 54,3%. Gli insoddisfatti rappresentano lo 0,6% di coloro che hanno risposto.

Indicatore n° 8

Si ritiene soddisfatto della **competenza e affidabilità del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?

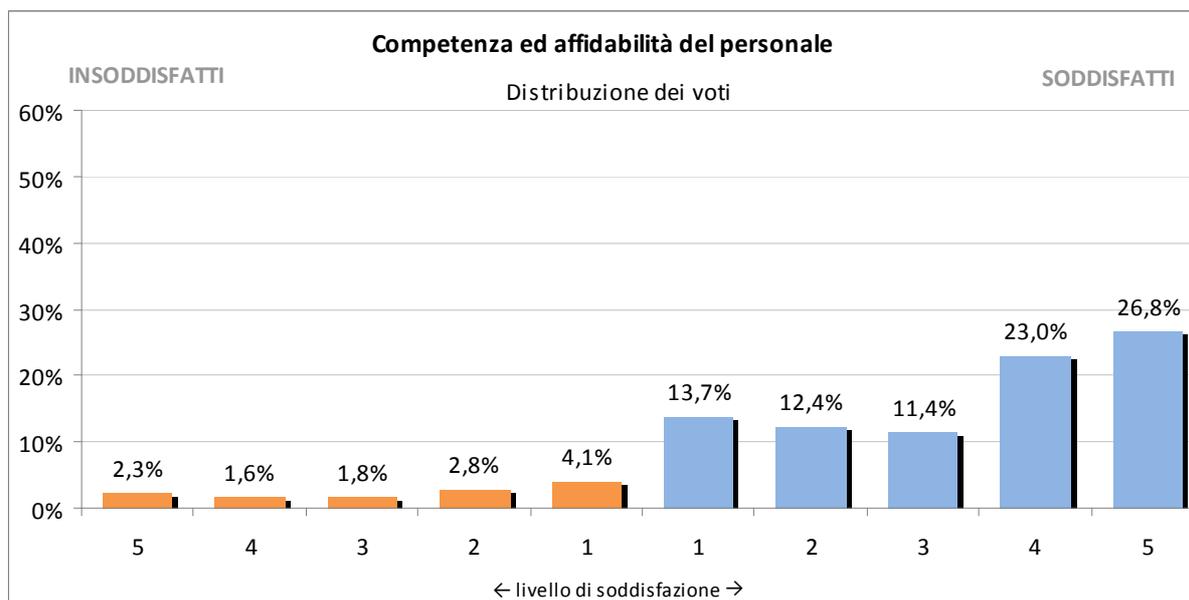


Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	18	49	18	49	134
E' un altro familiare che se ne occupa	1	2	4	1	8
Si affida ad un'altra persona	7	15	4	6	32
Non sa rispondere	3	12	18	9	42
Totale	29	78	44	65	216

Per il quesito sulla competenza ed affidabilità del personale sono 984 gli utenti che rispondono, pari all'82% del campione. Tra coloro che invece non hanno risposto (216 utenti) e che hanno fornito una motivazione, 134 assegnatari dichiarano di non avere mai avuto necessità di rivolgersi al personale A.C.E.R. e pertanto non esprime alcun parere; 40

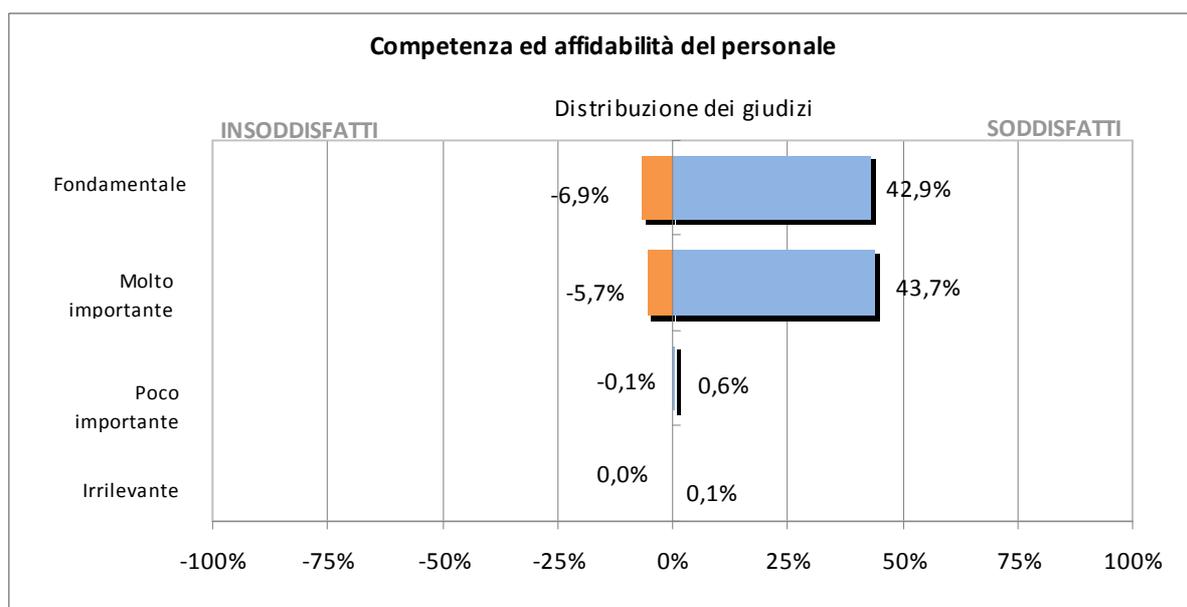
utenti non rispondono in quanto delegano a conoscenti o a familiari le relazioni con A.C.E.R., mentre 42 utenti dichiarano di non saper rispondere.

Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	7	3	1	5	7	23	31	30	16	38	32	147	29	170
Altri Comuni Fascia sociale	3	1	3	8	15	30	49	33	25	29	48	184	78	214
Capoluogo Altre Fasce	8	5	11	3	4	31	9	10	29	70	70	188	44	219
Capoluogo Fascia sociale	5	7	3	12	14	41	46	49	42	89	114	340	65	381
Totale	23	16	18	28	40	125	135	122	112	226	264	859	216	984



Gli utenti soddisfatti si esprimono per il 26,8% con il voto 5; sul voto 4 si concentra invece una percentuale del 23%. Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti, questi esprimono la loro criticità distribuendo i loro voti lungo tutta la scala di valori, con una concentrazione superiore per il voto 1 (4,1%).

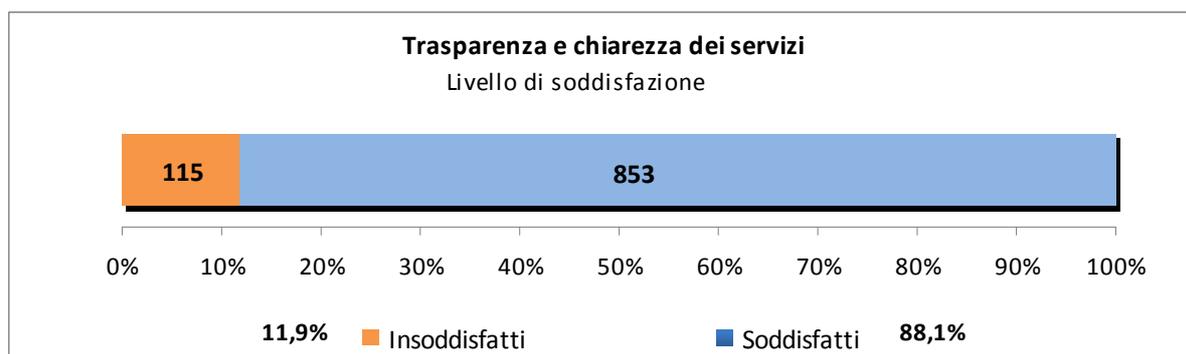
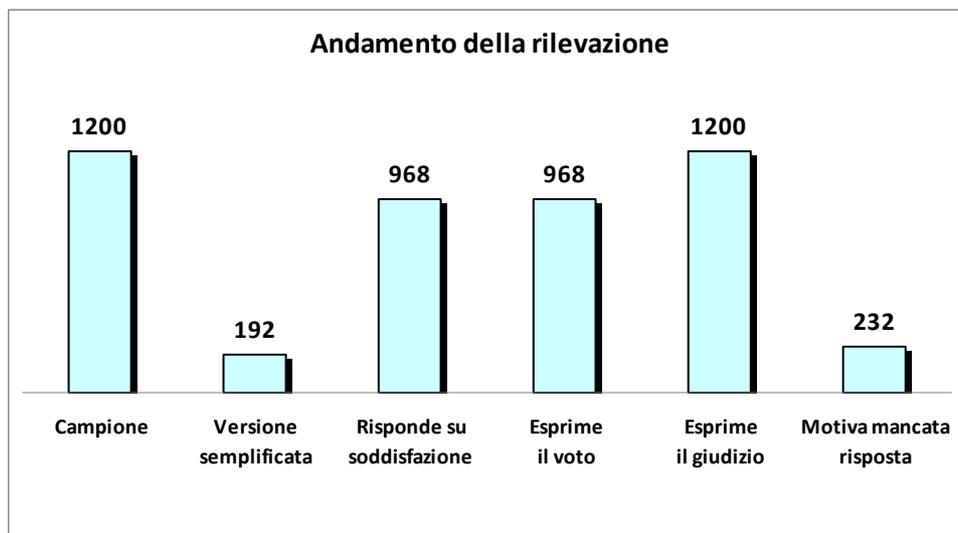
Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce		10	13		23	1	67	79		147	29	170
Altri Comuni Fascia sociale	1	18	11		30	2	102	80		184	78	214
Capoluogo Altre Fasce		14	17		31	3	98	87		188	44	219
Capoluogo Fascia sociale		14	27		41	1	163	176		340	65	381
Totale	1	56	68		125	1	6	430	422	859	216	984



Per questo indicatore il grado di attesa è elevato: complessivamente il 49,8% del campione ritiene questo aspetto “Fondamentale” e il 49,4% “Molto Importante”.

Indicatore n° 9

Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R.**? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?

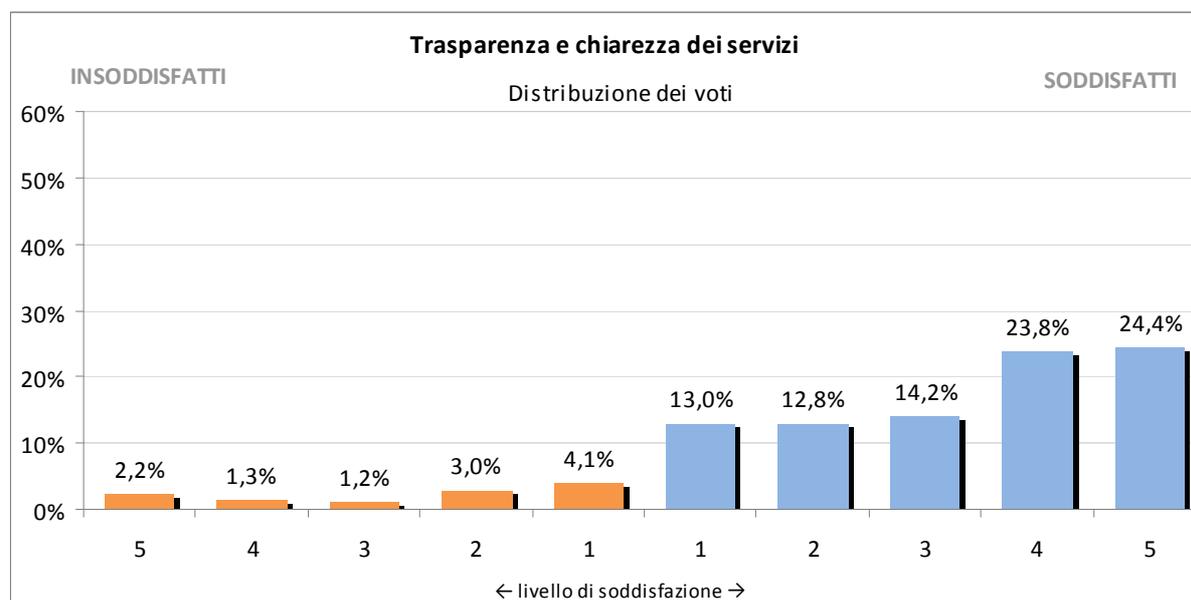


Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	18	49	19	50	136
E' un altro familiare che se ne occupa	1	4	4	2	11
Si affida ad un'altra persona	8	15	5	6	34
Non sa rispondere	4	15	23	9	51
Totale	31	83	51	67	232

Sono complessivamente 232 gli utenti, pari al 19,3% degli intervistati, che non rispondono alla domanda. Le ragioni della mancata risposta sono dovute per 136 casi al fatto che gli utenti dichiarano che non si è mai presentata un'occasione di questo tipo; mentre 45 persone dichiarano di affidarsi ad un conoscente o ad un familiare. Infine sono 51 gli utenti che dichiarano di non sapere rispondere.

