



CASA SPA

2010

**bilancio sociale**

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

**Arch. Vincenzo Esposito**  
*Direttore Generale*

Gruppo di progetto:

**Ing. Leonardo Bencini**  
*Dirigente Servizio Attività Tecniche*

**Dott.ssa Sara Berni**  
*Coordinatore Area Gestionale*  
*Responsabile Assicurazione Qualità*

**Avv. Cristina Cavalcabò**  
*Responsabile Ufficio Legale*

**Dott. Piero Poggesi**  
*Dirigente Servizio Risorse-Legale-Affari Generali*

**Geom. Alessio Romagnoli**  
*Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive*

Coordinamento:

**Dott.ssa Letizia Di Marco**  
*Responsabile Ufficio Relazioni Interne ed Esterne*  
*Internal Auditing*

Composizione grafica e impaginazione:

**Arch. Francesco Carpi Lapi**

Stampa:

**Grafiche Martinelli S.r.l. - Bagno a Ripoli**

Questo bilancio sociale è stato verificato secondo la norma AA1000 da Bureau Veritas



Questo bilancio sociale è stato stampato su carte composte dal 40% di fibre deinchiostrate post-consumer FSC, dal 55% di pura cellulosa ecologica e dal 5% di fibre di canapa.

La certificazione FSC ha come scopo la corretta gestione forestale e la tracciabilità dei prodotti derivati.



# LETTERA DI PRESENTAZIONE

*È con piacere che diamo alle stampe il Bilancio Sociale 2010. Anche questo Bilancio Sociale è stato redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS 2008 per un livello “Alto” di Assurance, e il nostro intendimento è stato quello di “asciugare” ulteriormente la parte auto celebrativa a favore delle parti incentrate sulla rendicontazione delle performance della società.*

*Rispetto all’edizione del Bilancio Sociale 2009 abbiamo ulteriormente contenuto il numero delle pagine, ma possiamo fare ancora meglio, raggiungendo l’obiettivo di editare un Bilancio Sociale quasi totalmente incentrato sulla verifica dei risultati raggiunti, senza indugiare sulla illustrazione della storia, dell’attività e del funzionamento di Casa S.p.A..*

*La gradevolezza della edizione a stampa del Bilancio Sociale e il suo essere una fonte quasi enciclopedica di informazioni sulla nostra attività un po’ ci frena nel raggiungere l’obiettivo di dare conto solo delle performance societarie, ma è lo stesso rapporto di verifica di Boreau Veritas che ci sprona a procedere senza ulteriori indugi secondo tale linea.*

*Voglio infatti esplicitare che la redazione del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. secondo lo standard di rendicontazione AA1000 non è il semplice completamento del nostro Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale secondo le norme ISO 9001 e SA8000 ma costituisce anch’esso uno strumento per lavorare meglio, facendo del coinvolgimento e della rendicontazione, sia attraverso il riscontro oggettivo con gli stakeholder che con il miglior allineamento con gli obiettivi strategici dell’ente, gli ambiti dell’operare quotidiano.*

*Presentando quindi il Bilancio Sociale 2010 Vi diamo appuntamento con quello 2011, dove cercheremo di ampliare ulteriormente il coinvolgimento degli stakeholder e ricercheremo ulteriori indicatori di risultato, anche attraverso analisi comparative con realtà operative analoghe alla nostra.*

*Per ora Vi invito tutti a sfogliare, a leggere, ad approfondire il contenuto del Bilancio Sociale 2010 nella convinzione che questo è uno dei modi per conoscere meglio Casa S.p.A. e per restare in contatto.*

*Il Presidente  
**Luca Talluri***

# NOTA METODOLOGICA

Questa sesta edizione del Bilancio Sociale, partendo dai documenti redatti negli scorsi anni e dalle impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., Associazione di Ricerca in materia riconosciuta a livello nazionale, già dal 2007 si è adeguata ad AA1000, Standard di Rendicontazione Sociale per la valutazione della credibilità e della qualità di elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine delle performance aziendali. Casa S.p.A. ha fatto propri pertanto i tre principi chiave:

- la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli *stakeholder*
- la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli *stakeholder*

- la conformità alle norme di legge, agli standard, ai codici, ai principi, alle politiche ed altri regolamenti volontari

avviando un percorso volto all’applicazione del principio dell’inclusività (*Inclusivity*), che significa:

- Impegno dell’organizzazione ad identificare e comprendere le proprie performance in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei suoi *stakeholder*.
- Impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri *stakeholder* attraverso le proprie politiche e prassi.
- Impegno a fornire un resoconto ai propri *stakeholder* delle decisioni, azioni e impatti di cui è responsabile.

Proprio in riferimento a quanto suggerito dalla serie AA1000, Casa S.p.A. ha attivato e continua ogni anno il seguente processo di gestione del coinvolgimento e della rendicontazione:

- identifica gli obiettivi strategici del coinvolgimento degli *stakeholder*;
- identifica al proprio interno le tematiche rilevanti (i temi su cui darsi precisi obiettivi nell’anno e su cui coinvolgere alcune parti interessate);
- verifica la rilevanza sulle tematiche rispetto agli *stakeholder*;
- studia ed implementa un piano di lavoro su ciascuna tematica individuando precise modalità di coinvolgimento degli *stakeholder*, comprendendovi

anche lo strumento del *focus group*;

- gestisce un processo continuativo di rafforzamento delle abilità di Casa S.p.A. nell'approcciare le sue priorità più efficacemente, non solo con riferimento alle attività di coinvolgimento, ma in generale, alla gestione delle questioni di Responsabilità Sociale d'impresa;
- gestisce il processo di rendicontazione in riferimento allo Standard AA1000, che si concretizza nel presente documento.

Il processo di rendicontazione e redazione del Bilancio Sociale prevede quindi l'individuazione e definizione dell'evoluzione dei contenuti, la raccolta delle informazioni quantitative e descrittive

necessarie, l'aggregazione dei dati e delle informazioni raccolte, la discussione e condivisione con il gruppo di lavoro, l'elaborazione dei medesimi sulla base delle linee guida di riferimento.

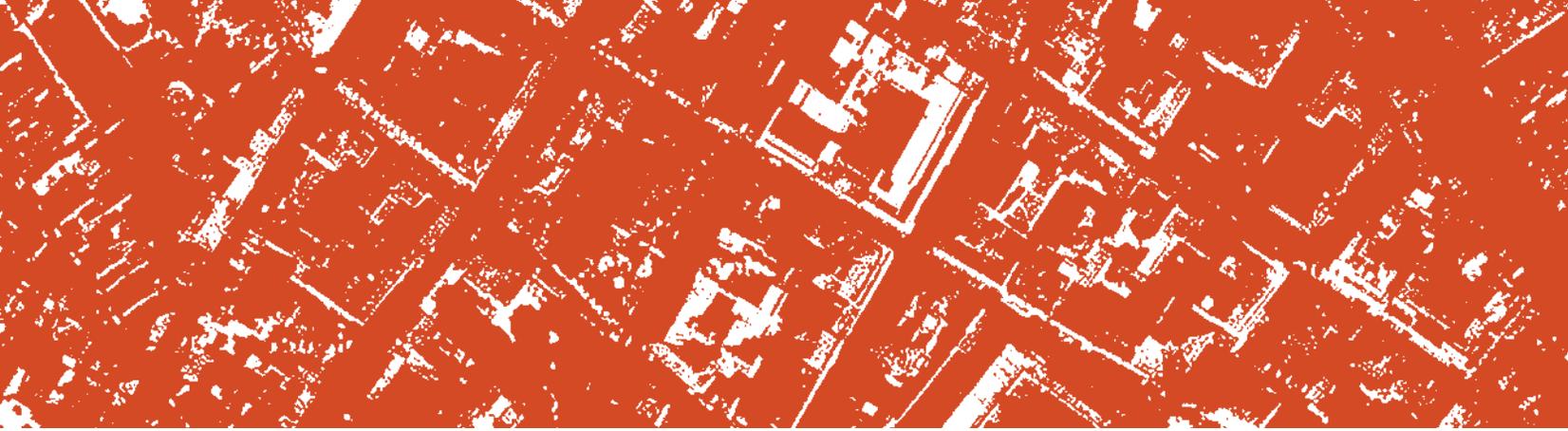
La qualità del processo di formazione del Bilancio Sociale e delle informazioni in esso contenute, è garantita dall'applicazione dei principi base tra i quali **trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità.**

I dati quantitativi, nella maggior parte dei casi, sono stati rapportati all'anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara e immediata l'informazione. La loro rappresentazione è in tabelle e grafici a volte comparate con percentuali,

nelle quali è specificata l'unità di misura in cui sono espressi valori.

Il processo di coinvolgimento e rendicontazione con la metodologia qui descritta è stato integrato nel Sistema di Gestione di Casa S.p.A., rendendolo così sistematico e sottoposto alle modalità di gestione e controllo proprie dell'azienda.

Come per la scorsa edizione Casa S.p.A. ha portato in parte terza del Bilancio Sociale (Relazione Sociale) la rendicontazione delle tematiche condivise con gli *stakeholder* nell'anno, in modo da rendere lo strumento più orientato alla rendicontazione delle attività svolte nell'anno, lasciando nella Parte Prima, dedicata all'identità, la descrizione degli stakeholder con i relativi dati di rendicontazione.



# 1 Identità

## STORIA E VALORI

La storia: da dove veniamo 10  
Sviluppo di Casa S.p.A. 11  
Principi e valori 12  
16

## CASA SPA OGGI

La Missione aziendale 18  
La struttura aziendale e il sistema di governo 19  
L'attività di Casa S.p.A. 20  
Il disegno strategico 22  
Sistema Integrato: Qualità, Responsabilità Sociale, modello organizzativo 231/2001 22  
adesione ai principi AA1000 25  
Carta dei Servizi 26  
Codice Etico 26  
Sito Internet 26

## GLI STAKEHOLDER

Identificazione degli *stakeholder* 28  
29

# 2 Performances economiche

## DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

40

## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

43

# 3 Performances sociali

## CASA SPA E I COMUNI

50

- Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi 52
  - Ristrutturazione alloggi di risulta 57
- Programma affitto 56
- Agenzia per la Casa del Comune di Firenze 59
- Le tematiche sociali e contrasto alla morosità 59  
Contrasto delle irregolarità e controlli 60

## CASA SPA E IL SERVIZIO

63

### PRESTATO AGLI ASSEGNATARI:

#### LO SFORZO PER IL MIGLIORAMENTO

- Caratteristiche degli utenti 64
- Il servizio prestato agli utenti: monitoraggio tempi di risposta carta dei servizi 2010 ed esame reclami/segnalazioni registrati dal sistema integrato 67
- L'interlocuzione dei soggetti coinvolti nella gestione e.r.p. Comune, Autogestione, Casa S.p.A. 68
- I servizi nei fabbricati: 69

## LA FIDELIZZAZIONE E LA

71

### CRESCITA PROFESSIONALE:

#### UN OBIETTIVO COSTANTE DI CASA SPA

- Caratteristiche del personale 72
- Crescita professionale 74
- Migliorare il coinvolgimento nelle politiche aziendali 75
  - L'interlocuzione problematica 75
  - Sanzioni e tutela dei lavoratori: approvato un disciplinare 77
  - Il tirocinio presso Casa S.p.A. 78

## LA SICUREZZA SUL LAVORO

80

- La sicurezza sui nostri cantieri 81

# INDICE

- Modello 231 e sicurezza 83
- MANTENERE E MIGLIORARE IL RAPPORTO CON COLLETTIVITÀ ED ISTITUZIONI 84**
- Una comunicazione adeguata per un'efficace interlocuzione - condividere con la collettività i nostri valori 85
  - Iniziative e congressi 85
  - Pubblicazioni 86
  - Trasmissione televisive e radiofoniche 86

---

## **RAPPORTO DI VERIFICA DI BUREAU VERITAS DICHIARAZIONE DI ASSURANCE DI BUREAU VERITAS**

**104**

## **4** Performances ambientali

- I RAPPORTI CON L'AMBIENTE 90**
  - Non solo tecnologia 93
  - Analisi del rendimento energetico degli edifici 94
  - Il condominio sostenibile - edilizia sperimentale a basso impatto ambientale 94
- Out Amianto - In Fotovoltaico 97
- Agenzia per la Casa 100
- LE INFORMAZIONI AMBIENTALI 101**
  - L'impegno concreto di Casa S.p.A. 102
    - I consumi
    - Smaltimento rifiuti 103





**Identità**



# LA STORIA E I VALORI

## La storia: da dove veniamo

La storia delle Case popolari nel nostro territorio inizia nel 1908 con la fondazione dell'Istituto Case Popolari, prima a livello della città di Firenze, ma poi con competenza estesa a tutta la Provincia. Negli anni Settanta del secolo scorso lo IACP diventa il soggetto principale dell'edilizia residenziale pubblica, in cui confluiscono i patrimoni di numerosi enti soppressi, compresa la GesCaL; dopo il 1986 con legge regionale lo

IACP diviene ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) rimanendo un ente pubblico non economico. Una riforma più profonda è attuata a seguito della L.R. 3/11/1998 n. 77, che sop-

prime l'ATER, passa il suo patrimonio ai Comuni territorialmente competenti (33 nell'ambito LODE fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale: Casa

S.p.A., che comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizio sottoscritto con i Comuni Soci.





## Lo sviluppo di Casa S.p.A.

### 2009

#### GENNAIO

inaugurazione della realizzazione dell'intervento "OUT amianto IN fotovoltaico" in Via Signorelli a Firenze

#### FEBBRAIO

inaugurazione della realizzazione dell'intervento "OUT amianto IN fotovoltaico" in Viale Ariosto a Sesto Fiorentino

#### APRILE

inaugurazione di 39 nuovi alloggi nel Comune di Sesto Fiorentino, loc. Chini

#### OTTOBRE

inaugurazione di 22 nuovi alloggi nel Comune di Figline Valdarno, P.E.E.P. F.Ili Cervi Nord

partecipazione al progetto "Agenzia per la Casa" del Comune di Firenze

inaugurazione di 52 nuovi alloggi a Scandicci, loc. Casellina

accreditamento E.S.C.O. (società di servizi energetici)

#### NOVEMBRE

inaugurazione 6 nuovi alloggi ad Incisa Valdarno, loc. Barberino

inaugurazione della realizzazione dell'intervento "OUT amianto IN fotovoltaico" in Via Togliatti a Lastra a Signa

inaugurazione della realizzazione dell'intervento "OUT amianto IN fotovoltaico" in Via della Croce a Signa

#### DICEMBRE

Cento anni di Case Popolari: 1909-2009 dall'I.A.C.P. a Casa S.p.A.





# 2010

## GENNAIO

inaugurazione 12 nuovi alloggi a San Casciano in Val di Pesa, loc. San Pancrazio

inaugurazione 8 nuovi alloggi a Lastra a Signa, loc. Bellosguardo

## MARZO

inaugurazione 6 nuovi alloggi a Signa, loc. San Mauro

## APRILE

inaugurazione 30 nuovi alloggi a Calenzano, loc. Carraia

inaugurazione 28 nuovi alloggi a Firenze, loc. Santa Maria a Cintoia

deliberazione n. 2 Conferenza L.O.D.E. per proroga Contratto di Servizi fino al 31.12.2010

distribuzione Catalogo dei Servizi di Casa S.p.A.

## MAGGIO

presentazione Casa S.p.A. presso l'Istituto Russel Newton di Scandicci

presentazione Casa S.p.A. presso l'Istituto Salvemini di Firenze

## GIUGNO

visita alla Società da parte dell'Assessore Regionale alle Politiche per la Casa

Salvatore Allocca

## LUGLIO

inaugurazione 24 nuovi alloggi a canone calmierato a Calenzano, loc. Dietropoggio

inaugurazione 20 nuovi alloggi a canone calmierato a Pontassieve, loc. Mezzana

## SETTEMBRE

presentazione progetto "edificio in legno" in occasione dei "100 luoghi"

## DICEMBRE

inaugurazione 7 nuovi alloggi a Firenze, Via Moreni

inaugurazione 20 nuovi alloggi a canone calmierato a Firenze, loc. Giuncoli





## INTERVENTI CONCLUSI E CONSEGNATI

A sinistra: Calenzano, Carraia - 30 alloggi

Sotto: Signa, San Mauro - 6 alloggi

In basso: Firenze, Santa Maria a Cintoia - 28 alloggi





A sinistra: Firenze, Giuncoli-Canova - 20 alloggi  
Sopra: Firenze, Via Moreni - 7 alloggi  
In alto: Pontassieve, Mezzana - 20 alloggi

## I principi e i valori

Casa S.p.A. provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti, nonché di quelli relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) e dello standard di rendicontazione AA1000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dall'azienda:

### UGUAGLIANZA

Casa S.p.A. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti, adottando regole uguali per tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione od opinioni politiche, Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Opera per far conseguire agli utenti i benefici che la legge riconosce ad ognuno di essi, in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali, agevolando la conoscenza da parte degli utenti della normativa vigente che li riguarda.