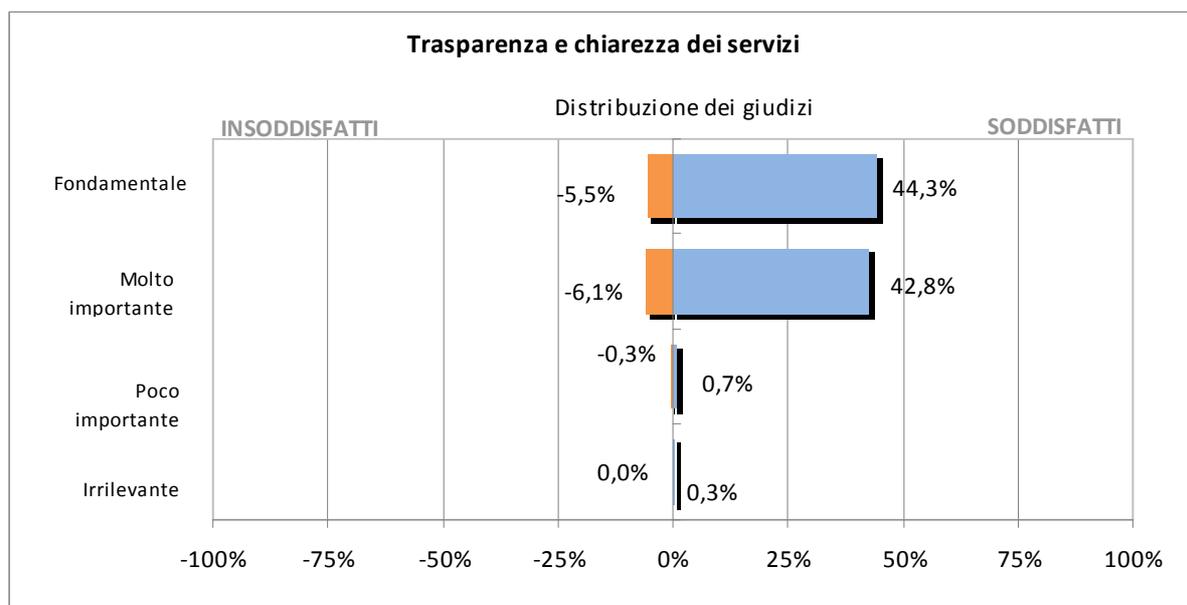
Tra coloro che rispondono e che risultano soddisfatti nell'88,1% dei casi, il ricorso alla versione semplificata si è reso necessario per 192 utenti.

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Altri Comuni Altre Fasce	3	1	1	4	7	16	31	30	29	31	31	152	31	168	
Altri Comuni Fascia sociale	4	2	1	9	17	33	48	28	30	29	41	176	83	209	
Capoluogo Altre Fasce	10	4	6	2	5	27	11	12	25	79	58	185	51	212	
Capoluogo Fascia sociale	4	6	4	14	11	39	36	54	53	91	106	340	67	379	
Totale	21	13	12	29	40	115	126	124	137	230	236	853	232	968	



Le valutazioni degli utenti soddisfatti coprono tutta la scala di valori, con una maggiore concentrazione sui voti 4 e 5 che raccolgono rispettivamente il 23,8% e 24,4% di segnalazioni. Gli intervistati che dichiarano la loro insoddisfazione si concentrano sul voto 1, per il 4,1%, seguito dai voti 2 e 5, pari rispettivamente al 3% e al 2,2%.

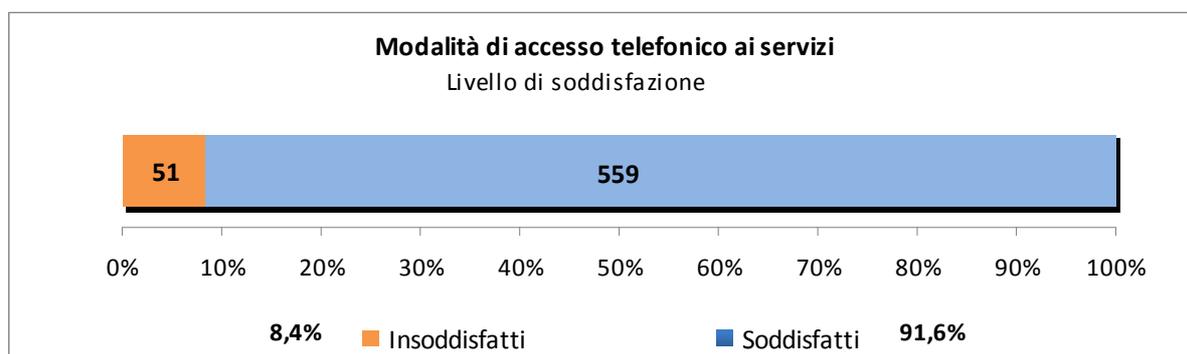
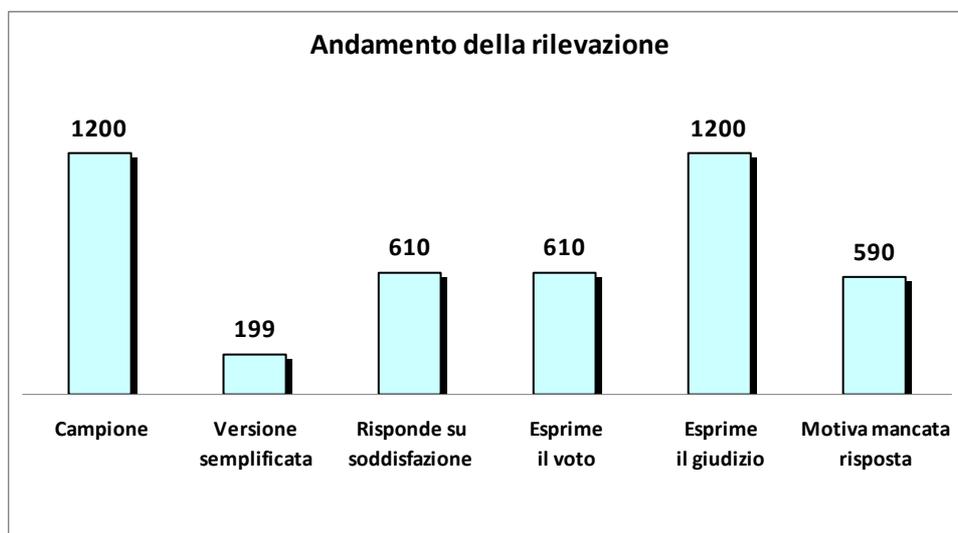
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI				SODDISFATTI				Totale			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
Altri Comuni Altre Fasce		9	7		16	1	2	65	84	152	31	168
Altri Comuni Fascia sociale	2	19	12		33	2	1	100	73	176	83	209
Capoluogo Altre Fasce	1	12	14		27	2	108	75		185	51	212
Capoluogo Fascia sociale		19	20		39	2	141	197		340	67	379
Totale	3	59	53		115	3	7	414	429	853	232	968



Complessivamente il 49,8% degli utenti intervistati attribuisce a questo indicatore un giudizio “Fondamentale” e il 48,9% lo ritiene “Molto Importante”. Solo l’1,3% degli intervistati ritiene questo aspetto “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 10

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi**? (ad esempio centralinista o risponditore automatico). Come considera questo aspetto?

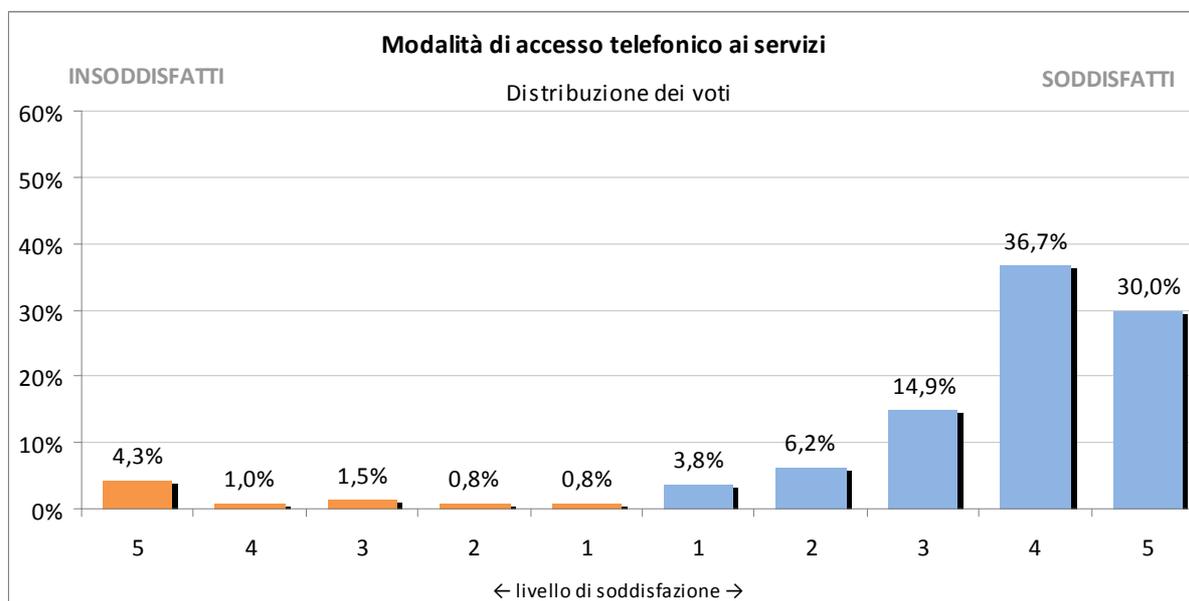


Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	24	59	60	56	199
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	63	116	10	135	324
Si affida ad un'altra persona	10	19	9	14	52
Non sa rispondere	2	6	5	2	15
Totale	99	200	84	207	590

Complessivamente per questo indicatore l'indagine ha registrato un elevato numero di persone che non ha risposto alla domanda: 590 utenti pari al 49,1% del campione. Le ragioni della mancata risposta sono da ricercare nel fatto che per più della metà degli assegnatari

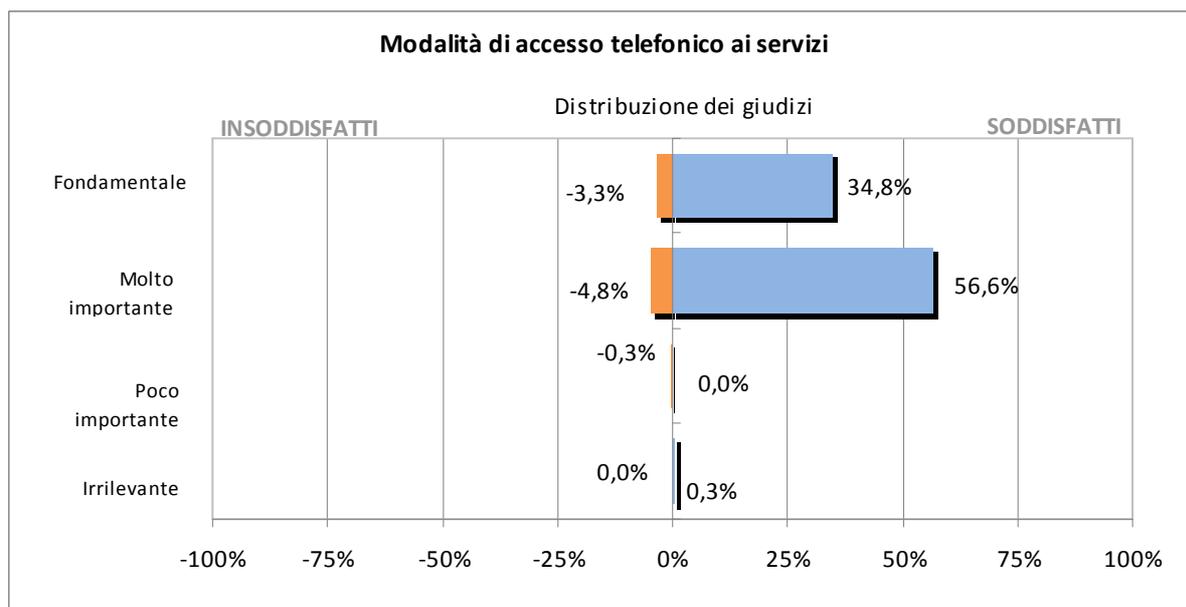
(324) la modalità prevalente di contatto con l'A.C.E.R è diretta; mentre 199 utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno. Vi è poi una quota di utenti dell'ordine dell'8,8% che si affida ad altre persone. Infine 15 utenti dichiarano di non sapere rispondere. Tra quanti rispondono, i soddisfatti rappresentano il 91,6% del totale.