### IMPARZIALITÀ

Casa S.p.A. conforma il proprio operato nei rapporti con l'utenza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, anche adottando ove necessario, regolamenti e determinazioni generali preventive che esplicitino le modalità ed i criteri per l'erogazione dei servizi.

### CORTESIA ED ACCOGLIENZA

Casa S.p.A. è impegnata ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese assistendo gli utenti nell'ambito degli adempimenti relativi al contratto di locazione, ai regolamenti e alle normative in materia di edilizia residenziale pubblica. Particolare cura è dedicata a sciogliere le eventuali difficoltà di dialogo derivanti dalla lingua o da altre condizioni personali.

### CONTINUITÀ

Il Servizio è prestato continuativamente, anche organizzando, ove necessario, la presenza per turni. Casa S.p.A. non prevede periodi di chiusura estiva ed adotta tutti gli strumenti, anche tecnologici, per assicurare un utile ed efficiente contatto con l'utenza e la risposta a situazioni di emergenza.

## PARTECIPAZIONE

E' favorita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio, sia nella forma dell'autogestione degli spazi e dei servizi comuni, sia, più in generale, come collaborazione e dialogo permanente tra le parti. Casa S.p.A. adotta strumenti idonei a favorire il contatto con l'utenza, senza precludere neppure quello con la dirigenza e con gli organi dell'amministrazione, quando questo sia utile per la soluzione dei problemi posti. Casa S.p.A. riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa S.p.A. e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le procedure gestionali di Casa S.p.A. sono improntate alla snellezza ed alla semplificazione burocratica. Nella propria configurazione organizzativa Casa S.p.A. opera per destinare una quota sempre maggiore di risorse umane e strumentali all'incremento quantitativo e qualitativo del servizio offerto. Una quota rilevante del monte retributivo del personale di Casa S.p.A. è erogato con riferimento ai risultati raggiunti dal personale stesso nell'erogazione del servizio. Casa S.p.A., nei rapporti con assegnatari ed utenti, garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti di ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge per la loro sicurezza.

## TRASPARENZA

Casa S.p.A. crede nel valore della trasparenza e si impegna a gestire i rapporti con gli interlocutori fornendo informazioni vere, complete e chiare, con ciò favorendo l'agire informato e la condivisione delle conoscenze.

## INCLUSIVITÀ

Casa S.p.A. intende impegnarsi a valutare le proprie azioni in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, considerando anche il punto di vista dei suoi interlocutori in materia. Conseguentemente la Società intende rispondere con coerenza alle aspettative ed alle esigenze dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche, fornendo poi un resoconto relativo a decisioni, azioni ed eventuali impatti di cui è responsabile.



**CASA SPA OGGI**

## La Missione aziendale

Impegno per la tutela e lo sviluppo del valore sociale degli alloggi di *edilizia residenziale pubblica* destinati a soddisfare la domanda di abitazione delle categorie socialmente deboli.

L'obiettivo della Società è incentrato sul soddisfacimento del bisogno primario "casa" per tutti coloro che non possono accedere al libero mercato, attraverso:

- la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali e di efficienza ed efficacia economica;
- l'adesione ai principi di Responsabilità Sociale come definiti dalla norma SA8000 e la loro diffusione presso tutti i propri interlocutori;
- l'adozione del modello previsto dal D.Lgs. n. 231/2001 e l'impegno a con-

formarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;

- l'adesione ai principi sottesi allo standard AA1000 con particolare riferimento alle regole dell'inclusività;
- attività aziendali nell'ottica dell'efficienza energetica.



# La struttura aziendale e il sistema di governo



**SERVIZIO  
RISORSE - LEGALE - AFFARI GENERALI**

*Dott. Piero Poggesi*

**UFFICIO  
LEGALE**  
*Avv. Cristina Cavalcabè*

**UFFICIO  
AFFARI GENERALI**  
*Carla Pagliari*

**SERVIZIO  
ATTIVITÀ TECNICHE**

*Ing. Leonardo Bencini*

**gruppi di  
lavoro per la  
PROGETTAZIONE  
E GESTIONE  
CANTIERI**

**UFFICIO  
GESTIONE  
EDILI E RISORSE  
TECNICHE**

*Geom. Eleonora  
Bartalesi*

**SERVIZIO  
GESTIONE - PROCEDURE - RELAZIONI**

*Arch. Vincenzo Esposito*

**UFFICIO  
GESTIONE RISORSE  
MANUTENTIVE**

*Geom. Alessio  
Romagnoli*

**AREA  
GESTIONALE**

*Dott.ssa Sara Berni*

**UFFICIO  
GESTIONE  
PROCEDURE  
INFORMATICHE**

*Dott. Daria  
Sveldezza*

**UFFICIO  
PATRIMONIO**

*Geom.  
Andrea Bardi*

**UFFICIO  
UTENZA**

*Lorella Costantini*

**UFFICIO  
RELAZIONI  
INTERNE  
ED ESTERNE**

*Dott.ssa Letizia  
Di Marco*

**UFFICIO APPALTI**

*Dott.ssa  
Silvia Giuntini*

## L'attività di Casa S.p.A.

Casa S.p.A. articola la sua “missione” istituzionale, secondo le direttive L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, in due macro categorie di attività:

### ATTIVITÀ GESTIONALE – AMMINISTRATIVA:

Casa S.p.A. gestisce circa 12.500 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.

### ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA:

Casa S.p.A. attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p..

Casa S.p.A., realizza anche, utilizzando in tutto od in parte fondi propri, interventi costruttivi non appartenenti all'e.r.p. ma che si inseriscono nel più ampio concetto di “edilizia sociale” in quanto destinati all'affitto permanente a canone sostenibile per famiglie con redditi superiore a quelli

dell'e.r.p., ma non in grado di procurarsi l'abitazione sul mercato libero.

## Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono costruiti nel costante sviluppo delle attività svolte, da perseguire di pari passo con il processo di razionalizzazione dei costi e di efficienza societaria, aderendo ai principi di Responsabilità e Rendicontazione Sociale sottesi agli standard SA8000 e AA1000.

Il tema di fondo continua ad essere costituito dalla volontà di qualificare l'azione della Società come strumento operativo delle politiche abitative dei Comuni soci.

Il maturare di politiche in parte innovative da parte di alcuni dei Comuni soci, con l'accentuazione della metodologia operativa della riqualificazione urbana, con l'obiettivo di contenere il consumo di aree libere e di ridefinire nuove qualità di vita e di relazioni per luoghi ed aree significative delle città, ha proposto alla Società un nuovo e più avanzato terreno di lavoro, con la possibilità di apportare

alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio su tale patrimonio, per promuovere concretamente esperienze innovative di riqualificazione urbana.

Le politiche di riqualificazione urbana si sposano particolarmente bene con quelle per l'efficienza energetica e l'ecosostenibilità del costruire, ed è su questi campi che la Società continuerà a sviluppare esperienze e a proporre progetti innovativi, così come già fatto nel recente passato.

L'adozione di alcuni Comuni Soci al Patto dei Sindaci relativamente all'energia sostenibile, in attuazione delle direttive dell'Unione Europea per la riduzione delle emissioni di Co2 del 20% entro il 2020, aumentando nel contempo del 20% il livello di efficienza energetica e del 20% la quota di utilizzo delle fonti di energia rinnovabile sul totale del mix energetico, ha indirizzato la Società a studiare e prospettare edifici ad altissima efficienza energetica, tali da collocarsi stabilmente nella classe A ex D.M. 26.06.2009, iniziando anche a prefigurare possibili soluzioni da mettere in pratica ben prima della scaden-

za del 2020, per realizzare edifici a “Energy zero”, il tutto privilegiando modalità progettuali, materiali da costruzione e tecnologie incentrate sulla ventilazione naturale e sull’alta efficienza del pacchetto murario realizzato con materiali e componenti naturali.

L’obiettivo di favorire l’incontro tra domanda e offerta abitativa potrà giovarsi, a partire dal Comune di Firenze, di uno strumento operativo efficace come l’Agenzia per la casa. Il modello operativo adottato, incentrato sui servizi già svolti in ambito e.r.p. e dell’housing sociale, ulteriormente da sviluppare e implementare con l’ausilio della collaborazione di tutti gli operatori del settore, nel rispetto delle prerogative e competenze possedute ma in un quadro di coerenze, finalizzato ad aumentare le possibilità di incontro tra domanda abitativa e offerta di alloggi in locazione, si presta particolarmente per la qualificazione di alcune delle attività svolte dalla Società, sia sul piano della comunicazione delle attività operative della Società con modalità organiche e di facile recepimento dall’universo degli utenti po-

tenziali, sia sul versante della razionalizzazione dell’utilizzo del patrimonio e.r.p., da aprire anche a forme innovative di coabitazione solidale.

Un’ulteriore settore dell’attività svolta dall’Agenzia per la casa potrà essere costituito dall’apertura di appositi “sportelli energia” con il compito di diffondere e illustrare i comportamenti e gli stili di vita che possono portare a risparmi significativi sulle bollette energetiche e benefici per l’ambiente e di fornire ai cittadini che volessero intraprendere azioni per il miglioramento del comportamento energetico dei loro appartamenti/edifici un quadro di fattibilità basato sulle esperienze concrete maturate sul campo di Casa S.p.A.. Anche il tema dell’housing sociale avrà una sua rilevanza, partendo dall’esperienza concreta di realizzazione di sessanta alloggi in affitto permanente a canone calmierato, ora completati in Firenze, Calenzano e Pontassieve. Il modello operativo così sperimentato, che ha nella sostenibilità sociale e nell’essere autosufficiente i suoi punti di forza, non necessitando cioè di contropartite esterne all’operazione

come ad esempio una ulteriore quota di alloggi da vendere, potrà e dovrà venire valutato per la partecipazione a ulteriori programmi futuri nel contesto del nuovo ambito normativo ed operativo proposto dalle politiche abitative nazionali, tenendo la barra diritta rispetto alla necessità di presidiare comunque e dare risposte convincenti alla fascia bassa del mercato, a coloro cioè che si collocano di poco al di sopra dei limiti di reddito necessari per accedere all’edilizia sociale, e mantenendo quindi un ancoraggio forte alle politiche abitative e urbanistiche dei Comuni soci. Le politiche abitative dei Comuni soci, da sempre, e quelle della Regione Toscana, in epoca più recente, hanno riportato l’edilizia sociale al centro dell’attenzione per la risoluzione dell’emergenza abitativa. Sono state abbandonate, speriamo definitivamente, impostazioni che negando l’esistenza dell’edilizia sociale in quanto tale, presupponendo cioè il suo superamento nell’ambito di un indistinto settore abitativo governato da meccanismi di mercato pur variamente agevolati o supportati e ammantandosi di modernità e di

mercato, finivano per contraddire proprio le leggi di mercato, dimostrandosi quindi velleitarie ed inefficaci. Nell'ultimo triennio la Regione Toscana ha canalizzato importanti risorse all'edilizia sociale e la risposta alla quale ci eravamo preparati durante gli "anni di trincea" e che stiamo dando e vogliamo dare ancor meglio nel futuro è quella di una fortissima efficienza nel trasformare i finanziamenti in alloggi costruiti e consegnati agli inquilini aventi titolo, con qualità abitativa, costruttiva e tecnologica di assoluta eccellenza. La mole di finanziamenti che dall'ambito regionale sono stati destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, è il frutto della serietà e del rigore della programmazione dei Comuni, che hanno candidato interventi effettivamente realizzabili, conformi dal punto di vista urbanistico, e della capacità della Società di gestione e.r.p. dei Comuni del L.O.D.E. Fiorentino di programmare, proporre e realizzare progetti fattibili, in parte innovativi e concreti dal punto di vista della effettiva esecuzione. Questa è la strada che stiamo percorrendo e che vogliamo

seguire anche per il futuro, a partire dai programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno mettendo a punto per i capoluoghi di provincia ad alta tensione abitativa, e che ci vedono ancora una volta protagonisti.

I temi della gestione ottimale del patrimonio e.r.p. continueranno a costituire uno dei punti centrali del disegno strategico societario. Significative innovazioni nel quadro normativo e legislativo di riferimento, sia in materia di vendite del patrimonio e.r.p. che di canoni, vengono invocate da più parti. La Società si impegnerà per fornire ai Comuni soci e al decisore/legislatore tutta la propria esperienza e il supporto dei numeri a suffragio e sostegno delle decisioni, auspicando che gli elementi oggettivi vengano valutati per il loro reale valore.

Alcuni Comuni hanno rilanciato con forza l'azione di contrasto agli inadempimenti al quadro regolamentare vigente nel patrimonio e.r.p., prendendo di petto anche la questione dell'utilizzo di una parte del patrimonio da parte di soggetti non aventi titolo e di occupanti abusivi. E' questa una

battaglia di legalità assai delicata, perché affonda le radici in un settore ancora caratterizzato dall'emergenza abitativa, dove il bisogno di abitazione costituisce una delle esigenze primarie del vivere. A fronte di risorse bastevoli per poter ristrutturare e rifunzionalizzare un numero consistente di alloggi sfitti, è questa una azione doverosa, che troverà tutto il supporto di Casa S.p.A., che è fin d'ora impegnata per accorciare i tempi di ristrutturazione degli alloggi e a razionalizzare tutte le procedure che vanno dalla ripresa in consegna dell'alloggio da ristrutturare fino alla consegna delle chiavi ai nuovi inquilini.

L'anno 2010 sarà quello che dopo la verifica biennale dei redditi porterà a regime gli affitti conseguenti ai redditi raccolti. L'esperienza dell'incrocio dei dati raccolti con quelli disponibili presso il Ministero delle Finanze, così come già fatto per i redditi 2006 (raccolti nell'anno 2007) verrà replicata, potendo così contare sulla trasparenza dei dati e su di una azione di controllo efficiente e mirata. Il bene casa pubblica infatti è troppo prezioso per consentire che venga utilizzato fuori dalle re-

gole che la collettività ha stabilito. La lotta ai “furbi” ed alle illegalità eventualmente presenti nell’e.r.p. che caratterizza costantemente le politiche abitative dei Comuni soci continuerà a trovare in Casa S.p.A. un supporto efficace, razionale ed intelligente.

## Sistema Integrato:

**Qualità, Responsabilità Sociale,  
Modello organizzativo 231/2001  
adesione ai principi AA1000**

Casa S.p.A. provvede ad erogare i propri servizi valendosi di un Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale, ormai da tempo certificato conforme agli standard ISO 9001 ed SA8000, che comporta una gestione efficace e trasparente, orientata al soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti (siano essi i Comuni o gli assegnatari) ed una comunicazione “partecipata” degli obiettivi strategici della Società a tutti i propri principali interlocutori in accordo al principio di inclusività proprio dello standard AA1000 secondo il quale Casa S.p.A. rendiconta la propria attività per mezzo del Bilancio Sociale.

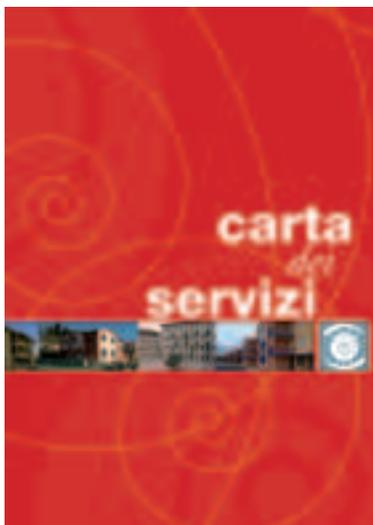
### LE TAPPE DEL SISTEMA INTEGRATO

<b>2005</b>	luglio	ottenimento CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000
<b>2006</b>	dicembre	presentazione del primo Bilancio Sociale (anno 2005)
<b>2007</b>	gennaio	ottenimento CERTIFICAZIONE SA8000
	aprile	distribuzione CARTA DEI SERVIZI
	giugno	adozione MODELLO 231 ai sensi del D. Lgs. 231/2001
	dicembre	presentazione del secondo BILANCIO SOCIALE (anno 2006)
<b>2008</b>	luglio	rinnovo CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000
	novembre	verifica di CONFORMITÀ del Bilancio Sociale anno 2007 secondo lo STANDARD AA1000
<b>2009</b>	maggio	aggiornamento MODELLO 231 D. Lgs. 231/2001 per conformità a reati in materia di sicurezza
	ottobre	nuova verifica di CONFORMITÀ del Bilancio Sociale anno 2008 secondo lo STANDARD AA1000

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Casa S.p.A. è uno degli strumenti che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti dalla Società. L'obiettivo della Carta dei Servizi è che diventi consuetudine per l'utente conoscere nel dettaglio i servizi ai quali ha diritto e acquisire in anticipo i limiti delle sue aspettative nei confronti della Società e gli oneri connessi.