Gruppo	Modalità di accesso telefonico												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
Altri Comuni Altre Fasce	3	1	1	1	2	8	6	1	15	42	28	92	99	100
Altri Comuni Fascia sociale	5	1	2			8	1	11	15	22	35	84	200	92
Capoluogo Altre Fasce	11	2	3	1	2	19	2	5	20	78	55	160	84	179
Capoluogo Fascia sociale	7	2	3	3	1	16	14	21	41	82	65	223	207	239
Totale	26	6	9	5	5	51	23	38	91	224	183	559	590	610



I voti degli utenti soddisfatti si concentrano soprattutto sui valori 4 (36,7%) e 5 (30%). I voti degli utenti insoddisfatti si concentrano prevalentemente sul valore 5 (4,3%).

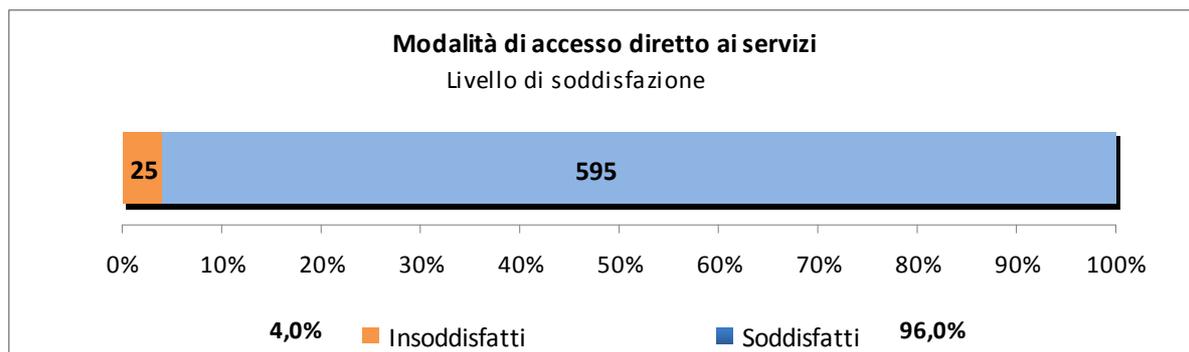
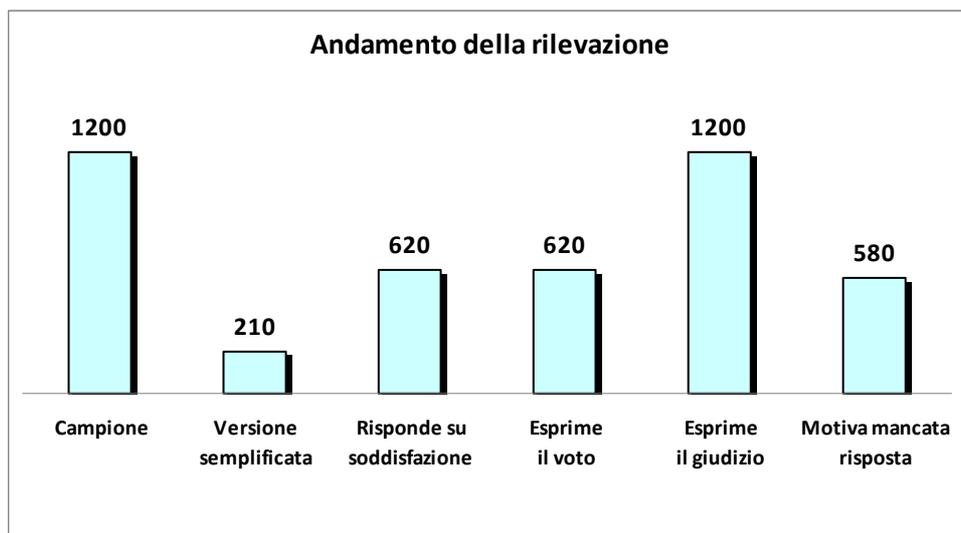
Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	2	4	2		8	1		62	29	92	99	100
Altri Comuni Fascia sociale			5	3	8			64	20	84	200	92
Capoluogo Altre Fasce			12	7	19	1		109	50	160	84	179
Capoluogo Fascia sociale			8	8	16			110	113	223	207	239
Totale	2	29	20		51	2		345	212	559	590	610



L'attesa degli utenti che hanno risposto è forte: complessivamente il 61,3% attribuisce a questo indicatore un valore "Molto Importante" e il 38% lo ritiene "Fondamentale".

Indicatore n° 11

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso diretto ai servizi?** (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). Come considera questo aspetto?

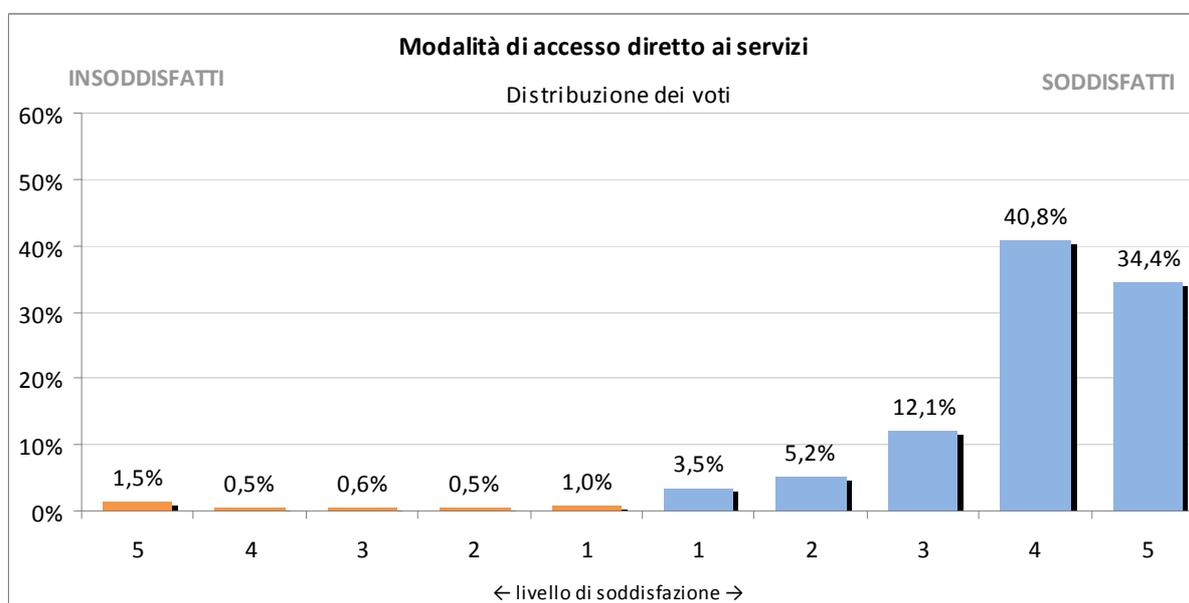


Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	29	69	41	38	177
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	62	115	12	132	321
Si affida ad un'altra persona	15	19	11	13	58
Non sa rispondere	5	6	7	6	24
Totale	111	209	71	189	580

Anche per questa domanda l'indagine ha rilevato un elevato numero di utenti che non risponde, pari al 48,3% del totale. Le ragioni della mancata risposta, anche in questo caso sono da ricercare soprattutto nel fatto che una parte di utenti si rivolge direttamente

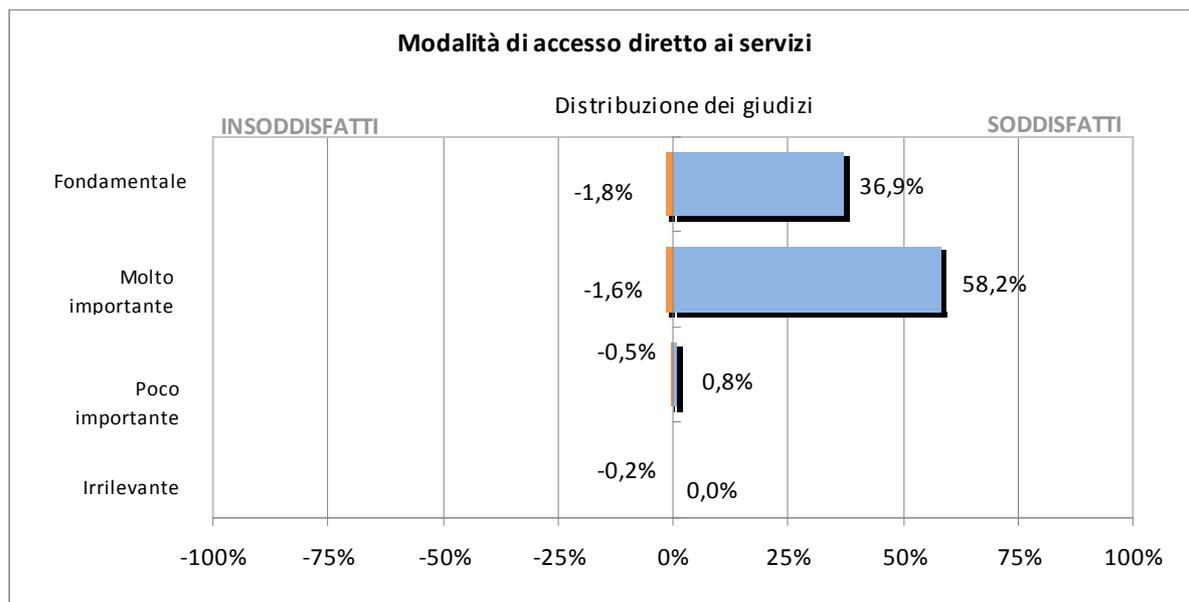
all'A.C.E.R. (321 casi), mentre sono 177 gli utenti che non hanno mai avuto occasione di contattare A.C.E.R. Sono 58 gli utenti che dichiarano di affidarsi ad altra persona e 24 gli utenti dichiarano di non saper rispondere. Tra coloro che hanno risposto il livello di soddisfazione è molto alto con il 96% degli utenti che si esprimono in tal senso.

Gruppo	Modalità di accesso diretto												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5		Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	1		2	2		5	7	1	16	33	26	83	111	88
Altri Comuni Fascia sociale	1	1				2	4	9	7	31	30	81	209	83
Capoluogo Altre Fasce	5	3	3		2	13	1	5	23	84	66	179	71	192
Capoluogo Fascia sociale	2			1	2	5	10	17	29	105	91	252	189	257
Totale	9	3	4	3	6	25	22	32	75	253	213	595	580	620



Per questo indicatore gli utenti esprimono ampio consenso, che traspare nella distribuzione dei voti rivolta a valori medio-alti (voto 4 nel 40,8% dei casi, voto 5 nel 34,4% dei casi).

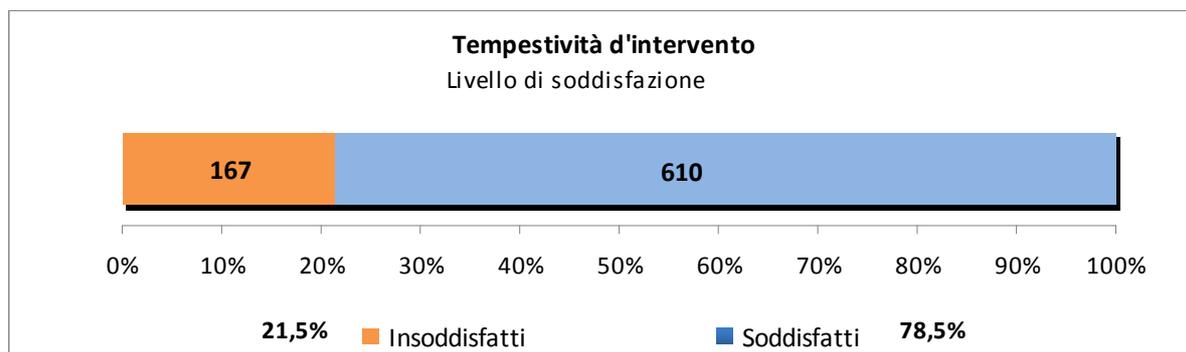
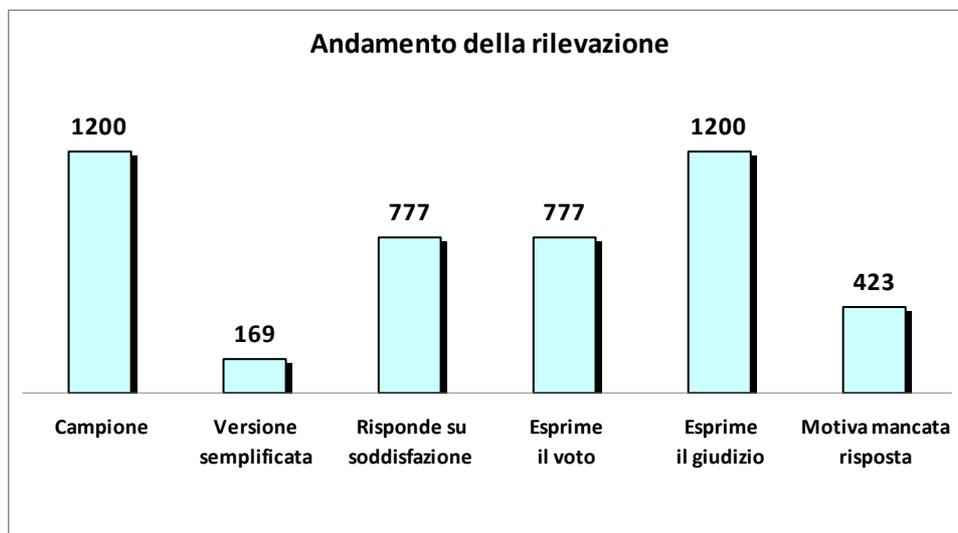
Gruppo	Modalità di accesso diretto										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Altri Comuni Altre Fasce	1	2		2	5			57	26	83		111	88
Altri Comuni Fascia sociale			1	1	2	1		64	16	81		209	83
Capoluogo Altre Fasce		1	5	7	13	2		111	66	179		71	192
Capoluogo Fascia sociale			4	1	5	2		129	121	252		189	257
Totale	1	3	10	11	25	5		361	229	595		580	620



Altrettanto ampio il livello di attesa. La percentuale di utenti che ritiene questo aspetto complessivamente “Molto Importante” è pari al 59,8%, mentre il 38,7% lo ritiene “Fondamentale”, il restante 1,5% lo ritiene “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 12

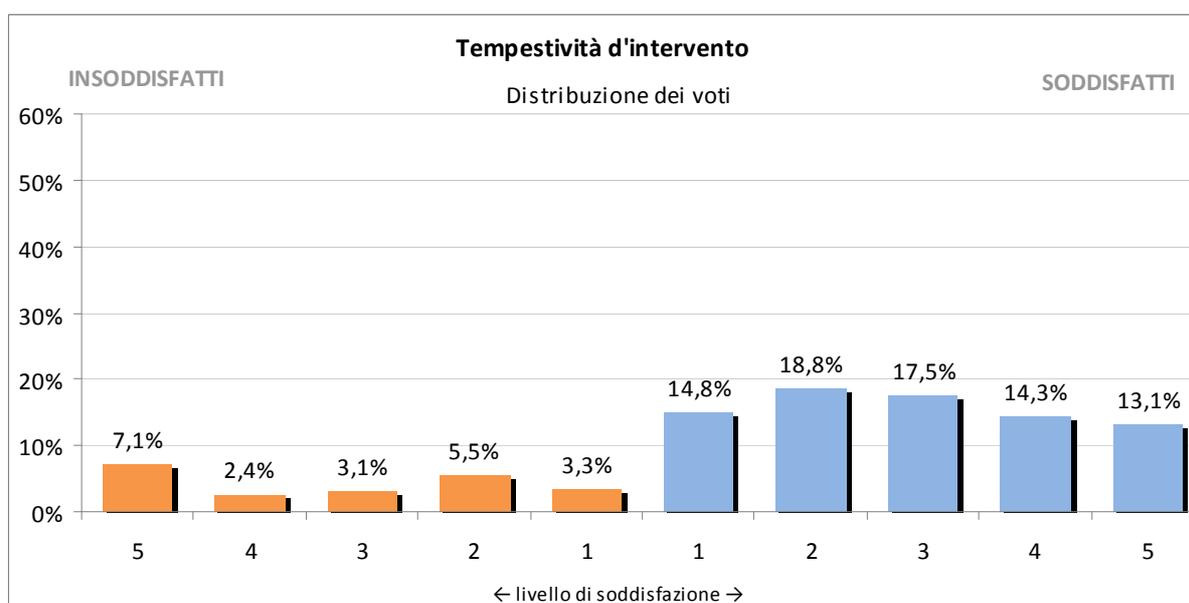
Si ritiene soddisfatto della **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni?** (pronto intervento). Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	61	78	136	107	382
Non sa/non ricorda	11	5	13	12	41
Totale	72	83	149	119	423

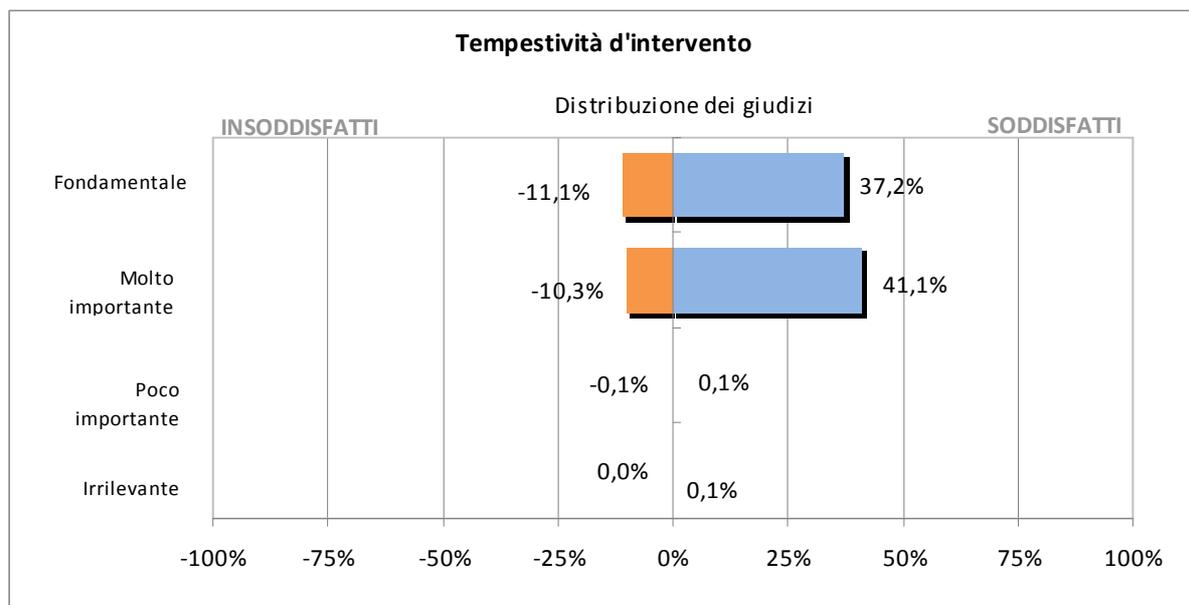
Il 35,2% degli utenti non risponde alla domanda. Le ragioni sono dovute nella maggioranza dei casi – 382 utenti - all'assenza di guasti che abbiano comportato il pronto intervento; nei restanti casi gli utenti dichiarano di non saper rispondere. La quota di utenti soddisfatti è pari al 78,5% di coloro che rispondono, a fronte di un 21,5% di insoddisfatti. L'utilizzo della versione semplificata della domanda si è reso necessario in 169 casi.

Gruppo	Tempestività d'intervento												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	9	2	4	4	6	25	25	34	20	15	8	102	72	127
Altri Comuni Fascia sociale	8	5	2	16	12	43	40	59	26	25	16	166	83	209
Capoluogo Altre Fasce	20	1	3	5	2	31	4	6	19	20	34	83	149	114
Capoluogo Fascia sociale	18	11	15	18	6	68	46	47	71	51	44	259	119	327
Totale	55	19	24	43	26	167	115	146	136	111	102	610	423	777



La distribuzione dei voti degli utenti soddisfatti copre tutti i valori della scala, con una leggera prevalenza del voto 2 con il 18,8% di indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti le maggiori concentrazioni interessano i voti 5 e 2 (rispettivamente per il 7,1% e il 5,5% dei casi).

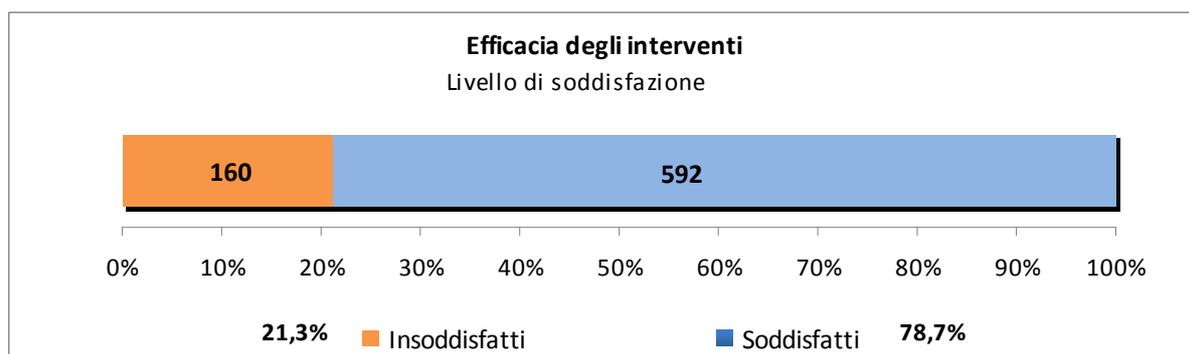
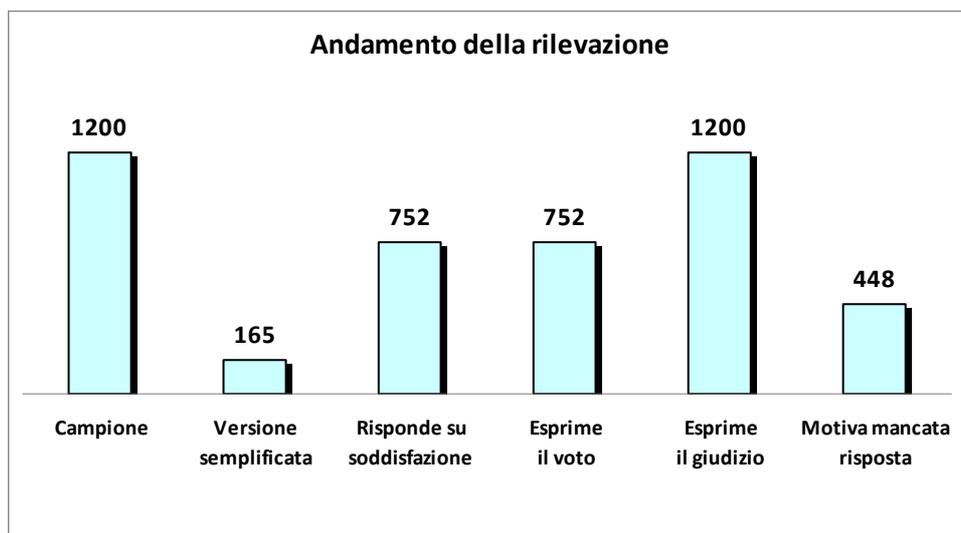
Gruppo	Tempestività d'intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce		13	12		25			55	47	102	72	127
Altri Comuni Fascia sociale	1	29	13		43	1	111	54		166	83	209
Capoluogo Altre Fasce		14	17		31	1	46	36		83	149	114
Capoluogo Fascia sociale		24	44		68		107	152		259	119	327
Totale	1	80	86		167	1	1	319	289	610	423	777



Il giudizio di importanza attribuito al servizio evidenzia un'attesa alta da parte degli utenti che complessivamente si esprimono valutandolo "Fondamentale" nel 48,3% dei casi e "Molto Importante" nel 51,4%. Gli utenti che ritengono questo aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante" rappresentano solo lo 0,3%.