Con la pubblicazione della Carta dei Ser-



vizi Casa S.p.A.: ha assunto, da parte sua un preciso impegno al rispetto dei tempi di risposta indicati in essa. Per questo ha predisposto un sistema di monitoraggio informatico per ciascuna voce, con diffusione dei risultati tramite la pubblicazione sul giornalino "Casa S.p.A. Informa", e su questo stesso Bilancio Sociale.

Con dicembre 2008 la Carta dei Servizi è stata aggiornata sulla base dell'evoluzione della struttura aziendale: il nuovo documento evidenzia, in particolare, l'implementazione nel Sistema Integrato Qualità/Responsabilità dell'adesione ai principi AA1000 (Bilancio Sociale) e dell'adozione da parte della Società del Modello Organizzativo di gestione ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

## Codice Etico

Nel Codice si trovano raccolti tutti i principi sui quali si fonda l'operare di Casa S.p.A.; vengono anche individuati il sistema di governo, il controllo interno e le relative sanzioni.

I principi etici - che il Codice applica ai soci, al personale agli utenti, ai commit-

tenti, ai fornitori, agli enti locali, alle politiche ambientali ed ai rapporti con le associazioni, i sindacati ed i partiti politici - sono quelli di legalità, onestà e responsabilità, trasparenza, imparzialità, rispetto, spirito di servizio, diligenza, riservatezza, efficacia, efficienza, qualità, credibilità, concorrenza, tutela ambientale, equità.

Il Codice Etico non espone concetti generici, ma applica i principi esposti con disposizioni precise, sorrette da un Modello organizzativo chiaro e ben strutturato che



non lascia spazio a violazioni ed aggiramenti. Alla base di tutto sta il controllo, che sia attuato sia nelle tradizionali forme dell'organizzazione gerarchica, sia con strumenti nuovi: una figura di controllo contabile, denominata, dall'inglese, Internal Auditor e l'Organismo di Vigilanza, indipendente da ogni gerarchia interna e quindi in grado di controllare, senza limiti, gli atti decisionali ed i pagamenti della Società.

## Il Sito Internet

Il perseguimento dell'eccellenza nella fornitura dei servizi non può prescindere da un utilizzo ampio ed avanzato dell'informatica e delle potenzialità fornite dal web. Tutta l'attività di Casa S.p.A. è così caratterizzata da un'alta ed aggiornata informatizzazione che consente l'ottimizzazione di gran parte delle procedure operative interne.

All'esterno è possibile la condivisione di numerose informazioni, ciascuna per il proprio diretto interesse, con vari interlocutori – Comuni, Assegnatari, Fornitori, Organizzazioni sindacali dell'Utenza – attraverso l'utilizzo di un'area riservata –

Intranet – del sito Internet di Casa S.p.A.. E' esplicito obiettivo di Casa S.p.A. di utilizzare e di far utilizzare sempre di più il portale internet per la comunicazione/illustrazione della propria attività alla platea vasta degli interlocutori. Per gli interlocutori istituzionali (Comuni soci, Utenti) è attivo ed è stato ulteriormente potenziato l'accesso tramite intranet e con password personale a tutte le informazioni di proprio diretto interesse, aggiornate automaticamente ogni 24 ore.





# GLI STAKEHOLDER



## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL **COMUNE**

- ✘ RIUNIONI DI COORDINAMENTO
- ✘ INCONTRI CON ASSESSORATI
- ✘ CONFERENZE STAMPA
- ✘ INFORMATIVE AL COMITATO ESECUTIVO L.O.D.E.
- ✘ PUBBLICAZIONI SU SITO/GIORNALINO/DEPLIANT
- ✘ FOCUS GROUP

## COMMISSIONI PREVISTE DALLA L.R.T. N. 96/96: INCARICHI AL PERSONALE

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21	COMMISSIONE TECNICA (DEL. 1100/1998 FIRENZE)
Bagno a Ripoli	Quadro	Incaricato	
Barberino M.Ilo	Quadro		
Barberino V.Elsa		Incaricato	
Calenzano		Incaricato	
Campi Bisenzio	2 Quadri	Incaricato	
Fiesole		Incaricato	
Figline Valdarno	Incaricato	Incaricato	
Firenze	Dirigente	Quadro	Quadro
Firenzuola		Incaricato	
Impruneta	Quadro	Quadro	
Lastra a Signa		Incaricato	
Pontassieve	Incaricato		
Reggello	Incaricato		
Rignano S. A.	Quadro		
Scandicci		Quadro	
Scarperia		Incaricato	
Sesto Fiorentino	Incaricato	Quadro	
Signa		Incaricato	
<b>Totali</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

Il Comune, proprietario degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ha affidato la gestione del suo patrimonio a Casa S.p.A. che è impegnata a fornire con puntualità ed esattezza i servizi richiesti, sia attraverso l'adempimento diretto degli obblighi nei confronti dei Comuni, sia mediamente attraverso i servizi forniti agli assegnatari degli alloggi, utenti dell'edilizia residenziale pubblica.

Dall'analisi dello stakeholder Comune, è emerso un livello necessariamente elevato di coinvolgimento attuato con una pluralità di strumenti (riunioni, incontri, materiale informativo, utilizzo di internet/intranet, telefono, ecc.), sviluppato e mantenuto nel corso del tempo. La strategicità dei rapporti con questo interlocutore ha portato Casa S.p.A., nell'ambito del percorso teso alla conformità allo standard AA1000, ad privilegiare strumenti di coinvolgimento diretto quali appunto riunioni e focus group questi ultimi adottati a partire dal 2008 per la trattazione di specifiche tematiche.

Una significativa modalità di coinvolgi-

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEGLI UTENTI

- ✘ PUBBLICAZIONI SU SITO/GIORNALINO/DEPLIANT
- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ CUSTOMER SATISFACTION

mento che si realizza nel rapporto con lo stakeholder Comune è data dalla partecipazione a Commissioni istituite presso i Comuni Soci che deriva anche dalla particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa S.p.A..

In questo quadro si iscrive la partecipazione di parte del personale di Casa S.p.A. a Commissioni di assegnazione e mobilità in qualità di esperti, oltre che relative a interventi tecnici, nonché la frequente attività di consulenza formale ed informale fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

In particolare, nel corso del 2010 il personale interessato alle commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella.

### UTENTI

L'utente finale rappresenta uno stakeholder critico di Casa S.p.A. per l'elevato livello di rilevanza strategica ai fini della realizzazione della mission e degli obiettivi aziendali.

Il rapporto con l'utente finale, come evi-

denziato nella stessa mission, è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione del servizio.

Una particolare forma di rapporto con gli utenti è quella che si stabilisce con gli assegnatari organizzati nella forma dell'Autogestione. La legge regionale prevede l'Autogestione con e un diritto degli assegnatari, per la gestione dei servizi, degli spazi comuni e della piccola manutenzione del fabbricato. Non si tratta quindi di funzioni delegate dal gestore; anche per questo il rapporto tra Casa S.p.A. e le Autogestioni è improntato al massimo rispetto dell'autonomia decisionale ed alla collaborazione e supporto per il buon funzionamento delle Autogestioni stesse. Quando si tratta di intervenire, d'ufficio o su richiesta, nella vita e nelle attività delle Autogestioni un ruolo fondamentale lo svolge la Commissione per le Autogestioni, organo paritetico con sede presso Casa S.p.A., che esamina i rilievi degli autogestori ed assume, quando necessari, i provvedimenti per il miglioramento dei

servizi autogestito.

Dall'analisi dello stakeholder Utente, è emersa la necessità di un coinvolgimento elevato che peraltro deve essere caratterizzato da un'approfondita analisi delle modalità più efficaci per raggiungere lo scopo. In altre parole, le modalità di coinvolgimento hanno dovuto tener conto delle esigenze e delle caratteristiche dell'interlocutore a cui erano rivolte.

Massimo impegno, quindi sullo strumento divulgativo (sito internet, giornalino, bollettino), ma anche momenti di incontro diretto.

### SINDACATI DELL'UTENZA

Casa S.p.A. riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa S.p.A. e gli utenti anche mediante specifici regolamenti attuativi. Numerosi Protocolli di intesa hanno permesso l'at-

### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI **SINDACATI DELL'UTENZA**

- ✘ PROTOCOLLI INTESA
- ✘ RIUNIONI-INCONTRI DIRETTI
- ✘ INIZIATIVE CONGIUNTE

### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL **PERSONALE**

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ CUSTOMER SATISFACTION
- ✘ FOCUS GROUP

tivazione di rapporti di partnership con i sindacati dell'utenza nell'obiettivo comune di garantire il massimo livello qualitativo del servizio offerto all'utente finale.

Dall'analisi dello stakeholder Sindacato dell'Utenza, è emersa la necessità di un coinvolgimento strettamente correlato a due dei principali interlocutori della Società: Utenza e Comuni, attraverso momenti di incontro diretto, riunioni, incontri ed iniziative congiunte.

#### **PERSONALE**

Per le caratteristiche che contraddistinguono l'attività della Società il personale rappresenta il punto focale indispensabile per un'adeguata interpretazione della mission aziendale, che oltre al corretto svolgimento delle proprie attività, deve estrinsecarsi fornendo il valore aggiunto della

collaborazione e del dialogo nei confronti della collettività. E', pertanto, ovvio che la dotazione di un personale consapevole del ruolo sociale svolto da Casa S.p.A., e conseguentemente formato e motivato anche sulle tematiche del rapporto diretto con l'utenza, costituisce uno dei principali tratti distintivi nonché punti di forza della Società. Per questo motivo l'azienda è continuamente impegnata a favorire coinvolgimento e collaborazione a tutti i livelli aziendali, facendo leva sulla motivazione e il forte senso di appartenenza all'organizzazione.

E' in quest'ottica che all'interno di Casa S.p.A. opera una Commissione Risorse Umane (C.R.U.) che, a norma di Statuto, ha come compito primario quello della verifica permanente della rispondenza delle condizioni di lavoro ai principi etici cui

la Società stessa si ispira, consistenti non solo nel pieno rispetto delle leggi e CCNL vigenti, ma anche nella ricerca di tutti gli strumenti idonei ad assicurare che la prestazione lavorativa si attui nel rispetto della dignità del lavoratore, delle pari opportunità di lavoro e di carriera, dell'imparziale valutazione dei meriti. E' altresì compito della Commissione l'individuazione degli accorgimenti e delle misure che consentano di armonizzare al meglio le esigenze del servizio con le necessità e le opportunità di vita del lavoratore, e ciò in particolare in dipendenza di questioni legate alla salute, all'accudimento familiare ed alla formazione.

Dall'analisi dello stakeholder Personale, è emersa la necessità di un coinvolgimento elevato strettamente correlata alla rilevanza dell'interlocutore stesso.

#### **SINDACATI DEI LAVORATORI**

Casa S.p.A. assicura, nell'ambito dei vincoli contrattuali assunti dai lavoratori, il pieno diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva nei modi e nei

tempi consentiti dalla legge.

Nell'ambito di questo quadro, la Società è aperta agli incontri con i rappresentanti sindacali dei lavoratori sia a carattere informativo che consultivo. La disponibilità al dialogo è evidenziata dal confronto periodico che facilita lo scambio di orientamenti ed opinioni.

Dall'analisi dello stakeholder Sindacato dei lavoratori, è emersa la necessità di un coinvolgimento serio ed approfondito, peraltro incanalato prevalentemente nelle forme istituzionali, quali gli incontri diretti e le riunioni informative.

#### **FORNITORI**

Casa S.p.A. fonda i rapporti con i propri fornitori su principi di correttezza e di Responsabilità Sociale.

Tali valori, intesi come condivisione e collaborazione nel raggiungimento degli obiettivi con i propri interlocutori, devono trovare piena esplicitazione nell'ambito del percorso intrapreso per la certificazione di conformità allo standard previsto dalla norma SA8000 ed il suo mantenimento.

#### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI **SINDACATI DEI LAVORATORI**

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE

#### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI **FORNITORI**

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ ACCORDO SICUREZZA
- ✘ QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE
- ✘ IMPEGNO FORMALE AL RISPETTO DEI PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
- ✘ FOCUS GROUP

In questo senso la Società si propone di operare per la diffusione dei principi di Responsabilità Sociale affermati dalla stessa norma SA8000, su un duplice fronte: la responsabilizzazione e la comunicazione.

Dall'analisi dello stakeholder Fornitori, è emersa la necessità di un coinvolgimento strettamente correlato al rispetto dei principi della sicurezza e della Responsabilità Sociale.

In particolare il coinvolgimento dello stakeholder Fornitore è attuato da Casa S.p.A. tramite azioni di informazione e attività che richiedono la collaborazione attiva del fornitore stesso. Sul piano della pura informazione Casa S.p.A. attua una

politica di ampia diffusione dei principi della norma SA8000, sia tramite un'ampia pagina del proprio sito internet, che tramite uno spazio dedicato sul giornale Casa S.p.A. Informa; ma è sul fronte della collaborazione che il coinvolgimento del fornitore acquista tutto il suo specifico rilievo. Infatti, il fornitore è chiamato, anche in virtù di precisi impegni assunti al momento dell'instaurazione del rapporto contrattuale, a collaborare ad audit organizzati da Casa S.p.A. e dal soggetto verificatore e/o a dichiarare il proprio impegno in tema di Responsabilità Sociale tramite la compilazione di questionari di autovalutazione.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE **ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE**

- ✗ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✗ ORGANIZZAZIONE EVENTI
- ✗ PARTECIPAZIONE A COMMISSIONI ED INCONTRI
- ✗ PUBBLICAZIONI

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE **ISTITUZIONI**

- ✗ RIUNIONI AD ALTO LIVELLO
- ✗ PARTECIPAZIONE A INCONTRI,  
COMMISSIONI INFORMATIVE O GRUPPI DI LAVORO
- ✗ INIZIATIVE CONGIUNTE

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLA **COLLETTIVITÀ**

- ✗ ARCHIVIO
- ✗ SITO INTERNET
- ✗ PUBBLICAZIONI GRAFICHE E MULTIMEDIALI
- ✗ GIORNALINO
- ✗ TRASMISSIONI TELEVISIVE
- ✗ SEMINARI

### **ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE**

Le principali associazioni rappresentative di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) sono fra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività di Casa S.p.A.: scambio e condivisione di comuni esperienze contribuiscono al miglioramento delle performance aziendali.

Federcasa, in particolare, è il maggior riferimento presso ministeri ed altri enti per tutto quanto concerne l'edilizia residenziale pubblica.

Dall'analisi dello stakeholder Associazioni rappresentative, è emersa la necessità di cogliere opportunità di scambi e confronti con realtà analoghe, con modalità di coinvolgimento necessariamente limitate ad incontri e pubblicazioni.

### **ISTITUZIONI**

Casa S.p.A. intrattiene stretti e continui rapporti con le istituzioni territoriali di riferimento (Regione, Comuni, Conferenza L.O.D.E.) anche in forza della normativa

regionale che prevede un rapporto sinergico nelle attività di programmazione ed individuazione delle risorse per la risoluzione dei problemi connessi alle politiche dell'abitare. In questo quadro l'attività di Casa S.p.A. si esplica sia nel fornire tutte le informazioni necessarie per l'assunzione di decisioni e la definizione di programmi da parte dei soggetti a ciò deputati, sia nella gestione operativa del patrimonio di e.r.p. con il puntuale rispetto del Contratto di Servizi stipulato con i Comuni proprietari.

L'instaurarsi di queste sinergie e di un rapporto collaborativo garantisce la gestione unitaria ed efficiente del servizio contribuendo, al contempo, alla pianificazione e realizzazione delle politiche abitative.

Dall'analisi dello stakeholder Istituzioni, è emersa la necessità di coinvolgimento per snellire le procedure burocratiche, condividere gli obiettivi ed armonizzare la normativa alla realtà sottostante, utilizzando prevalentemente i canali delle istituzioni medesime.

## **COLLETTIVITÀ**

Casa S.p.A., per la sua stessa natura di Società partecipata dagli enti locali, con una mission squisitamente sociale, agisce in stretto contatto con la collettività che è quindi il beneficiario ultimo e diffuso del servizio prestato.