Indicatore n° 13

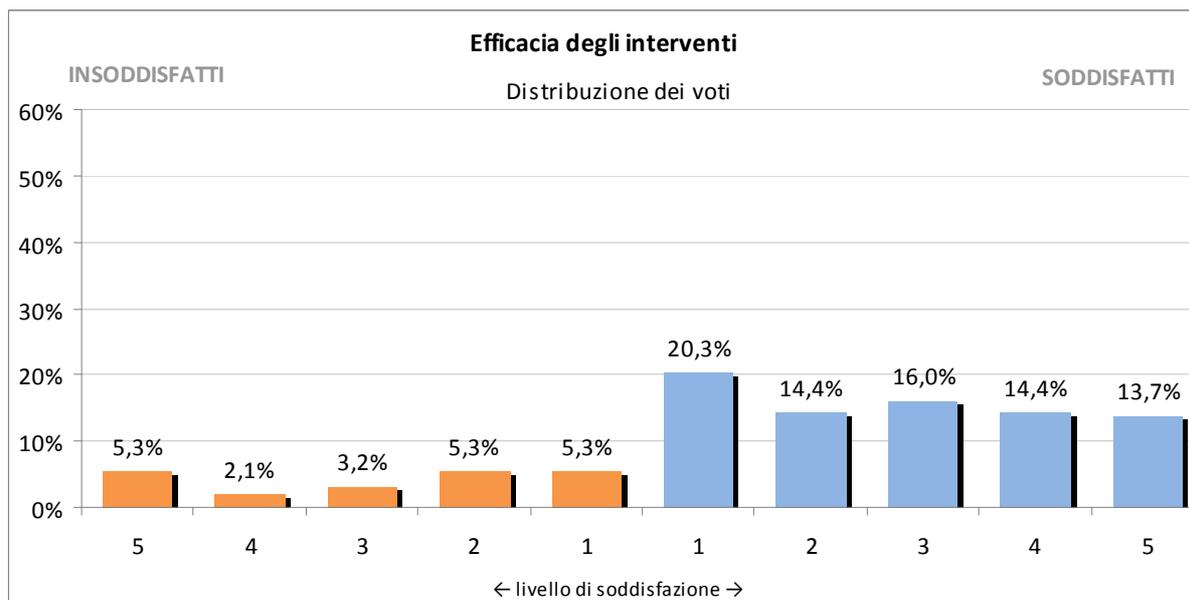
Si ritiene soddisfatto dell'efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	58	85	140	107	390
Non sa/non ricorda	17	12	20	9	58
Totale	75	97	160	116	448

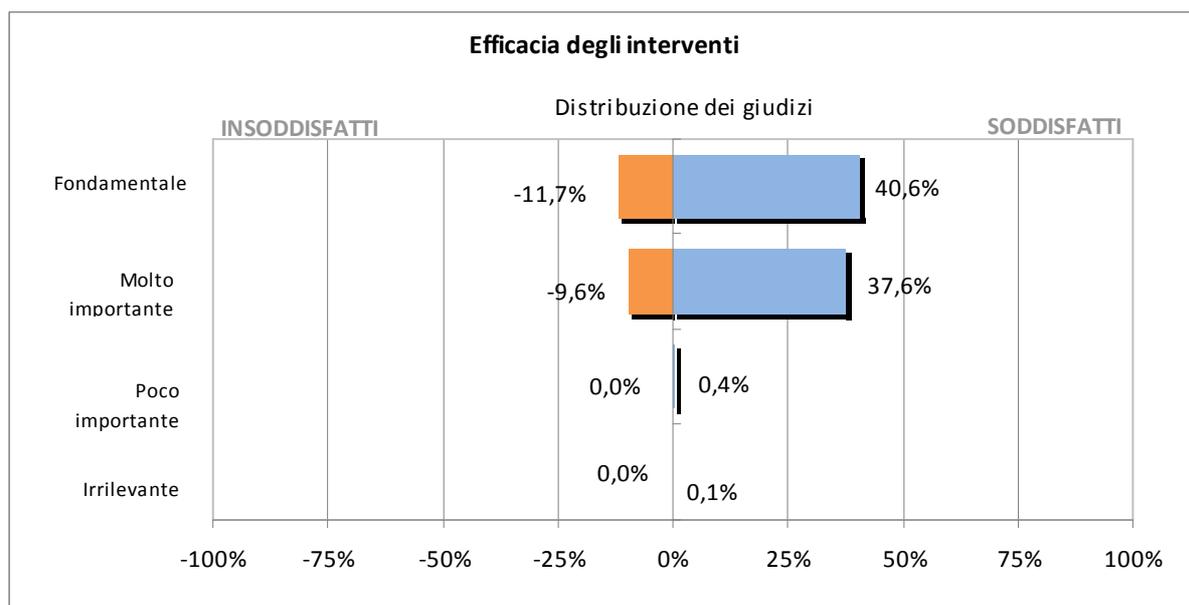
Non rispondono a questa domanda 448 utenti su 1200. Le ragioni della non risposta sono da ricercare sostanzialmente nel fatto che non sono stati realizzati interventi negli ultimi due anni (390 utenti). La percentuale di utenti soddisfatti è pari al 78,7% di coloro che hanno risposto. La versione semplificata della domanda si è resa necessaria in 165 casi.

Gruppo	Efficacia degli interventi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	5	3	3	8	8	27	30	24	17	17	9	97	75	124
Altri Comuni Fascia sociale	9		2	14	15	40	65	30	30	17	13	155	97	195
Capoluogo Altre Fasce	13	3	2	3		21	7	5	15	27	28	82	160	103
Capoluogo Fascia sociale	13	10	17	15	17	72	51	49	58	47	53	258	116	330
Totale	40	16	24	40	40	160	153	108	120	108	103	592	448	752



La valutazione degli utenti soddisfatti copre tutta la scala dei valori: il voto 1 è espresso dal 20,3% degli intervistati, segue il voto 3 espresso dal 16%, mentre i voti 2 e 4 sono stati espressi dal 14,4%, infine il 13,7% ha indicato il voto 5. Tra gli utenti insoddisfatti sono i voti 1, 2 e 5 a raccogliere le percentuali più elevate di indicazioni (5,3% ciascuno), seguiti dai voti 3 (3,2%) e 4 (2,1%).

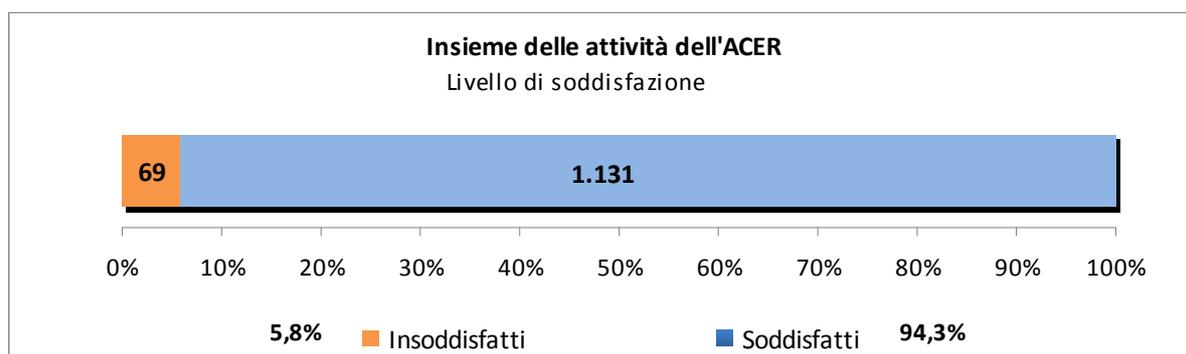
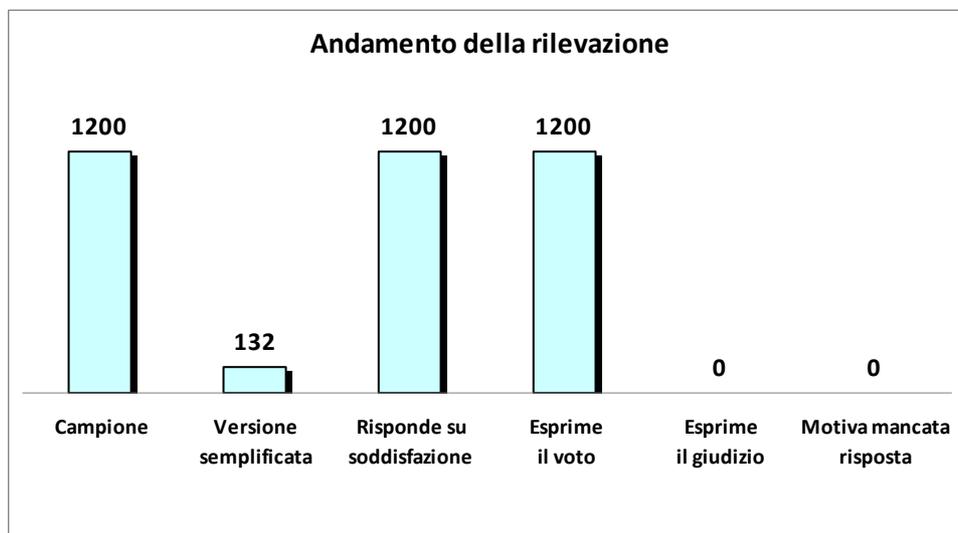
Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce		13	14		27		44	53		97	75	124
Altri Comuni Fascia sociale		25	15		40	2	92	61		155	97	195
Capoluogo Altre Fasce		9	12		21	1	51	30		82	160	103
Capoluogo Fascia sociale		25	47		72	1	96	161		258	116	330
Totale		72	88		160	1	3	283	305	592	448	752



La qualità attesa per questo indicatore si manifesta con il 52,3% di utenti che lo ritiene “Fondamentale”, mentre il 47,2% lo ritiene “Molto Importante”. Solo lo 0,5% degli utenti che hanno risposto alla domanda considera questo aspetto “Poco Importante” o “Irrelevante”.

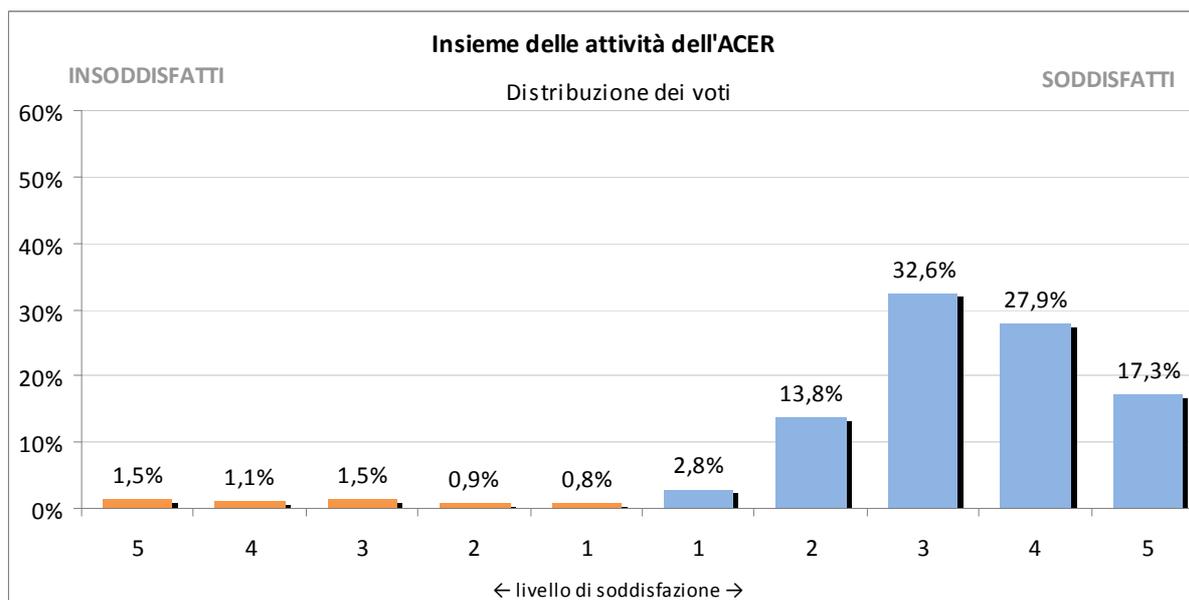
Indicatore n° 14

Infine, considerando tutte **le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme**, lei si ritiene soddisfatto?
Che giudizio darebbe?



L'ultima domanda del questionario, che raccoglie il parere complessivo degli utenti su tutte le attività dell'azienda, ha evidenziato che il 94,3% del campione si ritiene soddisfatto a fronte di un 5,8% che non lo è.