Al fine di accrescere la diffusione di notizie e la comunicazione esterna la Società ha predisposto un proprio sito internet ([www.casaspa.it](http://www.casaspa.it)), nonché un periodico informativo (“Casa S.p.A. Informa”).

Inoltre, Casa S.p.A., ereditando la tradizione di ATER e dell’IACP sin dal 1909, si caratterizza per un forte legame con il territorio. L’evoluzione e lo sviluppo della realtà abitativa fiorentina è, infatti, testimoniato anche dalla documentazione conservata nell’archivio storico della Società.

Dall’analisi dello stakeholder Collettività, è emersa la necessità di coinvolgimento ad un livello prettamente informativo.

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	COMUNI	UTENTI	SINDACATI UTENZA
SINERGIE CON I COMUNI PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	1 EFFICACIA DELLA GESTIONE	●●●●●	●●●	●●●●●
	2 IL CONTRASTO DELLE IRREGOLARITA'	●●●●●	●●●●●	●●●●
	3 OUT AMIANTO IN FOTOVOLTAICO	●●●●●	●●●●	●●●
	4 RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE	●●●●●	●●●●	●●●
	5 PROGRAMMA AFFITTO	●●●●●	●●●●●	●●●●●
	6 AGENZIA PER LA CASA	●●●●●	●●●●●	●●●●
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	7 CONTROLLI	●●●●●	●●●●●	●●●●
	8 RINNOVO CONTRATTO DI SERVIZI E GESTIONE FONDI ERP	●●●●●	●	●
	9 CUSTOMER SATISFACTION	●●●●●	●	●
	10 CARTA DEI SERVIZI	●●●●●	●●●●●	●●●●
	11 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE	●●●	●●●●●	●●●●
FIDELIZZAZIONE, AMBIENTE LAVORATIVO SODDISFACENTE, CRESCITA PROFESSIONALE	12 COINVOLGIMENTO E SICUREZZA	●●●	●	●
	13 RESPONSABILITA'	●●●	●	●
	14 TIROCINI E STAGES	●	●	●
SICUREZZA SUL LAVORO	15 SICUREZZA IN CANTIERE	●●●●●	●	●
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO CON COLLETTIVITA' ED ISTITUZIONI	16 MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA	●●●●	●●●	●●●
MIGLIORAMENTO CONTINUO	17 EFFICIENZA ORGANZZATIVA			

STAKEHOLDER					
PERSONALE	SINDACATO LAVORATORI	FORNITORI	ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	ISTITUZIONI	COLLETTIVITÀ
■■■	■■	■■■	■■■	■■■■	■■■■
■■■	○	■■■	■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■■	■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■■	■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■■■	■■■	■	■■■■■	■■■■■
■■■	■	■	■■	■■■■■	■■■■■
■■■	○	○	■■	■■■■■	■■■■■
■■■■■	■■■■■ ■	■	■	■	■
■■■■■	■■■■■	■	■	■	■
■■■	■	■	■■	■■	■■
■	○	■■■■	■	■	■■■■
■■■■■	■■■■■	■	■	■	■
■■■■■	■■■■■	■	■	■■■■	■■■■■
■■■■■	■■■■	■■■■■	■	■■■■■	■■■■■
■■■■	■	■■	■	■■■■■	■■■■■

- Non rilevante
- Consapevolezza da parte di pochi, ma non reale preoccupazione
- Consapevolezza più ampia, ma preoccupazione minima
- Preoccupazione considerevole da parte di una minoranza
- Preoccupazione considerevole da parte di molti
- Elevato livello di preoccupazione diffusa

**Test di rilevanza**  
 Il test di rilevanza è stato effettuato seguendo i criteri di attribuzione di valori crescenti da zero a cinque per la definizione della percezione di ciascuna tematica da parte degli stakeholder.  
 La compilazione della tabella è stata effettuata dal gruppo interno a Casa S.p.A. del Bilancio Sociale sulla base delle esperienze e delle risultanze all'inizio dell'anno 2010



2

# Performances Economiche

*Il parametro del “Valore Aggiunto” misura la ricchezza prodotta dall’azienda nell’esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.*

*La produzione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l’effetto economico (o economicamente esprimibile) che l’attività d’azienda ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder.*

*Il processo di calcolo, infatti, riclas-*

*sifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai principali interlocutori di riferimento.*

*Le informazioni economiche del bilancio d’esercizio diventano, quindi, base di analisi per il Bilancio Sociale il quale le esamina da un punto di vista quali-quantitativo.*

*La struttura del “Valore Aggiunto” proposta fa riferimento a quella consigliata dal GBS – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale*

*in Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2009 e 2010.*

*Tale valore viene rappresentato in due distinti prospetti:*

- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;*
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all’azienda e delle liberalità esterne.*

*I due prospetti sono bilancianti.*

## La determinazione del valore aggiunto

Casa S.p.A. adotta il prospetto che considera la configurazione del Valore Aggiunto Globale Netto, con l'imputazione degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valo-

re della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 4.981.094 Euro nel 2009 a 5.083.352 Euro nel 2010. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in aumento: tale variazione evidenzia un aumento dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni. In particolare il 2010 è stato caratterizzato da un'attività

più incisiva dedicata alla ristrutturazione di alloggi di risulta, finanziata straordinariamente dalla Regione Toscana con Delibera 43/2009 Misura A (come descritto in parte terza del presente Bilancio Sociale), oltre che della realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria realizzati grazie alle risorse e.r.p. relative al periodo 2004-2007 e 2008.

	2009	2010	var %		2009	2010
VALORE DELLA PRODUZIONE	36.170.712	42.062.166	16,29%	VP VALORE DELLA PRODUZIONE	36.170.712	42.062.166
COSTI INTERMEDI	31.189.618	36.978.814	18,56%	VA VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.960.863	5.098.838
VA CARATTERISTICO LORDO	4.981.094	5.083.352	2,05%	VA SUL VP	13,72%	12,12%
VA GLOBALE LORDO	5.632.924	5.788.035	2,75%			
VA GLOBALE NETTO	4.960.863	5.098.838	2,78%			

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2009

2010

**A) VALORE DELLA PRODUZIONE**

1) Ricavi di vendite e prestazioni	35.472.241	41.206.518
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi, senza contributi in conto esercizio	698.471	855.648
Ricavi della produzione tipica	36.170.712	42.062.166
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>36.170.712</b>	<b>42.062.166</b>

**B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE**

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-13.028	-11.627
7) Costi per servizi	-30.494.530	-36.335.233
8) Costi per godimento di beni di terzi	-85.067	-84.289
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	-238.567	-238.567
11) Oneri diversi di gestione	-358.426	-309.098
<b>TOTALE</b>	<b>-31.189.618</b>	<b>-36.978.814</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.981.094	5.083.352

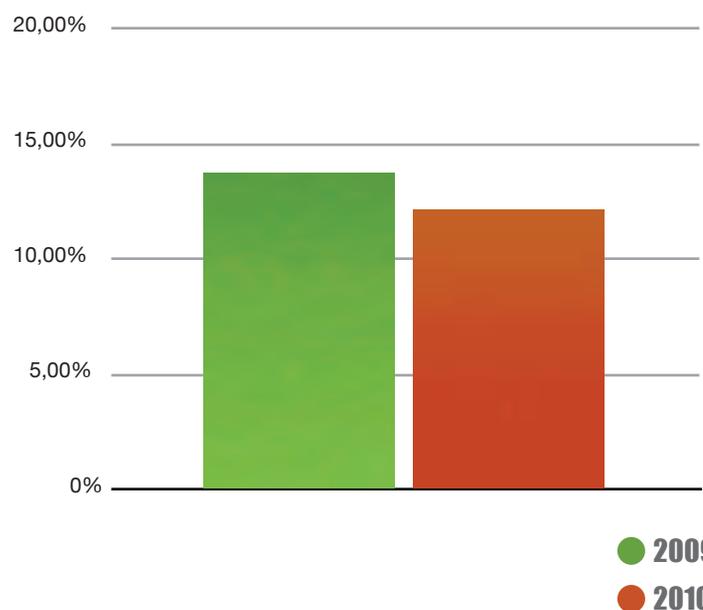
**C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI:**

Ricavi accessori	676.602	798.486
- Costi accessori	-24.769	-17.133
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	651.833	781.353
Ricavi straordinari	0	1
- Costi straordinari	-3	-76.671
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-3	-76.670
<b>TOTALE</b>	<b>651.830</b>	<b>704.683</b>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	5.632.924	5.788.035
- Ammortamenti	-672.061	-689.197
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>4.960.863</b>	<b>5.098.838</b>

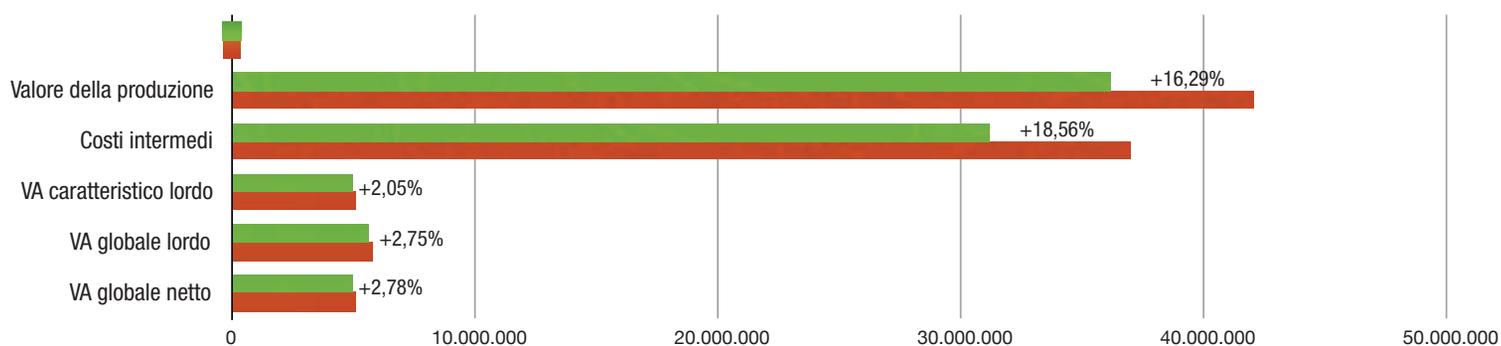
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari a 5.632.294 Euro nel 2009 e a 5.788.035 Euro nel 2010. La differenza tra i due anni è dovuta anche all'aumento dei componenti accessori e straordinari.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 4.960.863 Euro nel 2009 ed a 5.098.838 Euro nel 2010, con una variazione in aumento pari a 2,78%.

### VA su VP



### valore aggiunto



## La distribuzione del valore aggiunto

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel biennio 2009-2010, assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

Tra i destinatari del valore, secondo il modello del GBS, si trovano i seguenti soggetti: personale, pubblica amministrazione, capitale di credito, capitale di rischio e comunità.

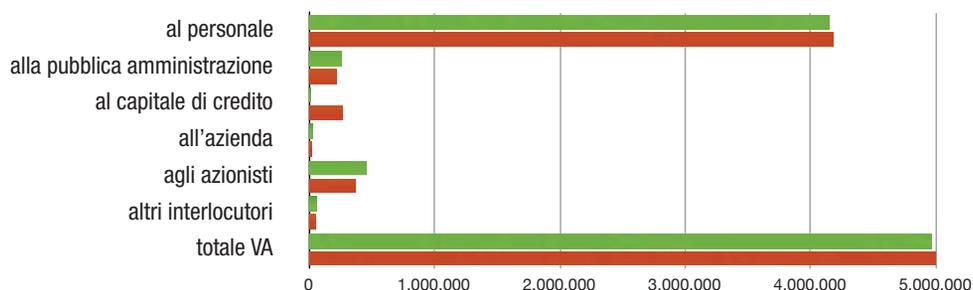
Il prospetto di riparto considera inoltre alcuni adattamenti sinteticamente descritti in corrispondenza dei commenti alla distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori individuati da Casa S.p.A..

Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 83,59% nel 2009 ed il 81,97% nel 2010 della ricchezza prodotta. I dati confermano la sensibilità di Casa S.p.A. verso le risorse umane quale interlocutore strategico per la realizzazione della

	2009	2010
<b>A. AL PERSONALE</b>		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.208.176	3.239.807
b) remunerazioni indirette	938.496	939.776
TOTALE	4.146.672	4.179.583
<b>B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>		
Imposte dirette	382.851	388.519
Imposte indirette	128.281	102.545
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-251.287	-273.171
TOTALE	259.845	217.893
<b>C. AL CAPITALE DI CREDITO</b>		
Oneri per capitali a lungo termine	15.125	261.162
TOTALE	15.125	261.162
<b>D. ALL' AZIENDA</b>		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	24.014	19.506
TOTALE	24.014	19.506
<b>E. AGLI AZIONISTI</b>		
Utile di esercizio	456.271	370.608
TOTALE	456.271	370.608
<b>F. ALTRI INTERLOCUTORI</b>		
Associazioni di categoria	58.936	50.086
TOTALE	58.936	50.086
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>4.960.863</b>	<b>5.098.838</b>

## distribuzione del valore aggiunto

	2009	2010	var %
<b>AL PERSONALE</b>	4.146.672	4.179.583	0,79%
<b>ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	259.845	217.893	-16,14%
<b>AL CAPITALE DI CREDITO</b>	15.125	261.162	1.626,65%
<b>ALL'AZIENDA</b>	24.014	19.506	-18,77%
<b>AGLI AZIONISTI</b>	456.271	370.608	-18,77%
<b>ALTRI INTERLOCUTORI</b>	58.936	50.086	-15,02%
<b>TOTALE VA</b>	<b>4.960.863</b>	<b>5.098.838</b>	<b>2,78%</b>



missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda. Il secondo beneficiario è l'Azionista con circa il 9,20% nel 2009 ed il 7,27% nel 2010.

Beneficiaria della distribuzione del Valore

Aggiunto è inoltre l'azienda stessa alla quale è destinato circa lo 0,48% nel 2009 e lo 0,38% nel 2010 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita è minima per la distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2009 e 2010) agli azionisti.

L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato, infatti, la distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva legale.

Da evidenziare è la crescita del beneficiario "capitale di credito" per effetto degli investimenti della Società, con risorse direttamente reperite, in interventi di nuova costruzione (Programma Affitto) e manutenzione straordinaria (Programma Out amianto In fotovoltaico). Il beneficio a suo favore è passato dallo 0,30% nel 2009 al 5,12% nel 2010.

Altro beneficiario è la Pubblica Amministrazione con circa il 5,24% nel 2009 e il 4,27% nel 2010: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

#### A – REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Con il termine "personale" si intende il gruppo di soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa. Le remunerazioni del personale dipendente vengono scisse in

remunerazioni dirette e remunerazioni indirette.

Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda.

Le remunerazioni indirette assommano i contributi sociali a carico dell'azienda. I costi che l'azienda sostiene per il personale non vengono percepiti come remunerazione dall'interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti in modo indiretto per il tramite dell'Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

#### **B – REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remu-

nerazione della Pubblica Amministrazione sono:

- imposizione diretta;
- imposizione indiretta;
- (-) sovvenzioni in c/esercizio.

#### **C - REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO**

Costituiscono interlocutori dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Dall'analisi dei dati di bilancio di Casa S.p.A. risulta la presenza di soli "oneri per capitali a lungo termine" riconducibili ad interessi passivi su mutui.

#### **D - REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA**

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell'"Utile di esercizio" (riserve legali). Sia nel 2009 che nel 2010 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale.

#### **E – REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI**

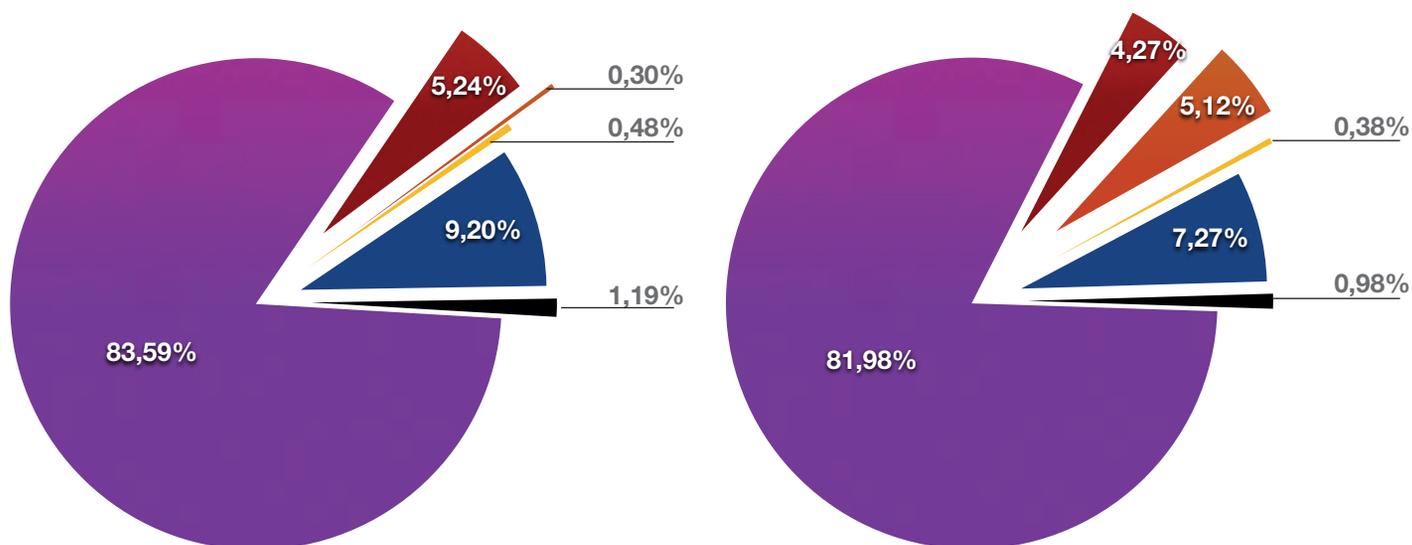
La remunerazione degli azionisti è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà.

In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2009 e 2010 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale obbligatoria. I Comuni Soci hanno scelto di gestire autonomamente i fondi a loro assegnati in sede di ripartizione del risultato economico ed indirizzare tali disponibilità a progetti individuali.

#### **F – ALTRI INTERLOCUTORI**

Casa S.p.A. inserisce le principali associazioni di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) tra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività ed il miglioramento delle performance d'impresa anche attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appartenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati.

percentuali di distribuzione del valore aggiunto



	2009	2010
al personale	83,59%	81,97%
alla pubblica amministrazione	5,24%	4,27%
al capitale di credito	0,30%	5,12%
all'azienda	0,48%	0,38%
agli azionisti	9,20%	7,27%
altri interlocutori	1,19%	0,98%
Totale VA	100%	100%



# 3

*Questa sezione del “Bilancio Sociale” indicata col nome “performance sociali”, contiene la descrizione qualitativa e quantitativa dei risultati che l’azienda ha ottenuto in relazione agli impegni assunti, ai programmi realizzati e degli effetti che essi hanno prodotto sui singoli stakeholder.*

*Oltre ai risultati economici - desunti dal bilancio ordinario e già indicati nel prospetto del Valore Aggiunto (vedi parte seconda) - l’azienda ha creato per i propri stakeholder altre utilità, che in questa parte sono identificate e*

# Performance Sociali

*descritte in maniera dettagliata, attraverso misurazioni, comparazioni, resoconti narrativi, ed altri elementi. Nella relazione con i suoi interlocutori, Casa S.p.A. individua alcuni elementi essenziali, tenendo conto delle esigenze informative e di comunicazione di volta in volta ritenute più adeguate:*

- *obiettivo della comunicazione sociale;*
- *impegni assunti;*
- *politiche, risultati attesi e coerenza ai valori dichiarati;*
- *opinioni e giudizi degli stakeholder, se consultati;*

- *comparazioni per una migliore valutazione delle performance aziendali, se significative;*
- *obiettivi di miglioramento per l'esercizio successivo.*

*La Relazione Sociale che segue è strutturata secondo gli obiettivi strategici di Casa S.p.A. per l'anno 2010 articolati nelle tematiche riferite a ciascuno di essi.*

*Per ciascuna tematica sono indicati gli stakeholder interessati e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto. Ove esistenti, sono poi stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili*

*allo specifico argomento. Brevi paragrafi introducono inoltre le attività che la Società ha già intrapreso o intende intraprendere nel corso del 2011.*

*Gli indicatori "generalì" non direttamente riferibili alla tematica, ma che comunque si è ritenuto interessanti ai fini della rendicontazione, quali ad esempio le statistiche annuali sugli utenti o sul personale, sono riportati in correlazione a quello specifico stakeholder nei confronti del quale è orientato ciascun "Obiettivo strategico".*



# CASA SPA E I COMUNI

UNA SINERGIA PER DARE UNA RISPOSTA AL PROBLEMA CASA

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	NUOVE COSTRUZIONI, MANUTENZIONI E RECUPERI	<b>Comuni</b>
	PROGRAMMA AFFITTO	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>
	AGENZIA PER LA CASA	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>
	EFFICACIA DELLA GESTIONE	<b>Comuni</b>
	CONTRASTO DELLE IRREGOLARITÀ	<b>Comune Firenze</b>

Il primo obiettivo strategico di Casa S.p.A. non può essere che quello di porsi quale primario punto di riferimento dei Comuni per rispondere efficacemente al problema dell'abitare sul territorio.

Tutto questo si traduce innanzi tutto nell'espletare una pronta e qualificata attività tecnica di costruzione e ristrutturazione di alloggi, che non si limita al solo ambito dell'edilizia sovvenzionata.

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l'anno 2010.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2009 al 2010 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2009 al 2010 di un numero pari a 162 corrispondente allo 1,32%; grazie a: interventi di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, recupero edilizio e ristruttu-

razione alloggi.

- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
  - o Firenze (63,85% nel 2009 e 63,31% nel 2010)
  - o Sesto Fiorentino (5,76% nel 2009 e 5,69% nel 2010)
  - o Campi Bisenzio (4,47% nel 2009 e 4,43% nel 2010)
  - o Scandicci (3,63% nel 2009 e 4,00% nel 2010).

ALLOGGI E.R.P. GESTITI DA CASA S.P.A.

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2009	Dic.2010	Var. %
Bagno a Ripoli	280	282	2
Barberino di Mugello	135	134	-1
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	188	188	0
Calenzano	102	132	30
Campi Bisenzio	548	550	2
Dicomano	22	20	-2
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	139	161	22
Firenze	7.822	7.858	36
Firenzuola	76	76	0
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	147	147	0
Incisa Valdarno	35	41	6
Lastra a Signa	162	159	-3
Londa	20	20	0
Marradi	69	69	0
Palazzouolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	70	70	0
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano val di Pesa	144	156	12
San Godenzo	40	40	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	445	497	52
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	706	706	0
Signa	137	143	6
Tavarnelle val di Pesa	40	40	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
<b>TOTALI</b>	<b>12.250</b>	<b>12.412</b>	<b>162</b>

## Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi

**stakeholder di riferimento:  
COMUNI**

**come e' stato attuato il coinvolgimento:  
RIUNIONI OPERATIVE**

Per gli interventi tecnici, di seguito si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio alla fine del 2010.

Come si può evincere dalla tabella qui riportata, nel 2010 l'attività di valorizzazione del patrimonio gestito e quella per la creazione di nuovo patrimonio sono state rilevanti.

L'obiettivo strategico della Società è di migliorare e ampliare l'offerta dei propri servizi nell'ambito degli interventi tecnici e nella gestione immobiliare, abitativa e non.

Tale obiettivo è stato ed è sviluppato per il Comune, adeguatamente coinvolto, secondo alcune importanti tematiche anche di durata pluriennale.

L'anno 2010 si è caratterizzato anche per l'apertura (in parte già avvenuta anche nell'anno 2009) e la conclusione dei cantieri di manutenzione straordinaria relativi al reinvestimento degli avanzi da canoni e.r.p. anni 2003, 2004-2006 e 2007. Conseguentemente la società ha potuto e dovuto programmare nella seconda metà del 2009 e nell'anno 2010 la realizzazione (progettazione, appalto, cantierizzazione) di un gran numero di interventi di manutenzione straordinaria del patrimonio e.r.p. gestito, cantieri che hanno interessato un po' tutti i Comuni soci. Fase operativa questa che è stata completata per quanto riguarda la fase di progettazione e appalto ed è in corso di completamento per la fase di cantierizzazione. Il complesso delle risorse per la manutenzione straordinaria, anni 2003-2007, assomma a complessivi € 17.184.000,00 che sono stati utilizzati totalmente per riportare a condizioni di funzionalità complessi edilizi che avevano palesato da anni la necessità di interventi manutentivi e a recuperare una parte degli alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. che necessitavano

INTERVENTI EDILIZI ESEGUITI DA CASA S.P.A.  
(interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso,  
programmi in via di attuazione durante il 2010)

di interventi di ristrutturazione per poter venire assegnati ai legittimi inquilini. Nonostante la disponibilità di tali ingenti risorse occorre sottolineare come il patrimonio e.r.p. di proprietà dei Comuni del LODE Fiorentino gestito dalla società sia ancora lontano dal necessario equilibrio manutentivo.

In particolare dal riepilogo del programma degli interventi di manutenzione straordinaria relativi all'anno 2011 emergono i seguenti dati:

- N. interventi da realizzare 158
- Investimento stimato € 47.272.000,00

La Società, congiuntamente ai Comuni soci, si è sforzata per ottimizzare l'operazione di recupero di tutti gli alloggi del patrimonio edilizio e.r.p. che necessitano di interventi di ristrutturazione e di rimessa in pristino per l'assegnazione, oltre alla rifunzionalizzazione, a fini residenziali, di parti del patrimonio e.r.p., secondo quanto previsto dalla Finalità "A" del bando della Regione Toscana in attuazione della Deliberazione 43/2009 denominato "Misure straordinarie urgenti e sperimentali,

COMUNE	NUOVE COSTRUZIONI n° alloggi	MANUTENZIONE STRAORDINARIA n° alloggi	RECUPERI EDILIZI n° alloggi
Bagno a Ripoli	0	4	2
Barberino di Mugello	0	10	3
Barberino Val d'Elsa	0	11	0
Borgo S.Lorenzo	0	12	24
Calenzano	50	0	0
Campi Bisenzio	0	24	0
Dicomano	0	0	0
Fiesole	0	0	0
Figline Valdarno	0	75	0
Firenze	400	702	57
Firenzuola	0	33	0
Greve in Chianti	0	12	0
Impruneta	26	0	0
Incisa Valdarno	0	0	0
Lastra a Signa	0	0	12
Londa	0	0	0
Marradi	12	6	0
Palazzuolo sul Senio	0	0	0
Pelago	0	8	0
Pontassieve	32	0	0
Reggello	12	12	0
Rignano sull'Arno	0	0	0
Rufina	0	0	0
San Casciano Val di Pesa	12	0	0
San Godenzo	6	0	0
San Piero a Sieve	0	9	5
Scandicci	45	24	52
Scarperia	0	0	0
Sesto Fiorentino	138	76	0
Signa	18	12	0
Tavarnelle Val di Pesa	12	4	4
Vaglia	0	0	0
Vicchio	20	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>783</b>	<b>1.034</b>	<b>159</b>

COSTO DEGLI INTERVENTI DI EDILIZIA SOCIALE  
CONSEGNATI NEGLI ANNI 2003-2010

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €	ANNO DI CONSEGNA
Scarperia Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	752.014,00	553.642,00	62.668,00	2003
Scandicci Grioli	Nuova costruzione	32	2.098.000,00	1.368.609,00	65.563,00	2003
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	36	2.705.000,00	1.775.000,00	75.139,00	2003
Campi Bisenzio S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	725.086,00	506.000,00	60.424,00	2004
Bagno a Ripoli Lappeggi	Recupero edilizio	13	1.297.453,00	976.033,00	99.800,00	2005
Impruneta Ferrone	Recupero edilizio	13	854.052,00	542.243,00	65.696,00	2005
Scarperia Capoluogo	Recupero edilizio	2	88.072,00	60.000,00	44.036,00	2006
Borgo S. Lorenzo Capoluogo	Recupero edilizio	3	189.000,00	102.500,00	63.000,00	2006
Firenze S. Bartolo a Cintoia	Nuova costruzione	20	1.465.527,00	1.112.900,00	73.276,00	2006
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	30	2.385.000,00	1.610.000,00	79.500,00	2006
Scarperia S. Agata	Nuova costruzione	12	980.000,00	700.500,00	81.660,00	2006
Lastra a Signa Cascina Pinucci	Recupero edilizio	3	323.374,00	208.891,00	107.791,00	2007
Firenze ex Gover	Nuova costruzione	52	4.016.000,00	2.741.000,00	77.232,00	2007
Bagno a Ripoli Capannuccia	Nuova costruzione	12	800.508,00	536.925,00	66.709,00	2007
Pelago Casellina	Nuova costruzione	12	846.125,00	596.000,00	70.510,00	2008
Barberino di Mugello Cavallina	Nuova costruzione	12	930.000,00	605.000,00	77.500,00	2008

CONTINUA ALLA PAGINA SEGUENTE

integrative delle azioni previste dal programma di edilizia residenziale pubblica 2003-2005”.

In risposta al bando regionale i Comuni del LODE Fiorentino hanno, infatti, candidato complessivamente 267 alloggi da recuperare e ristrutturare, ottenendo un finanziamento complessivo, disposto con Deliberazione Giunta Regionale n. 1011 del 16 novembre 2009, pari a € 9.953.000,00. E' stata cura di Casa S.p.A. appaltare e aprire i cantieri di recupero di tali alloggi entro il termine previsto, dalla Regione Toscana, al febbraio 2010, andando già nel corso dell'anno al completamento dei lavori di oltre l'80% del programma.

Gli investimenti di cui sopra vanno ad aggiungersi all'ordinaria manutenzione e pronto intervento, al cui finanziamento nel 2010 è stato destinato oltre il 47,70% del monte canoni e.r.p..

## RISTRUTTURAZIONE ALLOGGI DI RISULTA

In una realtà quale quella del L.O.D.E. Fiorentino, che si caratterizza per un turnover negli alloggi di e.r.p. circa 200-250 alloggi annui, l'attività di ripristino di alloggi di edilizia residenziale pubblica resisi liberi per rilascio volontario od in conseguenza dell'applicazione di provvedimenti di escomio riveste un ruolo di particolare rilevanza tra le attività svolte per i Comuni.

Nell'anno 2010 la disponibilità dei finanziamenti conseguente allo sblocco operato dalla Regione Toscana nel 2008 (risorse 2004-2007), oltre alla delibera 43/2009 Misura A, sopra citata, hanno permesso di continuare a dare uno importantissimo impulso, grazie anche ad uno straordinario impegno del personale della Società che ha agito di concerto con i Comuni, all'attività di ristrutturazione degli alloggi di risulta, rispetto agli anni precedenti il 2009, caratterizzati invece da una contrazione delle risorse.

Un turnover così significativo implica, non solo un consistente impegno a livello di gestione delle ristrutturazioni come evi-

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €	ANNO DI CONSEGNA
Impruneta Sassi Neri	Nuova costruzione	12	909.165,00	685.000,00	75.764,00	2008
Incisa Valdarno Barberino	Nuova costruzione	6	565.000,00	391.257,00	94.167,00	2009
Scandicci Casellina	Nuova costruzione	52	4.971.500,00	2.835.000,00	54.525,00	2009
Figline Valdarno F.lli Cervi	Nuova costruzione	22	1.693.808,00	1.080.000,00	76.958,00	2009
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	39	3.866.916,00	2.716.208,00	99.152,00	2009
San Casciano San Pancrazio	Nuova costruzione	12	927.000,00	790.000,00	77.000,00	2010
Lastra a Signa Ex Omni	Recupero edilizio	8	484.254,00	368.185,00	55.675,00	2010
Signa San Mauro	Nuova costruzione	6	537.027,00	403.470,00	67.245,00	2010
Calenzano Carrala	Nuova costruzione	30	2.412.000,00	1.821.000,00	80.400,00	2010
Firenze S.Maria a a Cintoia	Nuova costruzione	28	2.563.512,00	1.893.530,00	91.550,00	2010
Calenzano Dietropoggio	Nuova costruzione	24	3.489.737,00	2.680.164,00	145.406,00	2010
Pontassieve Mezzana	Nuova costruzione	20	2.778.792,00	2.133.216,00	138.940,00	2010
Firenze Via Moreni	Recupero edilizio	7	918.000,00	745.668,00	128.588,00	2010
Firenze Giuncoli-Canova	Nuova costruzione	20	2.523.675,00	1.936.163,00	94.533,00	2010
<b>TOTALI</b>		<b>562</b>	<b>49.095.597,00</b>	<b>34.474.104,00</b>		

**NEL 2011 È PREVISTA** la progettazione e l'inizio della realizzazione dei cantieri di manutenzione straordinaria e recupero alloggi previsti nel POR 2008 in approvazione in Regione Toscana nei primi mesi dell'anno.