Gruppo	Insieme delle attività dell'ACER													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	3		3		1	7	9	44	54	56	29	192	0	199	
Altri Comuni Fascia sociale	3	3	4	2	4	16	6	58	126	42	44	276	0	292	
Capoluogo Altre Fasce	10	7	7	6	3	33	10	10	57	99	54	230	0	263	
Capoluogo Fascia sociale	2	3	4	3	1	13	8	53	154	138	80	433	0	446	
Totale	18	13	18	11	9	69	33	165	391	335	207	1131	0	1200	

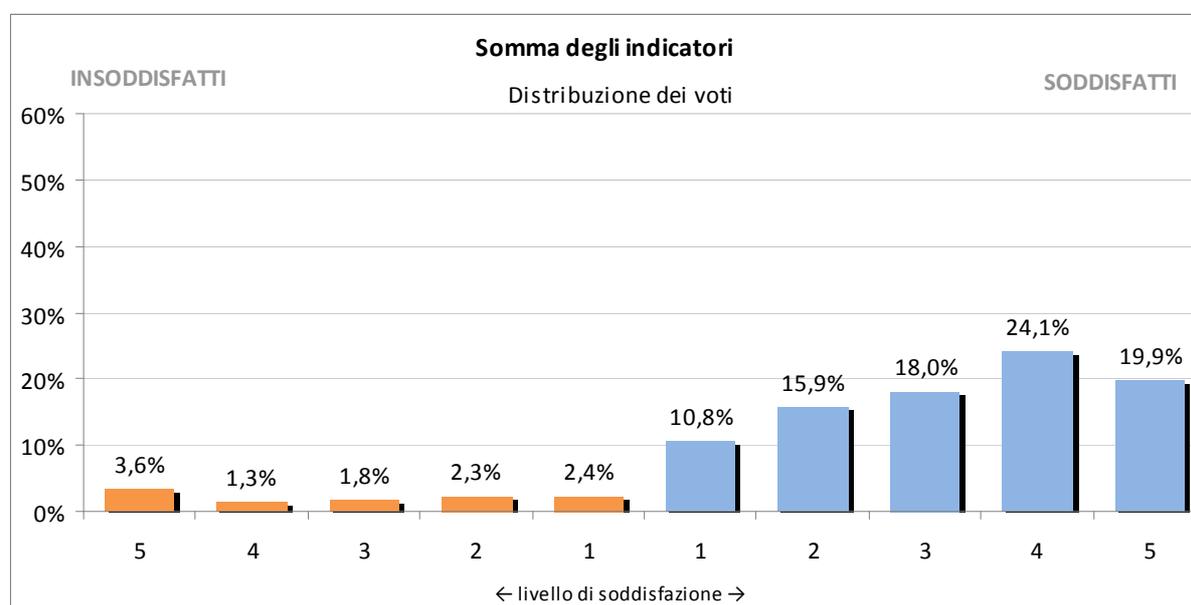


I voti espressi dagli utenti sono medio-alti: il 32,6% degli utenti soddisfatti si è espresso con il voto 3 ed il 27,9% con il voto 4.

Somma degli indicatori

Distribuzione dei voti (qualità percepita)

Gruppo	Somma degli indicatori												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	65	23	40	49	73	250	318	443	415	536	370	2.082	454	2.332
Altri Comuni Fascia sociale	79	28	39	93	118	357	560	702	586	522	498	2.868	863	3.225
Capoluogo Altre Fasce	221	62	94	54	47	478	102	170	487	993	817	2.569	635	3.047
Capoluogo Fascia sociale	133	74	80	130	95	512	525	910	1.026	1.326	1.096	4.883	849	5.395
Totale	498	187	253	326	333	1.597	1.505	2.225	2.514	3.377	2.781	12.402	2.801	13.999

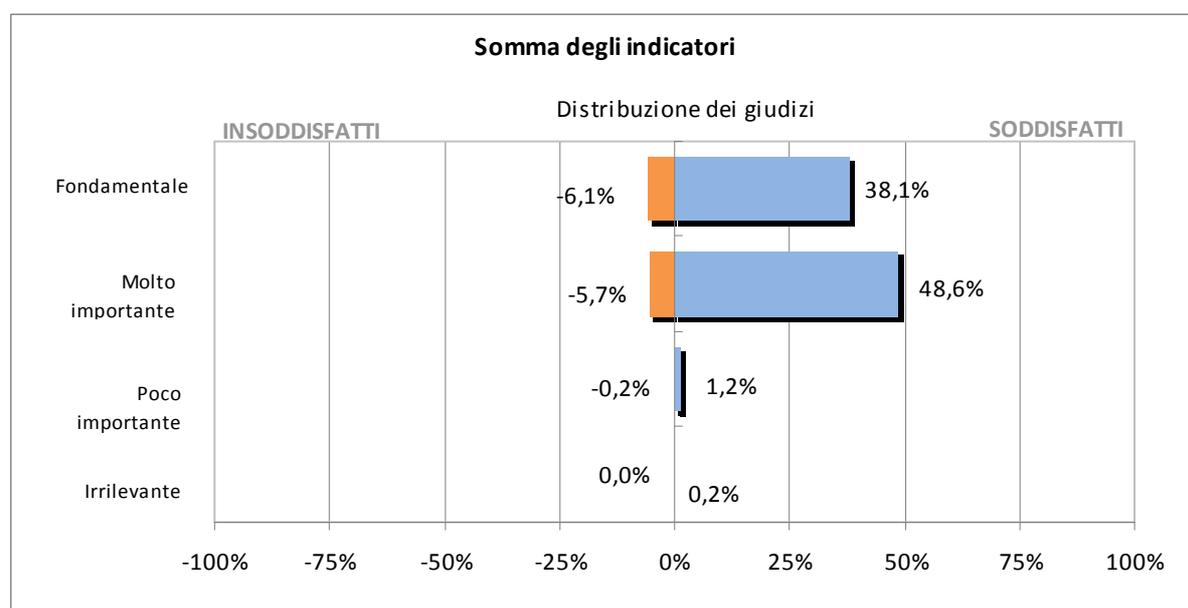


La tabella ed il grafico in questa pagina riportano la somma degli indicatori riferiti alla distribuzione dei voti dell'intero campione oggetto dell'indagine ed evidenziano come il livello di gradimento degli utenti che si sono dichiarati soddisfatti si distribuisca per il 44% dei casi tra i voti 4 (24,1% di indicazioni) e 5 (19,9% indicazioni) della scala di valori.

Per quanto riguarda invece gli utenti insoddisfatti, le maggiori indicazioni si concentrano sul voto 5, con una percentuale del 3,6%.

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altri Comuni Altre Fasce	2	8	121	112	243	7	32	1.045	806	1.890	454	2.133
Altri Comuni Fascia sociale	0	9	203	129	341	9	35	1.616	931	2.591	864	2.932
Capoluogo Altre Fasce	0	6	211	228	445	4	50	1.404	881	2.339	635	2.784
Capoluogo Fascia sociale	0	1	189	309	499	2	34	2.151	2.263	4.450	849	4.949
Totale	2	24	724	778	1.528	22	151	6.216	4.881	11.270	2.802	12.798



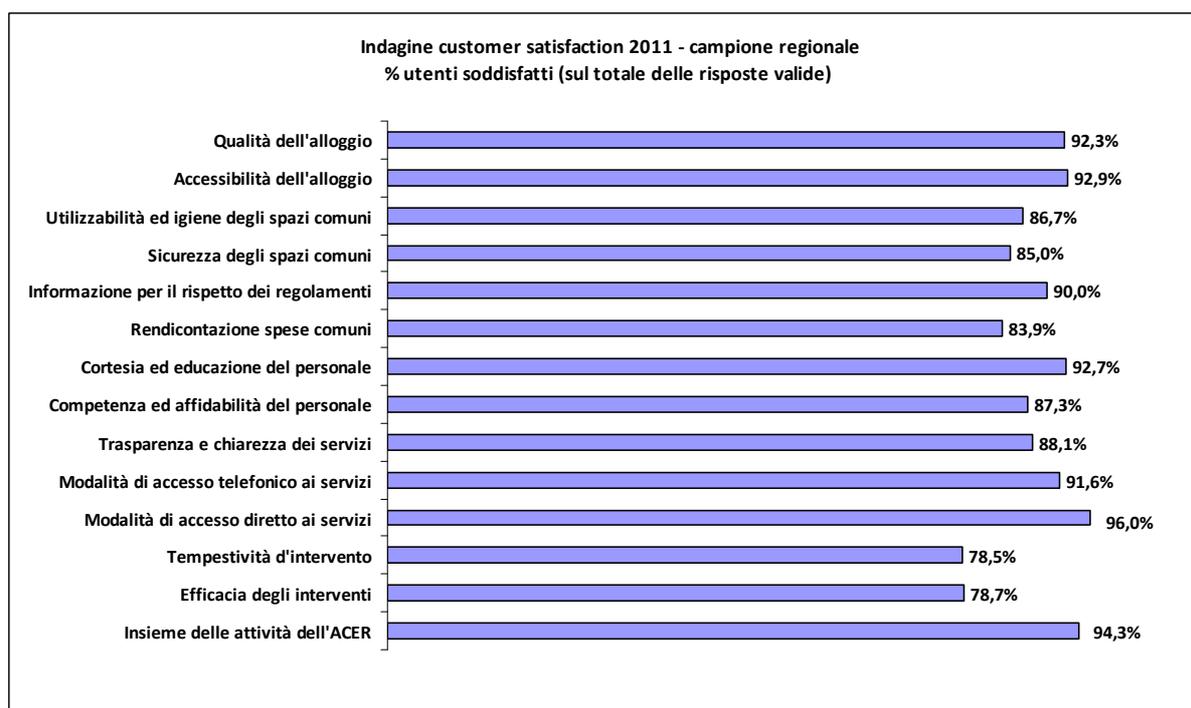
Le rappresentazioni grafiche riferite alla somma degli indicatori relativi alla distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa) evidenziano come tra gli utenti soddisfatti il 54,2% delle risposte valide corrisponda a “Molto Importante” seguito dal 44,2% di “Fondamentale”.

III.3. Riepilogo dei risultati e determinazione del CSI del campione regionale

Relativamente alle 1200 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 16.800 domande, si può affermare che in termini di comportamento di risposta, i risultati appaiono molto buoni con un tasso di copertura medio pari a circa l'83,3% (13.999 risposte valide su un totale di 16.800).

Le mancate risposte si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, legati alle modalità di accesso (diretto e telefonico) ai servizi e, anche se in misura minore, alla qualità e tempestività degli interventi manutentivi. Le motivazioni prevalenti, per quanto riguarda le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi, sono riconducibili al fatto che gli utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell'A.C.E.R. Invece, per gli indicatori riferiti alla qualità e tempestività degli interventi manutentivi le motivazioni prevalenti si riferiscono all'assenza di guasti ed interventi negli ultimi due anni.

Per una più immediata visualizzazione dei risultati si riporta di seguito un'elaborazione grafica che, per ogni singolo item, indica la percentuale di utenti che si sono dichiarati soddisfatti.



Partendo dalla qualità dell'alloggio l'indagine rileva complessivamente come la percentuale degli inquilini soddisfatti sia alta, pari al 92,3%. Alto risulta anche il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi, che sfiora il 93%. Così come la soddisfazione per l'utilizzabilità

e l'igiene degli spazi comuni, che si attesta all'86,7%, mentre per la sicurezza degli spazi comuni, la soddisfazione raggiunge l'85%.

L'indagine evidenzia altresì come gli utenti intervistati valutino positivamente sia l'informazione per il rispetto dei regolamenti (90% di utenti soddisfatti), sia le modalità di rendicontazione delle spese comuni (circa 84% di utenti soddisfatti).

Per quanto riguarda i rapporti con il personale degli A.C.E.R. sono positive le risposte sia sulla cortesia ed educazione (92,7% di utenti soddisfatti) sia sulla competenza ed affidabilità (87,3%). Il livello di soddisfazione per la trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R., risulta essere pari all'88,1%.

Per quanto riguarda le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi, tra coloro che hanno risposto la percentuale di soddisfatti è molto elevata con valori rispettivamente pari al 91,6% e 96%. La tempestività di intervento dell'A.C.E.R. in caso di guasti ha evidenziato, sempre tra coloro che hanno risposto, un valore inferiore, pari al 78,5% di utenti soddisfatti, percentuale analoga a quella registrata per il livello di soddisfazione sull'efficacia degli interventi di manutenzione (78,7%).

Infine da segnalare la domanda overall, con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività delle A.C.E.R., che ha evidenziato complessivamente una percentuale di utenti soddisfatti pari al 94,3% (1131 utenti su 1200 intervistati).