**NELLA PRIMA PARTE DEL 2011 saranno portati a conclusione i cantieri finanziati con la Delibera C.R.T. n. 43/2009 "Misure straordinarie urgenti e sperimentali, integrative delle azioni previste dal programma di edilizia residenziale pubblica 2003-2005"**

den-  
ziato nella  
tabella, ma anche la previsio-  
ne di sempre più perfezionate modalità  
di comunicazione di Casa S.p.A. con i  
Comuni, circa la ripresa e conseguente  
disponibilità ad una nuova assegnazione  
degli alloggi stessi.

Questa sinergia è ancora più importante  
per quei Comuni ad alta tensione abita-  
tiva, quale Firenze, dove sono in crescita  
le occupazioni abusive; Casa S.p.A., as-  
sieme alle Amministrazioni Comunali  
interessate, è fortemente impegnata al  
contrasto di questo fenomeno anche at-  
traverso l'utilizzazione di strumenti fisici  
di messa in sicurezza degli alloggi ristrutturati.

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO IN €
Bagno a Ripoli	11	159.461,89
Barberino di Mugello	4	76.647,79
Barberino Val D'Elsa	1	5.835,10
Borgo San Lorenzo	6	126.993,56
Calenzano	4	44.219,42
Campi Bisenzio	9	178.869,75
Dicomano	2	71.413,31
Fiesole	1	23.434,39
Figline Valdarno	16	267.704,54
Firenze	284	5.233.724,38
Firenzuola	0	-
Greve in Chianti	2	41.056,50
Impruneta	2	18.787,35
Incisa Valdarno	2	57.933,91
Lastra a Signa	1	18.836,43
Londa	1	27.388,06
Marradi	2	62.273,47
Palazzuolo sul Senio	0	-
Pelago	2	7.834,12
Pontassieve	14	216.597,28
Reggello	0	-
Rignano sull'Arno	1	15.846,40
Rufina	1	16.614,75
San Casciano val di Pesa	3	52.303,02
San Godenzo	3	74.782,58
San Piero a Sieve	5	125.348,31
Scandicci	15	153.630,79
Scarperia	2	40.185,22
Sesto Fiorentino	15	183.324,32
Signa	3	30.500,17
Tavarnelle Val di Pesa	2	28.190,87
Vaglia	3	17.774,99
Vicchio	0	-
<b>TOTALE</b>	<b>417</b>	<b>7.377.512,67</b>

# PROGRAMMA AFFITTO

**stakeholder di riferimento:  
COMUNI - UTENTI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
RIUNIONI, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

Casa S.p.A. nel corso del 2010 ha concluso 3 interventi per la costruzione di alloggi in affitto permanente a canone calmierato e concordato, programmati e realizzati di concerto con i Comuni soci, mediante l'utilizzo di contributi in conto capitale messi a disposizione dalla Regione Toscana e finanziando direttamente circa il 60% del costo complessivo, a fronte dell'attribuzione dei canoni di locazione (per il tempo necessario al rientro dell'investimento).

Gli interventi di cui sopra costituiscono parte di un più ampio programma finalizzato alla realizzazione di alloggi in affitto permanente a canone calmierato, anche realizzati senza contributi esterni, quindi totalmente finanziati dalla Società, con una quota minoritaria degli alloggi realiz-

zati da destinare alla vendita con bando gestito dai Comuni soci. Il "modello" di housing sociale messo a punto e sperimentato con i tre interventi in Calenzano, Firenze e Pontassieve, un housing sociale sostenibile con interventi autosufficienti, non necessitanti cioè di ulteriori alloggi da vendere, oppure con un numero ridotto di alloggi da vendere (a fronte di interventi totalmente autofinanziati) è stato messo in crisi dalla situazione di generale crisi economica, che ha comportato una ferocce stretta creditizia e la crisi del mercato delle abitazioni in vendita. L'esigenza di preser-

vare l'efficienza e gli equilibri economici della società ha imposto di non procedere per il momento alla realizzazione di ulteriori programmi che avrebbero avuto l'effetto di esporre finanziariamente la società oltre i propri limiti. La Società ha così lavorato per riconvertire tali programmi sul profilo e.r.p., in attuazione dei provvedimenti regionali nel frattempo attivati, a par-

CALENZANO	Piano di recupero - Dietropoggio	20 alloggi
FIRENZE	area P.U.E. Via Canova/Giuncoli	20 alloggi
PONTASSIEVE	Mezzana	20 alloggi





tire dalle “Misure straordinarie urgenti e sperimentali, integrative delle azioni previste dal programma di edilizia residenziale pubblica 2003-2005 “ approvate dal Consiglio Regionale Toscano con Delibera n. 43 del 29 luglio 2009. In particolare tale delibera è andata a finanziare gli interventi di nuova costruzione, originariamente di edilizia sociale, in Scandicci (15 alloggi) e Sesto Fiorentino (26 alloggi) e di recupero edilizio in Firenze (39 + 6 alloggi). Tali interventi, assieme ad altri proposti nei Comuni di Bagno a Ripoli, San Casciano e Tavarnelle Val di Pesa, sono stati finanziati dalla Regione in esito all'apposito bando e i relativi cantieri saranno in fase di inizio con gennaio/febbraio 2011.

Nella seconda parte dell'anno i tre interventi completati sono stati anche consegnati agli utenti, con l'attivazione per Casa S.p.A. delle attività di gestione degli alloggi in affitto a canone calmierato.

## AGENZIA PER LA CASA

**stakeholder di riferimento:  
COMUNI - UTENTI**

**come e' stato attuato il coinvolgimento:  
FOCUS GROUP, RIUNIONI OPERATIVE,  
SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

Iniziativa del 2009, nella quale Casa S.p.A. ha partecipato alla fase di elaborazione e di avvio di attività, l'Agenzia per la casa del Comune di Firenze intende porsi come uno strumento agile e dinamico, per attenuare l'emergenza abitativa e rispondere in modo più articolato al cambiamento dei bisogni. Il Comune, valendosi anche della collaborazione di Casa S.p.A., si colloca al centro di una serie di cinque ambiti operativi: Edilizia Residenziale Pubblica, lotta alle locazioni irregolari, residenze per giovani coppie e nuove modalità abitative, residenze per studenti, locazioni regolari sostenibili. In alcuni di questi ambiti operativi c'è spazio per importanti sinergie con le associazioni sindacali e di categoria, e con gli operatori privati, istituti di credito, investitori etici, e sono appunto tali sinergie che l'Agenzia

si propone di attivare, progressivamente e nelle diverse forme possibili ed opportune. Nell'ottobre del 2010 è stato inaugurato ufficialmente lo sportello dell'*Agenzia per la casa* presso il Comune di Firenze, definito "uno strumento per le politiche dell'abitare a Firenze".

L'Agenzia della casa è stata attivata con uno sportello presso il Comune, costituito in collaborazione con Casa S.p.A., le organizzazioni sindacali degli inquilini e dei proprietari, l'Azienda per il Diritto allo Studio, l'Auser, il Fondo Previdenziale della Cassa di Risparmio di Firenze, la Federazione Agenti Immobiliari e il supporto della direzione patrimonio e della direzione risorse tecnologiche del Comune stesso.

Alla fine del 2010, dopo un'attività congiunta di revisione del testo che ha coinvolto la Società assieme ai Comuni facenti parte del Comitato Esecutivo LODE, è stato approvato con deliberazione della Conferenza LODE in data 20.12.2010 il nuovo contratto di servizio da sottoscrivere tra Casa S.p.A. e i 33 Comuni dell'area fiorentina. Nel nuovo contratto, tra le

ulteriori funzioni in capo alla Società, è stato inserito un comma specifico riferito alla collaborazione della Società nel caso di attivazione da parte dei singoli Comuni di iniziative per lo sviluppo delle politiche dell'abitare, sul modello dell'Agenzia per la casa (attività di pubblicizzazione ed informazione al pubblico presso i propri uffici, con particolare riferimento all'abitare sostenibile e all'efficienza energetica; fino all'eventuale consulenza tecnico-amministrativa in materia).

## LE TEMATICHE SOCIALI E CONTRASTO DELLA MOROSITÀ

**stakeholder di riferimento:  
COMUNI**

**come e' stato attuato il coinvolgimento:  
FOCUS GROUP, RIUNIONI OPERATIVE,  
SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

Le problematiche sociali sono sovente connesse a gravi problemi di morosità; Casa S.p.A., particolarmente a mezzo dell'Ufficio Legale, anche oltre la piena

attuazione alle disposizioni di legge e di regolamento, opera per tutelare i nuclei familiari in condizioni di disagio. In tale attività l'ufficio opera in stretto contatto con gli organi dell'assistenza sociale e con i Comuni Soci per l'individuazione e la messa in pratica di misure opportune in termini di sostegno al reddito, di mobilità, di assistenza familiare.

In particolare, a fronte di situazioni di disagio che non siano già state oggetto di attenzione da parte dei preposti organi di assistenza, l'Ufficio Legale provvede direttamente alla segnalazione ai Sias di competenza di casi "sociali" cui viene in contatto nel corso delle proprie attività.

In questo campo la sinergia con il Comune di Firenze si è concretata – nel corso del 2008 – nell'adesione al Protocollo di intesa promosso dall'Assessore alla Partecipazione Democratica, Rapporti con i Quartieri, Nuovi Stili di Vita-Consumo Critico del Comune di Firenze riferito alle segnalazioni di degrado ambientale relative a soggetti in condizioni di disagio sociale e sanitario e sottoscritto, tra gli

altri, dalla Direzione Sicurezza Sociale, dalla Direzione della Polizia Municipale, dal Coordinamento Sanitario Servizi Territoriali ASL Zona di Firenze, dall'Unità Funzionale Igiene e Sanità pubblica della Zona di Firenze dell'Azienda Sanitaria Firenze.

Il monitoraggio costante dell'utente costituisce, ovviamente, una solida base per garantire interventi capillari al fine di limitare le posizioni di inadempienza contrattuale.

Casa S.p.A.: a mezzo del proprio Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell'attività di contrasto degli inadempimenti contrattuali, ottiene, risultati particolarmente positivi sul livello di morosità che si attesta nel 2010 al 3,52%.

## **CONTRASTO DELLE IRREGOLARITÀ E CONTROLLI**

**stakeholder di riferimento:  
COMUNE DI FIRENZE**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
RIUNIONI OPERATIVE, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE.**

Casa S.p.A. collabora attivamente con i Comuni soci – nel 2010 in particolare con il Comune di Firenze - per contrastare le irregolarità nell'utilizzo del patrimonio di erp ed assicurare la corretta fruizione di questo importante servizio sociale da parte di chi effettivamente ne abbia i requisiti.

Nel 2010 Casa S.p.A. ha supportato il Comune di Firenze su un due fronti particolarmente "caldi": la lotta alle occupazioni abusive ed i controlli sulla regolarità delle assegnazioni.

Sotto il primo profilo, per far fronte ad una recrudescenza del fenomeno delle

occupazioni di alloggi sfitti, Casa S.p.A. di concerto con il Comune di Firenze ha concordato e posto in essere procedure che prevedono tempi strettissimi tra il completamento della ristrutturazione degli appartamenti sfitti e la loro riconsegna agli aventi diritto; inoltre, gli appartamenti sfitti che presentano alcune caratteristiche “a rischio” sono oggetto di una messa in sicurezza mediante installazione immediata di un sistema di blindatura degli infissi (porte e finestre se posizionati ai piani bassi, solo porte in altre situazioni).

Per ciò che riguarda invece l'aspetto dei controlli, Casa S.p.A. nel 2010 ha completato l'operazione – avviata nel 2009 - di

verifica sui redditi dichiarati dagli assegnatari per l'anno 2006 nell'ambito del Lode fiorentino condotta mediante confronto informatico con i dati presenti nel data base dell'Agenzia delle Entrate.

Queste le dimensioni dell'operazione nel suo complesso in sintesi numerica.

Fermo restando il giudizio positivo reso dal quadro di insieme dei controlli (oltre il 90% delle posizioni verificate risultava infatti conforme all'autodichiarazione, l'operazione è stata oggettivamente molto corposa ed ha richiesto un'articolazione temporale ampia per la sua dimensione quantitativa e per la complessità dell'analisi giuridica necessaria alla sua imposta-

zione: essa è stata pertanto suddivisa in due fasi, la prima svolta nell'arco di tempo intercorrente tra il marzo 2009 ed il luglio 2010, mentre la seconda è stata avviata nel luglio 2010 con conclusione per il gennaio 2011; nella tabella sono riepilogati gli esiti della trattazione amministrativa delle posizioni difformi all'interno di ciascuna fase con il dettaglio delle posizioni sottoposte a rettifica di canone, con o senza conguaglio, e posizioni archiviate per ragioni varie (canoni invariati, dichiarante deceduto, ecc.).

Il dato finale dei conguagli calcolati e messi in carico agli interessati è particolarmente significativo.

**22.790**

POSIZIONI REDDITUALI CONFRONTATE INFORMATICAMENTE

**833**

NUCLEI INTERESSATI DAL TRATTAMENTO AMMINISTRATIVO

**714**

CANONI RETTIFICATI

**595**

CONGUAGLI CALCOLATI

## CONTROLLO REDDITI 2006 – POSIZIONI TRATTATE

	Prima fase	Seconda fase	Totale
Posizioni conguagliate	434	161	<b>595</b>
Posizioni non conguagliate (per inesistenza o entità minima conguaglio)	118	1	<b>119</b>
Posizioni archiviate	71	48	<b>119</b>
Totale nuclei trattati	623	210	<b>833</b>

## CONGUAGLI CALCOLATI





# CASA SPA ED IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI:

LO SFORZO PER IL MIGLIORAMENTO

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE ED INTERAZIONE TRA SOGGETTI COINVOLTI NELLA GESTIONE ERP: COMUNE, AUTOGESTIONI, CASA SPA	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>
	AGEVOLAZIONI TARIFFARIE	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>

**IN OCCASIONE** dell'accertamento biennale sui redditi 2010 è prevista l'effettuazione di un'indagine di customer satisfaction sulla generalità dei servizi prestati agli utenti.

Il servizio prestato da Casa S.p.A. agli assegnatari, che costituiscono, con i Comuni, il principale interlocutore della Società non può che essere estremamente professionalizzato e teso ad un continuo miglioramento.

#### **CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI**

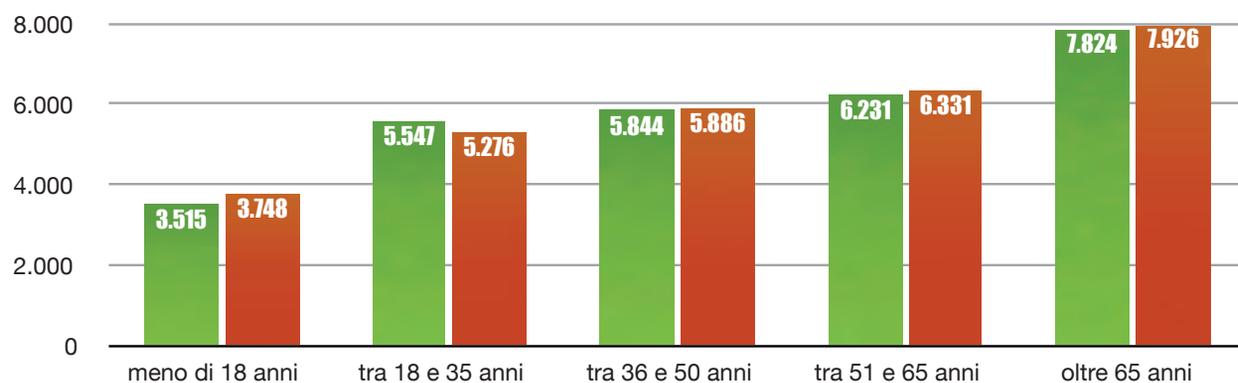
Le tabelle che seguono riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, relativi all'anno 2010, in confronto a quelli registrati per

l'anno 2008, evidenziando una sostanziale uniformità dei due periodi considerati con una variazione in aumento sul totale, dovuta all'incremento degli alloggi assegnati.