In conclusione, come riportato nelle tabelle che seguono e che restituiscono, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa, si può affermare che l'indagine di Customer Satisfaction ha visto il consolidamento di valutazioni più che positive, con una quota di utenti soddisfatti (qualità percepita) che complessivamente è pari all'88,6%.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Indagine Customer Satisfaction 2011 – Campione complessivo Regionale - Tabella riassuntiva qualità percepita (valori assoluti e percentuali)

Voti (valori assoluti)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	41	9	17	11	14	92	46	198	326	331	207	1108	0	1.200	1.200
Accessibilità dell'alloggio	35	11	11	17	11	85	147	244	174	261	289	1115	0	1.200	1.200
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	64	23	28	23	21	159	142	229	198	272	196	1037	4	1.196	1.200
Sicurezza degli spazi comuni	65	23	35	29	27	179	166	220	177	246	207	1016	5	1.195	1.200
Informazione per il rispetto dei regolamenti	30	11	19	27	32	119	170	207	215	366	111	1069	12	1.188	1.200
Rendicontazione spese comuni	57	19	25	38	38	177	136	254	240	185	108	923	100	1.100	1.200
Cortesìa ed educazione del personale	14	5	9	22	24	74	91	138	122	229	355	935	191	1.009	1.200
Competenza ed affidabilità del personale	23	16	18	28	40	125	135	122	112	226	264	859	216	984	1.200
Trasparenza e chiarezza dei servizi	21	13	12	29	40	115	126	124	137	230	236	853	232	968	1.200
Modalità di accesso telefonico ai servizi	26	6	9	5	5	51	23	38	91	224	183	559	590	610	1.200
Modalità di accesso diretto ai servizi	9	3	4	3	6	25	22	32	75	253	213	595	580	620	1.200
Tempestività d'intervento	55	19	24	43	26	167	115	146	136	111	102	610	423	777	1.200
Efficacia degli interventi	40	16	24	40	40	160	153	108	120	108	103	592	448	752	1.200
Insieme delle attività dell'ACER	18	13	18	11	9	69	33	165	391	335	207	1131	0	1.200	1.200
Somma degli indicatori	498	187	253	326	333	1.597	1.505	2.225	2.514	3.377	2.781	12.402	2.801	13.999	16.800
Voti (confronto % rispetto alle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	3,4%	0,8%	1,4%	0,9%	1,2%	7,7%	3,8%	16,5%	27,2%	27,6%	17,3%	92,3%	0,0%	100,0%	
Accessibilità dell'alloggio	2,9%	0,9%	0,9%	1,4%	0,9%	7,1%	12,3%	20,3%	14,5%	21,8%	24,1%	92,9%	0,0%	100,0%	
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	5,4%	1,9%	2,3%	1,9%	1,8%	13,3%	11,9%	19,1%	16,6%	22,7%	16,4%	86,7%	0,3%	99,7%	
Sicurezza degli spazi comuni	5,4%	1,9%	2,9%	2,4%	2,3%	15,0%	13,9%	18,4%	14,8%	20,6%	17,3%	85,0%	0,4%	99,6%	
Informazione per il rispetto dei regolamenti	2,5%	0,9%	1,6%	2,3%	2,7%	10,0%	14,3%	17,4%	18,1%	30,8%	9,3%	90,0%	1,0%	99,0%	
Rendicontazione spese comuni	5,2%	1,7%	2,3%	3,5%	3,5%	16,1%	12,4%	23,1%	21,8%	16,8%	9,8%	83,9%	8,3%	91,7%	
Cortesìa ed educazione del personale	1,4%	0,5%	0,9%	2,2%	2,4%	7,3%	9,0%	13,7%	12,1%	22,7%	35,2%	92,7%	15,9%	84,1%	
Competenza ed affidabilità del personale	2,3%	1,6%	1,8%	2,8%	4,1%	12,7%	13,7%	12,4%	11,4%	23,0%	26,8%	87,3%	18,0%	82,0%	
Trasparenza e chiarezza dei servizi	2,2%	1,3%	1,2%	3,0%	4,1%	11,9%	13,0%	12,8%	14,2%	23,8%	24,4%	88,1%	19,3%	80,7%	
Modalità di accesso telefonico ai servizi	4,3%	1,0%	1,5%	0,8%	0,8%	8,4%	3,8%	6,2%	14,9%	36,7%	30,0%	91,6%	49,2%	50,8%	
Modalità di accesso diretto ai servizi	1,5%	0,5%	0,6%	0,5%	1,0%	4,0%	3,5%	5,2%	12,1%	40,8%	34,4%	96,0%	48,3%	51,7%	
Tempestività d'intervento	7,1%	2,4%	3,1%	5,5%	3,3%	21,5%	14,8%	18,8%	17,5%	14,3%	13,1%	78,5%	35,3%	64,8%	
Efficacia degli interventi	5,3%	2,1%	3,2%	5,3%	5,3%	21,3%	20,3%	14,4%	16,0%	14,4%	13,7%	78,7%	37,3%	62,7%	
Insieme delle attività dell'ACER	1,5%	1,1%	1,5%	0,9%	0,8%	5,8%	2,8%	13,8%	32,6%	27,9%	17,3%	94,3%	0,0%	100,0%	
Somma degli indicatori	3,6%	1,3%	1,8%	2,3%	2,4%	11,4%	10,8%	15,9%	18,0%	24,1%	19,9%	88,6%	16,7%	83,3%	

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2012

Indagine Customer Satisfaction 2011 – Campione complessivo Regionale - Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)

Giudizi (valori assoluti)	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	1	43	48	92	0	5	683	420	1108	0	1.200	1.200
Accessibilità dell'alloggio	0	0	40	45	85	2	14	638	461	1115	0	1.200	1.200
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	2	75	82	159	1	17	586	433	1037	4	1.196	1.200
Sicurezza degli spazi comuni	0	5	71	103	179	3	16	494	503	1016	5	1.195	1.200
Informazione per il rispetto dei regolamenti	1	3	81	34	119	7	60	717	284	1068	13	1.187	1.200
Rendicontazione spese comuni	0	3	70	104	177	0	12	436	475	923	100	1.100	1.200
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	38	36	74	1	5	510	419	935	191	1.009	1.200
Competenza ed affidabilità del personale	0	1	56	68	125	1	6	430	422	859	216	984	1.200
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	3	59	53	115	3	7	414	429	853	232	968	1.200
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	2	29	20	51	2	0	345	212	559	590	610	1.200
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	3	10	11	25	0	5	361	229	595	580	620	1.200
Tempestività d'intervento	0	1	80	86	167	1	1	319	289	610	423	777	1.200
Efficacia degli interventi	0	0	72	88	160	1	3	283	305	592	448	752	1.200
Insieme delle attività dell'ACER											0		
Somma degli indicatori	2	24	724	778	1.528	22	151	6.216	4.881	11.270	2.802	12.798	15.600

Giudizi (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0,0%	0,1%	3,6%	4,0%	7,7%	0,0%	0,4%	56,9%	35,0%	92,3%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	0,0%	0,0%	3,3%	3,8%	7,1%	0,2%	1,2%	53,2%	38,4%	92,9%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,0%	0,2%	6,3%	6,9%	13,3%	0,1%	1,4%	49,0%	36,2%	86,7%	0,3%	99,7%
Sicurezza degli spazi comuni	0,0%	0,4%	5,9%	8,6%	15,0%	0,3%	1,3%	41,3%	42,1%	85,0%	0,4%	99,6%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,1%	0,3%	6,8%	2,9%	10,0%	0,6%	5,1%	60,4%	23,9%	90,0%	1,1%	98,9%
Rendicontazione spese comuni	0,0%	0,3%	6,4%	9,5%	16,1%	0,0%	1,1%	39,6%	43,2%	83,9%	8,3%	91,7%
Cortesìa ed educazione del personale	0,0%	0,0%	3,8%	3,6%	7,3%	0,1%	0,5%	50,5%	41,5%	92,7%	15,9%	84,1%
Competenza ed affidabilità del personale	0,0%	0,1%	5,7%	6,9%	12,7%	0,1%	0,6%	43,7%	42,9%	87,3%	18,0%	82,0%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,0%	0,3%	6,1%	5,5%	11,9%	0,3%	0,7%	42,8%	44,3%	88,1%	19,3%	80,7%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,0%	0,3%	4,8%	3,3%	8,4%	0,3%	0,0%	56,6%	34,8%	91,6%	49,2%	50,8%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,2%	0,5%	1,6%	1,8%	4,0%	0,0%	0,8%	58,2%	36,9%	96,0%	48,3%	51,7%
Tempestività d'intervento	0,0%	0,1%	10,3%	11,1%	21,5%	0,1%	0,1%	41,1%	37,2%	78,5%	35,3%	64,8%
Efficacia degli interventi	0,0%	0,0%	9,6%	11,7%	21,3%	0,1%	0,4%	37,6%	40,6%	78,7%	37,3%	62,7%
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,0%	0,2%	5,7%	6,1%	11,9%	0,2%	1,2%	48,6%	38,1%	88,1%	18,0%	82,0%

Nel seguito del documento, per ogni indicatore e per ogni variabile (soddisfazione, voto, giudizio), sono indicati i valori registrati, i valori mancanti, i voti ed i giudizi medi.

Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1200	1200	1200
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	1108 (92,3%)		
Insoddisfatti	92 (7,7%)		
Voto medio		7,95	
Giudizio medio			3,39

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1200	1200	1200
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	1115 (92,9%)		
Insoddisfatti	85 (7,1%)		
Voto medio		7,86	
Giudizio medio			3,41

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1196	1196	1200
Valori mancanti	4	4	0
Soddisfatti	1037 (86,7%)		
Insoddisfatti	159 (13,3%)		
Voto medio		7,39	
Giudizio medio			3,41

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1195	1195	1200
Valori mancanti	5	5	0
Soddisfatti	1016 (85,0%)		
Insoddisfatti	179 (15,0%)		
Voto medio		7,28	
Giudizio medio			3,48

Informazione di A.C.E.R. per il rispetto dei regolamenti – indicatore 5

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1188	1188	1198
Valori mancanti	12	12	2
Soddisfatti	1069 (90,0%)		
Insoddisfatti	119 (10,0%)		
Voto medio		7,55	
Giudizio medio			3,20

Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1100	1100	1200	100
Valori mancanti	100	100	0	
Soddisfatti	923 (83,9%)			
Insoddisfatti	177 (16,1%)			
Voto medio		7,06		
Giudizio medio			3,51	

Cortesia ed educazione del personale dell'A.C.E.R. – indicatore 7

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1009	1009	1200	191
Valori mancanti	191	191	0	
Soddisfatti	935 (92,7%)			
Insoddisfatti	74 (7,3%)			
Voto medio		8,28		
Giudizio medio			3,44	

Competenza ed affidabilità del personale dell'A.C.E.R. – indicatore 8

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	984	984	1200	216
Valori mancanti	216	216	0	
Soddisfatti	859 (87,3%)			
Insoddisfatti	125 (12,7%)			
Voto medio		7,78		
Giudizio medio			3,49	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	968	968	1200	232
Valori mancanti	232	232	0	
Soddisfatti	853 (88,1%)			
Insoddisfatti	115 (11,9%)			
Voto medio		7,80		

Giudizio medio			3,48	
----------------	--	--	------	--

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	610	610	1200	590
Valori mancanti	590	590	0	
Soddisfatti	559 (91,6%)			
Insoddisfatti	51 (8,4%)			
Voto medio		8,34		
Giudizio medio			3,37	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	620	620	1200	580
Valori mancanti	580	580	0	
Soddisfatti	595 (96%)			
Insoddisfatti	25 (4%)			
Voto medio		8,76		
Giudizio medio			3,37	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	777	777	1200	423
Valori mancanti	423	423	0	
Soddisfatti	610 (78,5%)			
Insoddisfatti	167 (21,5%)			
Voto medio		6,80		
Giudizio medio			3,48	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	752	752	1200	448
Valori mancanti	448	448	0	
Soddisfatti	592 (78,7%)			
Insoddisfatti	160 (21,3%)			
Voto medio		6,84		
Giudizio medio			3,52	

Insieme delle attività dell'A.C.E.R. – indicatore 14

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	1200	1200
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	1131 (94,3%)	
Insoddisfatti	69 (5,8%)	
Voto medio		8,13

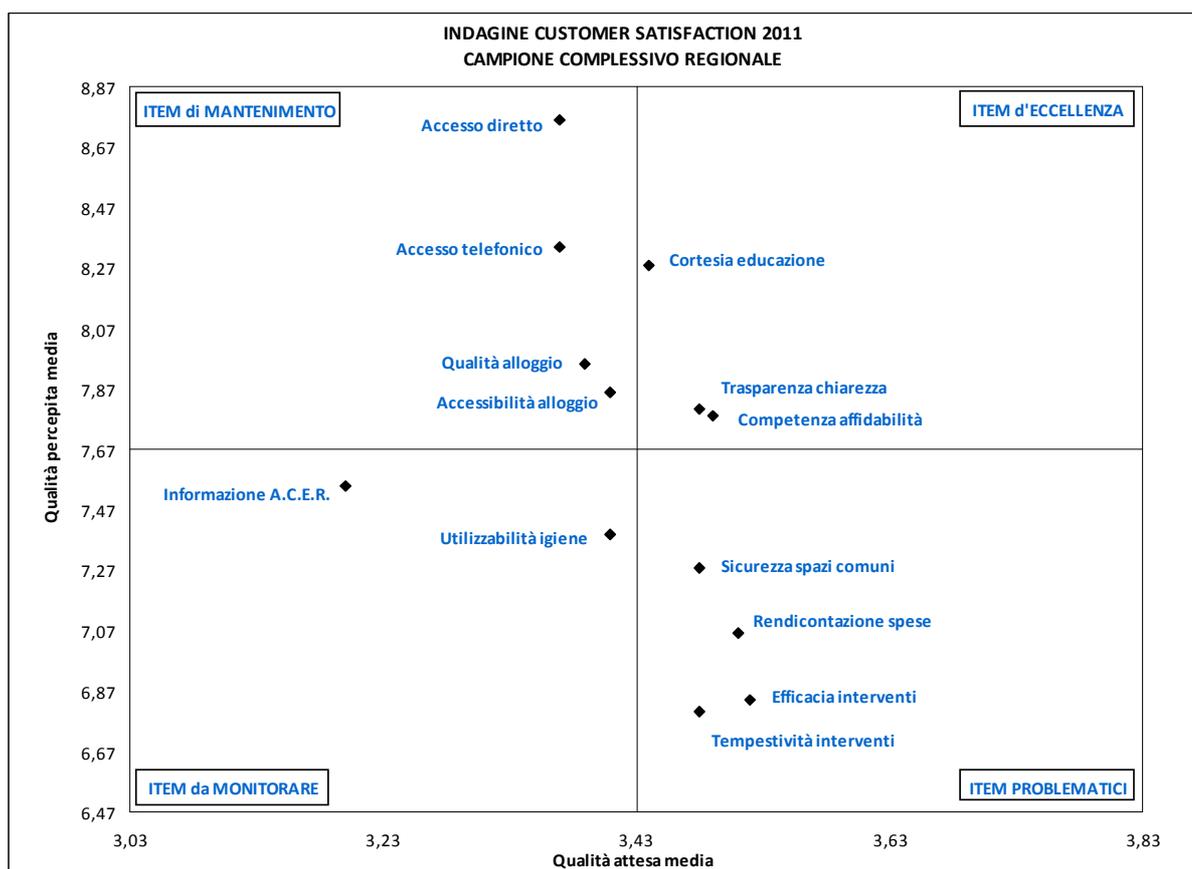
Il processo di elaborazione dei risultati si è poi concluso con l'elaborazione dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI). Il valore dell'Indice di Customer Satisfaction complessivo dell'A.C.E.R. del campione regionale risulta pari a 76,17. Ricordando che la soddisfazione totale corrisponde ad un CSI pari a 100,00 si può segnalare come questo rappresenti un buon risultato.

Nella tabella sono inoltre riportati, al solo fine di individuare con maggior dettaglio eventuali aree di intervento, gli indicatori riferiti ad attività prettamente gestionali (CSI1) e ad attività relazionali (CSI2). Per ulteriori approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

CSI 1	Indicatori	CSI 2
✓	1 - Qualità dell'alloggio	
✓	2 - Accessibilità dell'alloggio	
✓	3 - Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	
✓	4 - Sicurezza spazi comuni	
	5 - Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti	✓
	6 - Rendicontazione spese comuni	✓
	7 - Cortesia ed educazione del personale	✓
	8 - Competenza ed affidabilità del personale	✓
	9 - Trasparenza e chiarezza dei servizi	✓
	10 - Modalità di accesso telefonico	✓
	11 - Modalità di accesso diretto	✓
	12 - Tempestività d'intervento	✓
✓	13 - Efficacia degli interventi	
	14 - Insieme delle attività dell'ACER	

75,37	CSI 1	CSI 2	76,40
Media aritmetica CSI1 e CSI2			
75,89			
CSI Totale			
76,17			

A conclusione dell'indagine si riporta il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione regionale. L'area è suddivisa nei quattro quadranti caratterizzati da differenti tenori di qualità attesa (in ascissa) e qualità percepita (in ordinata); questo permette di evidenziare i punti critici e quelli di eccellenza dei diversi servizi erogati dagli A.C.E.R. e di predisporre eventuali azioni correttive.



Indicatori	qualità percepita (voto)	qualità attesa (percepta)
Qualità alloggio	7,95	3,39
Accessibilità alloggio	7,86	3,41
Utilizzabilità igiene	7,39	3,41
Sicurezza spazi comuni	7,28	3,48
Informazione A.C.E.R.	7,55	3,20
Rendicontazione spese	7,06	3,51
Cortesia educazione	8,28	3,44
Competenza affidabilità	7,78	3,49
Trasparenza chiarezza	7,80	3,48
Accesso telefonico	8,34	3,37
Accesso diretto	8,76	3,37
Tempestività interventi	6,80	3,48
Efficacia interventi	6,84	3,52

Cominciando dal quadrante degli item problematici che, lo ricordiamo, è caratterizzato da valori più elevati di qualità attesa e valori relativamente bassi di qualità percepita, si individuano quattro indicatori:

- *Tempestività degli interventi*: la qualità percepita raggiunge un valore pari a 6,80; il valore più basso registrato nella rilevazione, mentre è superiore al valore medio il giudizio sulla qualità attesa (3,48). Certamente è un indicatore con ampi margini di intervento.
- *Rendicontazione delle spese comuni*: questo indicatore è caratterizzato da un livello di una qualità percepita pari a 7,06, mentre la qualità attesa risulta pari al 3,51.
- *Efficacia degli interventi*: la qualità percepita raggiunge un valore pari al 6,84, mentre si registra il maggior giudizio sulla qualità attesa pari a 3,52.
- *Sicurezza negli spazi comuni*: per questo indicatore la qualità percepita, si colloca a 7,28; la qualità attesa è invece al di sopra del valore medio con 3,48.

Nel quadrante degli item da monitorare si posizionano gli indicatori relativi a:

- *Informazione Acer per il rispetto dei regolamenti*: la qualità attesa (7,55) si colloca sotto il valore medio e riscontriamo il giudizio minore pari a 3,20
- *Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni*: per questo indicatore i valori sulla qualità attesa e percepita sono rispettivamente pari a 7,39 e 3,41.

Collocati nel quadrante degli item di mantenimento si trovano gli indicatori relativi a:

- *Accessibilità dell'alloggio*: per questo indicatore la qualità percepita è pari a 7,86 e quella attesa a 3,41.
- *Qualità dell'alloggio*: per questo indicatore si registra una qualità percepita pari a 7,95 e un valore della qualità attesa pari a 3,39.
- modalità di *Accesso telefonico ai servizi*: che registra una qualità percepita molto alta, pari a 8,34 e una qualità attesa pari a 3,37.
- modalità di *Accesso diretto ai servizi*: che registra la più alta qualità percepita dell'intero sondaggio (8,76) e una qualità attesa inferiore alla media, pari a 3,37.

Infine, posizionati nel quadrante degli item di eccellenza si collocano gli indicatori relativi:

- *Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'Acer*: per questo indicatore i valori sulla qualità percepita e attesa sono rispettivamente pari a 7,80 e 3,48.

- *Competenza ed affidabilità del personale:* per questo indicatore il valore della qualità percepita è pari a 7,78 e quella attesa 3,49.
- *Cortesìa ed educazione del personale:* che registra una qualità percepita pari a 8,28 e una qualità attesa pari a 3,44.

INDICE TABELLE E GRAFICI PRESENTATI NEL RAPPORTO

PARTE PRIMA

ELABORAZIONI DEI DATI SU ALLOGGI, UTENZE E CANONI RELATIVA ALLA GESTIONE ERP E ALTRE GESTIONI ASSEGNATE ALLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA

1.1. Caratteristiche del patrimonio e dell'utenza gestiti dalle ACER

Tab. 1 - Stock di fabbricati per provincia

Fig. 1 – Numero di fabbricati per anno e provincia

Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Fig. 2 – Numero di alloggi gestiti per anno e per provincia

Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Fig. 3 – Utenti per anno e provincia

Tab. 4 – Distribuzione degli utenti per numero di occupanti l'alloggio per provincia

Fig. 4 – Distribuzione degli alloggi occupati per numero di occupanti l'alloggio per anno

Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Fig. 5 – Alloggi per ente proprietario per anno

Tab. 6 - Disponibilità degli alloggi per provincia

Fig. 6 – Disponibilità degli alloggi per anno

Tab. 7 - Specifica alloggi non assegnati per provincia

Fig. 7 – Specifica alloggi non assegnati al 31.12.2011

Tab. 8 - Canoni medi annuali per provincia

Fig. 8 – Canoni medi annuali per provincia, comune capoluogo e altri comuni per anno

Tab. 9 - Canoni medi per fascia di canone per provincia

Tab. 10 - Alloggi per fasce di canone per provincia

Fig. 10 – Alloggi per fasce di canone. Anni 2011 e 2006

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia

Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia

Tab. 13 - Introiti da canoni mensili per provincia

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia

Tab. 16 - Dimensione media degli alloggi assegnati (mq) per classe demografica del comune per provincia

I.2. Elaborazioni di dettaglio sugli alloggi ERP e altre gestioni

Fig. 1 – Grafici dello stock di alloggi e del numero di utenti per provincia

Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Tab. 4 – Distribuzione degli utenti per numero di occupanti l'alloggio per provincia

Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Tab. 6 - Disponibilità degli alloggi per provincia

Tab. 7 - Specifica alloggi non assegnati per provincia

Tab. 8 - Canoni medi annuali per provincia

Tab. 9 – Incidenza del canone annuale sul reddito ISE del nucleo per provincia e area di appartenenza

Tab. 10 – Numero di utenti per provincia e classi di età

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia

Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia

Tab. 13 - Introiti da canoni mensili per provincia

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia

PARTE SECONDA

LE DOMANDE DI ERP E IL SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE PER L’AFFITTO

II.1. Domande e assegnazioni ERP nei principali Comuni dell’Emilia-Romagna

Tab.1 - Graduatorie di assegnazione E.R.P. nei capoluoghi e in altri Comuni della regione Emilia-Romagna (dati al 30/09/2012)

II.2. Indagini di dettaglio sulle domande in 124 Comuni dell’Emilia-Romagna

Tab. 1 - Numero di comuni che hanno partecipato all’indagine suddivisi per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 2 - Numero di domande suddivise per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 3 - Popolazione totale al Censimento 2011 suddivisa per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 4 - Incidenza percentuale delle domande sulla popolazione totale suddivisa per classi demografiche dei comuni e per classi dimensionali delle domande

Tab. 5 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi demografiche dei comuni. Incidenza sul totale di riga

Tab. 6 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Tab. 7 - Numero di domande per fasce di età dei richiedenti, suddivise per classi demografiche dei comuni. Incidenza sul totale di riga

Tab. 8 - Numero di domande per numero di componenti il nucleo familiare suddivise per classi di domande. Incidenza sul totale di riga

Tab. 9 - Incidenza sul totale di riga del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per classi demografiche e numero dei componenti il nucleo familiare

Tab. 10 - Valori totali del numero totale dei nuclei familiari richiedenti, del numero dei nuclei familiari richiedenti con reddito IRPEF disponibile diverso da zero, media ponderata del valore medio del reddito IRPEF diverso da zero e dei relativi valori medi ISE ed ISEE. Suddivisione per numero dei componenti il nucleo familiare

Fig.11 - Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe demografica di comuni

Fig.12 - Incidenza percentuale di italiani e di stranieri richiedenti per ogni classe demografica di comuni

Tab.13 - Comuni che hanno partecipato all’indagine suddivisi per classi demografiche

Tab.14 - Comuni che hanno partecipato all’indagine suddivisi per classi di domande