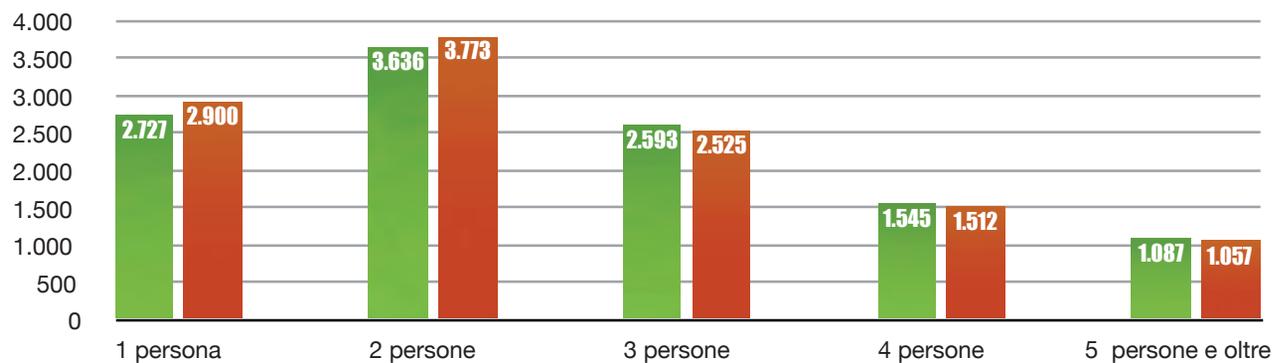
E' da precisare che il dato 2010 rilevato nel mese di dicembre contiene i risultati dell'accertamento biennale operato nel corso dell'anno 2009 che costituisce l'aggiornamento generale dell'archivio; il dato è poi successivamente integrato dalle istanze individuali degli assegnatari che, in caso di diminuzione di reddito richiedono una nuova determinazione del canone in misura ridotta.

	2009	2010
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,50	2,47
Totale persone residenti femmine	15.868	16.021
Totale persone residenti maschi	13.094	13.146
Totale residenti	28.962	29.167
Età media	48	48

### RIPARTIZIONE PER FASCE D'ETÀ



### COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI



CANONI E REDDITI - DATI 2010  
(dati riferiti al mese di dicembre 2010)

Canone medio mensile LRT 96/96

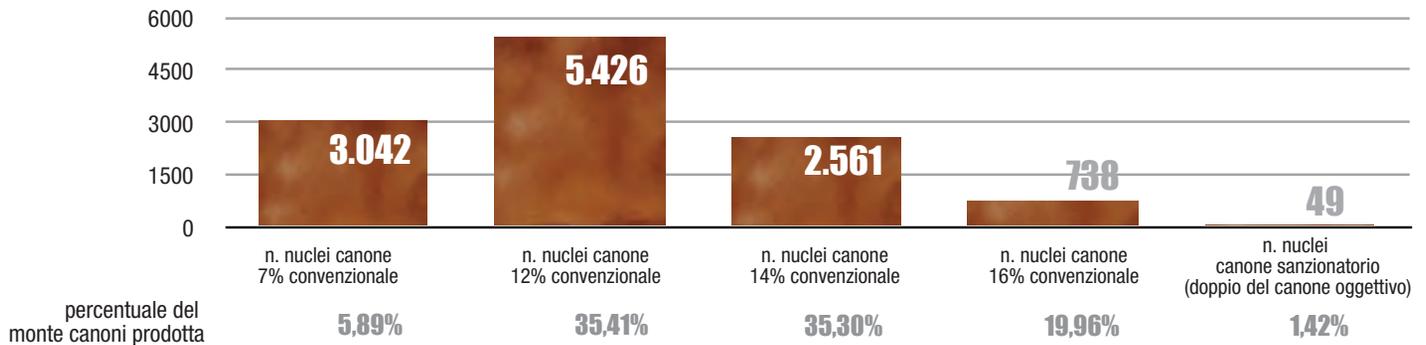
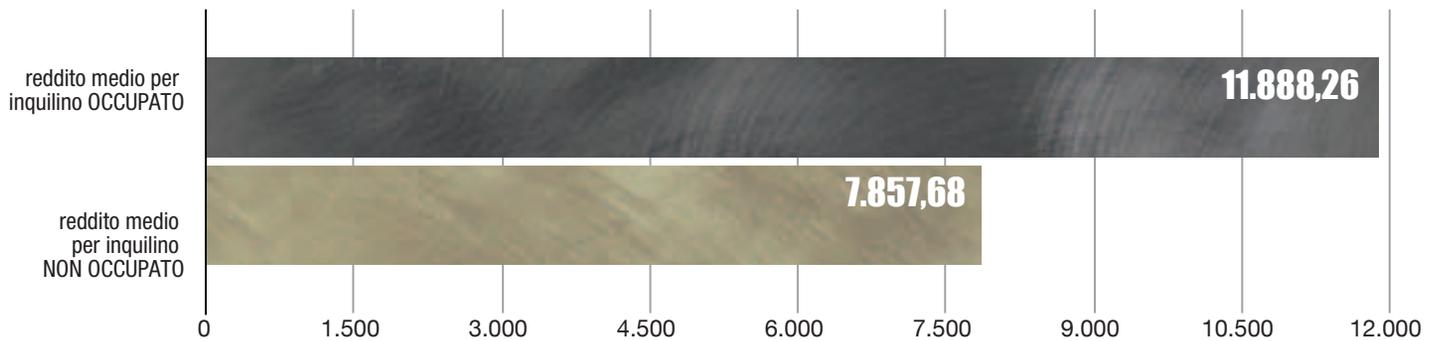
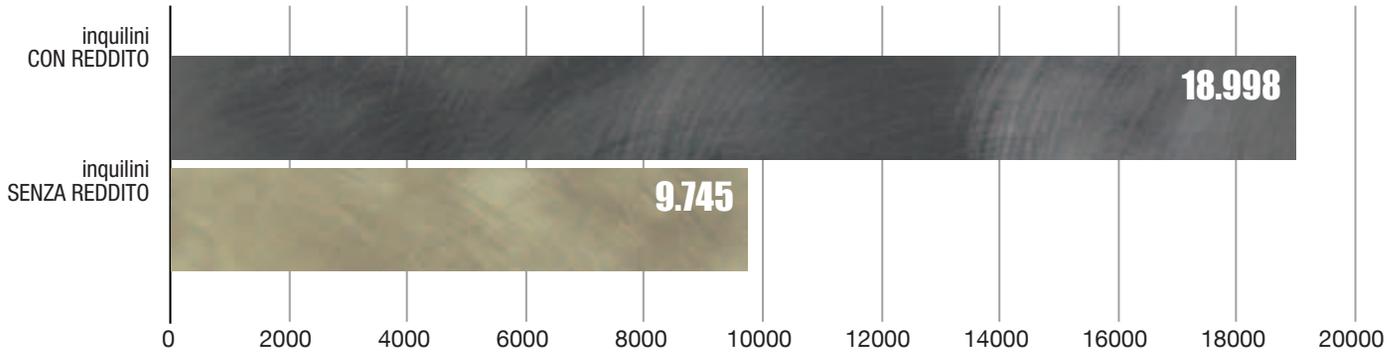
€ **124,32**

Escluso i canoni sanzionatori

€ **123,06**

L'andamento del canone risente dell'applicazione della Legge Regione Toscana 96/96 che prevede un aggiornamento del canone a cadenza biennale con l'effetto che esso è più basso negli anni dispari, più alto negli anni pari

66



## INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

### IL SERVIZIO PRESTATO AGLI UTENTI: MONITORAGGIO TEMPI DI RISPOSTA CARTA DEI SERVIZI 2010 ED ESAME RECLAMI/SEGNALAZIONI REGISTRATI DAL SISTEMA INTEGRATO

Le percentuali indicate in tabella rappresentano i valori di conformità ai tempi richiesti.

Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già di livello elevato, sono nel complesso migliorati in conseguenza al normalizzarsi della situazione dei carichi di lavoro che aveva avuto delle criticità nel corso del 2009.

I reclami/segnalazioni registrati nell'anno 2010 sono stati 15.

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2009	2010
		RISULTATO RAGGIUNTO	RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	90,10%	98,74%
Stipula contratto di locazione	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,05%	99,69%
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,77%	98,66%
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100,00%	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	94,92%	97,96%
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	95,47%	96,88%
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	94,44%	97,79%
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	89,29%	86,75%
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	92,86%	91,67%
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	98,93%	99,97%
Codici di accesso area intranet comunicati		100,00%	100,00%

**IN VISTA DEL** rinnovo del Contratto di Servizio, previsto per il 2011, anche la Carta dei Servizi sarà revisionata, aggiornata ed arricchita di informazioni.

I reclami sono stati tutti registrati come fondati, non si ritiene comunque una numerosità rilevante, tenendo presente l'elevato numero di alloggi gestiti e la quantità di interventi di pronto intervento richiesti dagli utenti. Nella quasi totalità dei casi si tratta di segnalazioni effettuate da assegnatari relative a fornitori. Vista la dispersione delle casistiche segnalate non si è ritenuto di aprire azioni correttive.

## **l'interlocuzione dei soggetti coinvolti nella gestione e.r.p.: COMUNE, AUTOGESTIONI, CASA S.P.A.**

**stakeholder di riferimento :  
UTENTI (AUTOGESTIONI) - COMUNI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
RIUNIONI, SEDUTE COMMISSIONE  
AUTOGESTIONI**

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Au-

**L'IMPEGNO** del Comune di Firenze di stabilire stretti contatti e proficue collaborazioni a tutto campo prosegue nel 2011 anche tramite all'adesione alla "Festa europea dei vicini" iniziativa di condivisione multietnica di fabbricati e rioni.

togestioni. Casa S.p.A. partecipa – ed ospita nella propria sede – alla "Commissione per le Autogestioni", che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami e che si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini. In tutte le sue attività, la Commissione si vale dell'istruttoria dell'Ufficio Legale di Casa S.p.A.. Nell'anno 2010 la Commissione per le Autogestioni ha espresso, in confronto con le Autogestioni, significativi orientamenti e pareri in materia:

- figure di supporto tecnico operativo alle Autogestioni;
  - regime delle deleghe per la partecipazione ad assemblee e limiti alle medesime;
  - regime del diritto di accesso alla documentazione dell'Autogestione da parte degli autogestori;
  - regime dei locali comunali in fabbricati autogestiti;
  - poteri e limiti di disciplina degli spazi comuni da parte dell'Autogestione;
  - criteri di trasparenza negli affidamenti di servizi da parte dell'Autogestione."
- La speciale funzione svolta dalle Autogestioni è riconosciuta anche dai Comuni che sovente, anche con la collaborazione di Casa S.p.A. interloquiscono con gli organi delle Autogestioni, anche al di fuori delle sedute della Commissione; in quest'ottica si è posta anche la nuova amministrazione Comunale di Firenze che, nella persona del suo Assessore alla attribuisce un ruolo centrale alla comunicazione ed allo scambio di informazioni con questi particolari organismi, anche tramite la collaborazione di Casa S.p.A..

## INCIDENZA AUTOGESTIONI

numero immobili in autogestione  
totale immobili

446  
1.381

32,20%

Casa S.p.A., con l'obiettivo di incentivare al massimo l'istituto delle Autogestioni, promuove la costituzione delle medesime, mantiene i contatti con i suoi Organi e con gli assegnatari e partecipa, su richiesta, alle assemblee, svolge attività di verifica formale dei consuntivi approvati dall'assemblea dell'Autogestione. La promozione ed il sostegno delle Autogestioni inoltre è un momento di particolare sinergia tra Casa S.p.A. ed i Sindacati dell'utenza, che condividono le finalità di tale istituto e lo supportano attivamente.

Nel 2010 si sono contati, su un totale di 1.381, 446 immobili in Autogestione su, con un'incidenza percentuale del 32,2%.

La percentuale di incidenza è rimasta pressoché invariata rispetto allo scorso anno (anche se con un lieve aumento e comunque con un valore superiore al 30%), in considerazione degli immobili gestiti. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

**PER IL 2011** l'impegno di CASA S.p.A. e dei Comuni Soci per il coinvolgimento delle Autogestioni nelle politiche dell'abitare si articolerà anche nella partecipazione ad iniziative di formazione e mediazione sociale.

## Servizi nei fabbricati

**stakeholder di riferimento :  
UTENTI - COMUNI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
SCAMBIO DI NOTE, PUBBLICAZIONI  
SU MEZZI INFORMATIVI DELLA SOCIETÀ  
(CASA S.P.A. INFORMA E SITO INTERNET)**

Nel 2010 è entrata a regime la possibilità di organizzazione del servizio di pulizie nei fabbricati tramite utilizzo di un albo fornitori contenente ditte prequalificate.

Quello della pulizia scale e locali comuni si connota per essere un servizio "facoltativo" in quanto è frequente che esso sia preso in carico direttamente dagli assegnatari

**NEL 2011 È prevista la gara per l'individuazione dei fornitori di caldaie singole e per il nuovo contratto – attualmente in scadenza – con la ditta letfurista dei consumi idrici.**

stessi

che, così facendo, riesco-

no a contenere le spese per i servizi a rimborso, che - comprendendo voci "necessarie" quali la manutenzione degli ascensori o la gestione della fossa biologica - non di rado costituiscono una parte ragguardevole delle spese per la conduzione dell'alloggio.

D'altro canto l'esigenza di usufruire di un servizio di pulizia gestito da terzi si è manifestata con maggiore insistenza negli ultimi tempi, probabilmente anche per un'evoluzione dell'utenza, sia in senso anagrafico (l'età media della popolazione e.r.p. è in costante aumento) che per composizione geografica (la provenienza da paesi diversi spesso non favorisce la coesione necessaria per l'"autogestione" della pulizia); questa realtà ed ulteriori considerazioni di opportunità in materia di sicurezza hanno quindi fatto sì che Casa S.p.A. adottasse uno strumento agile e flessibile quale quello dell'albo fornitori che comunemente garantisce uno standard di

requisiti – anche sotto il profilo della Responsabilità Sociale.

L'albo è a disposizione anche di quelle Autogestioni ed anche condomini che volessero avvalersene.

Il tema dell'incidenza dei servizi a rimborso sulle spese complessive per la conduzione dell'alloggio che grava sugli assegnatari di erp specie in relazione ad un canone che – non di rado – costituisce una voce di minima entità è ben presente anche a Casa S.p.A. che, - nei limiti del possibile - si impegna a ricercare condizioni di fornitura favorevoli; è ciò che è accaduto nel 2010 per la fornitura di combustibile da riscaldamento quando Casa S.p.A. ha scelto di aderire ad un Consorzio pubblico che – agendo per conto di svariati soggetti – è in grado di identificare periodicamente le migliori condizioni

di fornitura di beni di consumo, che rappresenta una spesa non di poco conto nel bilancio delle famiglie.

Anche l'informazione sulle agevolazioni praticate dai soggetti gestori di public utilities è oggetto di attenzione da parte di Casa S.p.A. che si adopera per diffondere il più possibile le notizie in materia; nel 2010, in particolare Casa S.p.A. ha pubblicato sul proprio sito Internet e su Casa S.p.A. Informa un avviso a tutti gli interessati sulle agevolazioni tariffarie praticate da Publicacqua.

**NEL CORSO DEL 2011 è previsto il lancio di un'iniziativa tesa a promuovere il consumo responsabile presso gli assegnatari.**



# LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE:

UN OBIETTIVO COSTANTE DI CASA SPA

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
FIDELIZZAZIONE, AMBIENTE DI LAVORO SODDISFACENTE E CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE	Coinvolgimento e sicurezza	Personale interno
	Analisi delle casistiche di colpa; regolamento sugli effetti delle responsabilità	Personale interno
	Convenzione con Albi Professionali per tirocini e stage prelaurea	Personale interno Collettività

La mission spiccatamente sociale di Casa S.p.A. non può prescindere da un personale consapevole, motivato e professionale; per questo la Società si impegna a creare e mantenere, anche tramite iniziative tese a misurare la soddisfazione dei dipendenti, un ambiente di lavoro soddisfacente.

### CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

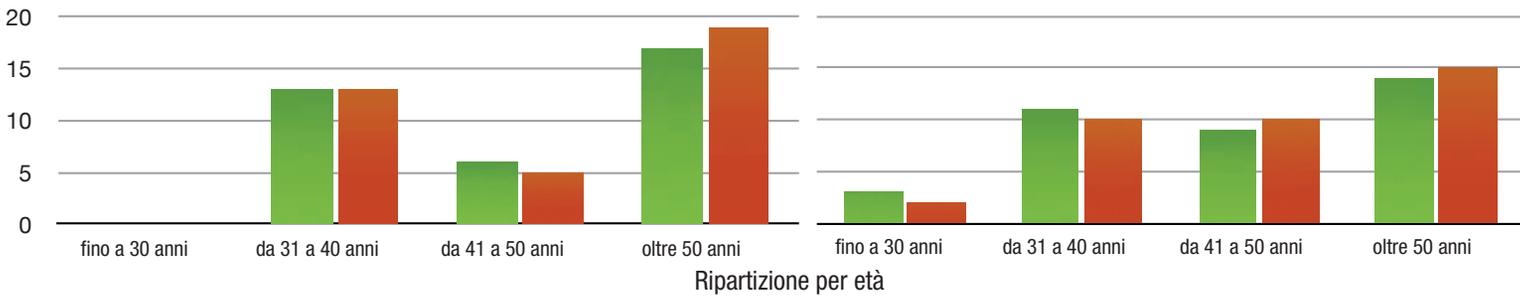
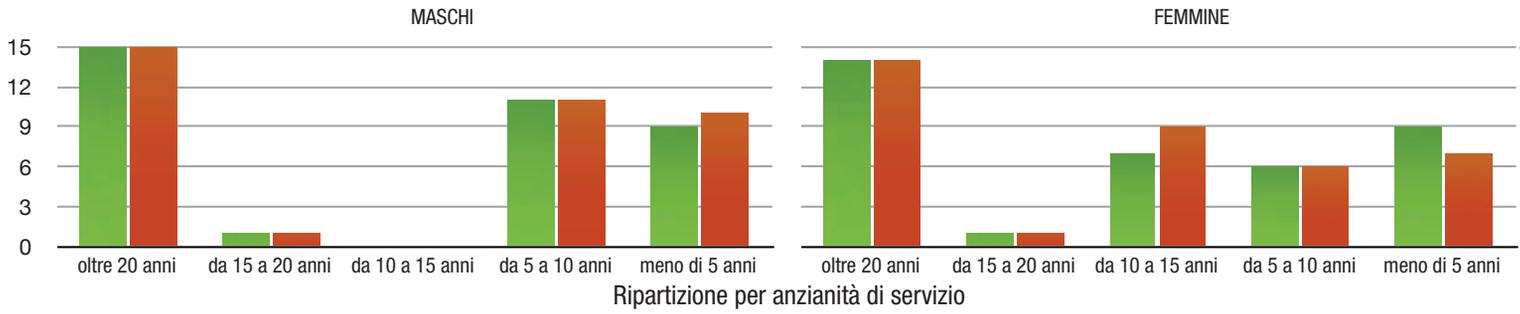
Il personale della Società è costituito da 73 unità nel 2009 e 74 unità nel 2010. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportato nella seguente tabella:

Nel 2010 il 90,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di “Impiegato” a fronte del 9,46% di “Quadro” e “Dirigente”.

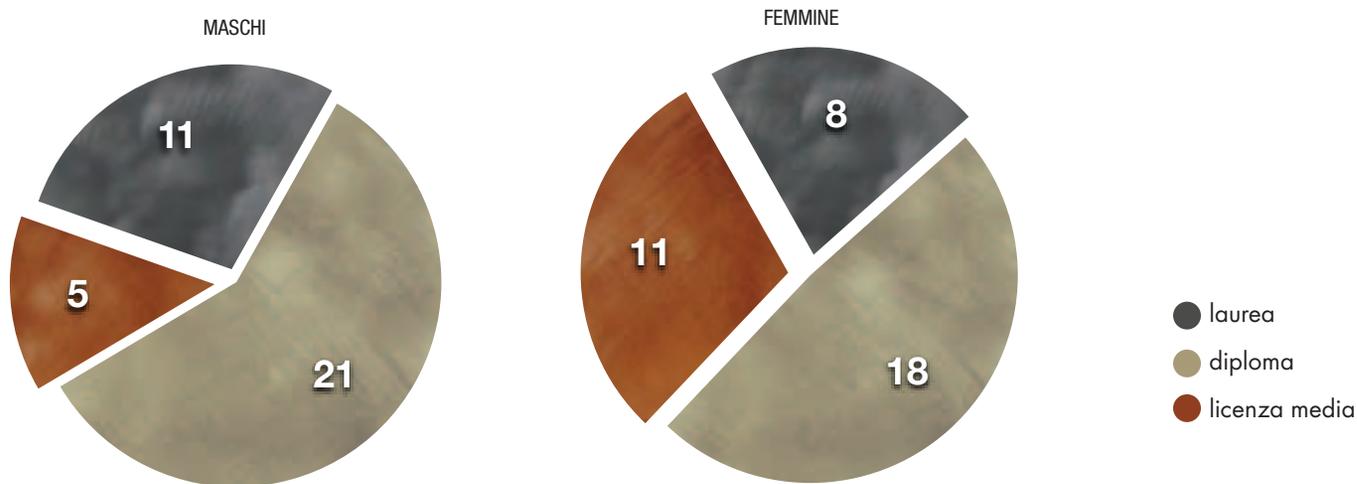
Il turnover del 2010 è dovuto all’assunzione di 1 impiegato in sostituzione di un pensionamento dell’anno precedente.

Composizione del personale di Casa S.p.A.

	2009			2010		
	M	F	totale	M	F	totale
<b>Dirigenti</b>	3	0	3	3	0	3
<b>Quadri</b>	2	2	4	2	2	4
<b>Impiegati</b>	32	34	66	32	35	67
	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>74</b>



qualifiche	2009		2010		Turnover del personale di Casa S.p.A.
	entrati	usciti	entrati	usciti	
<b>Dirigenti</b>	0	0	0	0	
<b>Quadri</b>	0	0	0	0	
<b>Impiegati</b>	1	1	1	0	
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	



ripartizione per titolo di studio

Data l'alta qualità valorizzata nel tempo del proprio personale, Casa S.p.A. si avvale prevalentemente del rapporto di lavoro subordinato, ed in misura ridotta di collaboratori esterni e consulenti (per attività specialistiche o per far fronte a picchi di lavoro in attività tecniche non svolgibili unicamente con il personale dipendente; tali collaboratori sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate).

Con l'indice riportato qui di seguito si evidenzia l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

Tale indice evidenzia il ricorso alle consulenze di poco superiore al 14% rispetto alle risorse interne della Società, con un dato in linea rispetto all'anno precedente (2009) in cui l'indicatore, pur sempre positivo, era pari al 14,34%.

### CRESCITA PROFESSIONALE

Anche la politica della formazione riveste un'importanza strategica tra le politiche di Casa S.p.A., la quale annualmente predispose un piano di formazione di tutto il personale correlato agli obiettivi stabiliti nella politica della qualità.

Nell'ambito del piano 2010 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione

TASSO  
DI ATTIVITÀ  
INTERNA  
(TAI)

$\frac{\text{costo personale esterno}}{\text{costo personale interno}}$

$\frac{589.074}{4.033.675}$

14,60%

interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a gestione esterna).

Si segnala in particolar modo l'aumento delle ore di formazione effettuate dal personale dedicato al front office, alla comunicazione di operatore di sportello e alle relazioni interpersonali oltre che all'aumento della formazione generale di tutta la Società a livello di pacchetti applicativi informatici più utilizzati. Il forte incremento delle ore dedicate alla formazione rispetto all'anno precedente (944 contro 3.000) è stato influenzato positivamente anche dall'accesso al fondo sociale europeo per la formazione finanziata.

L'esigenza formativa sull'interlocuzione problematica emersa nel corso degli audit SA8000 del 2009 e stata inserita nel pro-

gramma 2010 e realizzata dando gli strumenti al personale addetto.

### Migliorare il coinvolgimento nelle politiche aziendali

**stakeholder di riferimento : PERSONALE**

**come è stato attuato il coinvolgimento: RIUNIONI, SCAMBIO DOCUMENTAZIONE**

Nel corso del 2010 l'azienda ha posto particolare attenzione al miglioramento della comunicazione interna attivando con apposita azione preventiva un report periodico alla struttura relativo alle decisioni del Consiglio di Amministrazione che coinvolgono l'operatività aziendale; tale iniziativa affianca e rafforza la consolida-

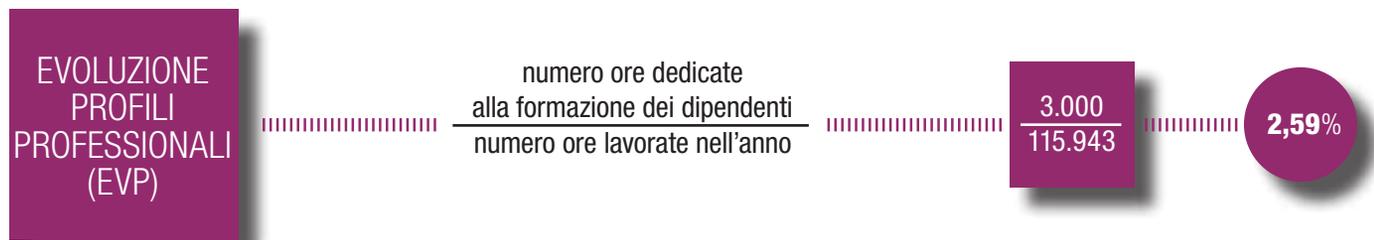
ta prassi che prevede un incontro annuale di tutto il personale con l'Alta Direzione (Presidente, membri del consiglio di Amministrazione, Direttore Generale) per la presentazione ed il commento del bilancio consuntivo.

### L'INTERLOCUZIONE PROBLEMATIC: UN IMPEGNO PER PERSONALE E SOCIETÀ

**stakeholder di riferimento : PERSONALE**

**come è stato attuato il coinvolgimento: AUDIT SA8000 - RICHIESTE DIRETTE**

L'entità e le caratteristiche dell'utenza gestita implicano che gli addetti al ricevimento del pubblico si trovino a fronteggiare anche interlocuzioni problematiche.



UFFICIO	FUNZIONE	N. ADDETTI
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Servizio centralino, portineria e prima accoglienza (front – office); supporto alle vendite, assicurazioni per danni, raccolta redditi	<b>6</b>
<b>Ufficio Utenza</b>	Ricevimento del pubblico per calcolo canoni, problematiche gestione nuclei, servizi a rimborso	<b>8</b>
<b>Ufficio Gestione Procedure Informatiche</b>	Servizio cassa e raccolta redditi	<b>2</b>
<b>Ufficio Patrimonio</b>	Ricevimento del pubblico per servizi a rimborso, problematiche condominiali, autorizzazione all'esecuzione lavori, raccolta redditi	<b>5</b>
<b>Ufficio Gestione Risorse Manutentive</b>	Ricevimento del Pubblico per problematiche manutentive - Reperibilità per la manutenzione, pronto intervento	<b>10</b>
<b>Ufficio Legale</b>	Ricevimento del pubblico per problematiche di morosità e violazioni Regolamento d'Utenza – Rapporti con Autogestioni, risoluzione problematiche di convivenza tra vicini Rapporti con servizi sociali per attivazione del fondo sociale	<b>5</b>
<b>Ufficio Relazioni Interne e Esterne</b>	Rapporti per particolari problematiche di utenti ed autogestioni	<b>3</b>
<b>Servizio Attività Tecniche</b>	Supporto e disponibilità per l'utilizzo degli alloggi di nuova costruzione e recupero	<b>8</b>

A seguito di audit interni ed esterni condotti per la verifica di conformità del Sistema Integrato di Casa S.p.A. alla norma SA8000 durante i quali è emersa la problematica, la Società ha intrapreso una specifica azione preventiva nell'ambito del Sistema Integrato. Si è ritenuto infatti che la formalizzazione di specifiche regole e modalità di conduzione del colloquio nei vari casi di interlocuzione problematica che sono stati ben distinti a seconda delle diverse peculiarità, costituissero un idoneo strumento per inquadrare la materia e per dare al personale addetto, oltre che una utile linea guida, la percezione, importantissima, di una consapevolezza e condivisione del problema da parte dell'Azienda.

A tal fine quindi è stato redatto, di concerto con il Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale, uno schema di "Disciplinare per l'interlocuzione problematica" che, sottoposto all'Alta Direzione, ed avendo ricevuto da questa un assenso preliminare, è stato adottato ed adeguatamente diffuso e condiviso tra il personale interessato nel 2010.

Il “Disciplinare” partendo dal presupposto che l’interlocuzione problematica è elemento tanto ineliminabile quanto caratterizzante un’attività di relazione con il pubblico, si propone esplicitamente di contemperare due finalità apparentemente in conflitto: assicurare ad ogni utente, quale che sia il suo approccio verso l’ufficio le informazioni ed il supporto trasparenti e qualificati per lo svolgimento delle pratiche e tutelare della dignità e sicurezza del personale incaricato del ricevimento del pubblico.

Nel 2010 è stata portata a conclusione l’azione preventiva con valenza SA8000 attuando, come previsto dal programma di formazione 2010, corsi specifici tenuti da esperti della comunicazione inerenti le relazioni interpersonali con l’utenza, la comunicazione dell’operatore di sportello e la comunicazione dell’operatore telefonico.

### **SANZIONI E TUTELA DEI LAVORATORI: APPROVATO UN DISCIPLINARE**

La scelta di raccogliere organicamente in un disciplinare le diverse problematiche attinenti le responsabilità del lavoratore di Casa S.p.A è motivata da situazioni molto diverse, anche per gravità singola, che richiamavano l’attenzione degli operatori:

- le responsabilità anche penali dei direttori ed assistenti ai lavori, evidenziatisi soprattutto a seguito del verificarsi di infortunio mortale su un cantiere appaltato da Casa S.p.A. in Lastra a Signa;

- la sempre maggior presenza di gravi sanzioni pecuniarie per omissioni o ritardi nelle diverse normative di oo.pp, amministrative e fiscali;

- la notevole incidenza di ammende stradal, in conseguenza della mobilità che molte delle attività di Casa S.p.A. richiedono al personale.

L’obiettivo perseguito dalla Società è stato quello di rispondere, con serietà a trasparenza, all’esigenza del personale di conoscere il quadro delle proprie responsabilità come operatori, a vari livelli, di Casa S.p.A. ed il corrispondente quadro delle

tutele previste.

Non si è trattato quindi di attenuare la percezione dei rischi che l’operare presso un soggetto gestore di edilizia residenziale pubblica inevitabilmente comporta, né di ricondurre ogni ipotesi di rischio a coperture assicurative generali o speciali, che sono piene, ma non possono arrivare a coprire tutti gli aspetti.

La scelta di redigere un disciplinare molto articolato che raccoglie i principi applicabili presso Casa S.p.A. in tutte quelle situazioni nelle quali può configurarsi una responsabilità e conseguenti sanzioni a carico di dipendenti (ma anche dei funzionari onorari), a livello penale, civile, contabile o amministrativo risponde quindi ad un principio di responsabilizzazione anche individuale, ad una ulteriore presa di coscienza sulla qualità del lavoro richiesta e sulla delicatezza degli interessi in gioco.

Nel disciplinare, approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto ad ampia e puntuale verifica con la RSU la materia è riportata ad un quadro di tendenziale unitarietà, fondata sui principi

desumibili dalla legge, dal CCNL, dal Codice Etico e dal Codice Disciplinare; il livello unitario è stato rinvenuto in sostanza nella sottoposizione a sanzione (di vario genere) dei soli comportamenti posti in essere con dolo o anche con colpa grave. In altre parole le conseguenze della colpa lieve nei comportamenti degli agenti della Società sono considerate a carico della Società stessa, che non può che farsi carico anche delle manchevolezze, imperizie ed inefficienze del personale, che la medesima ha selezionato e che sottopone a formazione ed aggiornamento; naturalmente questo non vuol escludere un giudizio sulla qualità del lavoro dei singoli, ai diversi fini contrattualmente previsti.

L'individuazione del livello di colpa è il principio-base della regolamentazione adottata, principio dal quale discendono coerentemente le diverse soluzioni applicative.

In merito alla responsabilità penale ed anche alla responsabilità civile per danni, il disciplinare interpreta ed approfondisce nei suoi vari aspetti la disposizione del CCNL che tutela i dipendenti fino a defi-

nitiva condanna, appunto per dolo o colpa grave; con estensione analogica, si giunge poi ad applicare i medesimi principi anche alla responsabilità contabile. Un'attenzione particolare è stata data alla coesistenza di interessi del dipendente e della Società in occasione di vertenze o processi di varia tipologia, disponendo in modo tale da tutelare entrambe le parti ma garantendo sempre al dipendente il diritto di difendere anche la propria immagine ed onorabilità.

La complessa problematica delle sanzioni amministrative è affrontata con un approfondimento non solo di alcune più ricorrenti tipologie di sanzione, ma anche delle diverse situazioni sanzionabili, verificando l'esistenza di tutta una serie di irregolarità, carenze procedurali e formali la cui sanzione, più che per colpa lieve si può dire che si attua in sostanza a titolo di responsabilità oggettiva; molta attenzione è quindi posta, nelle diverse fattispecie, alla rilevazione del livello di colpevolezza dell'agente; soluzioni differenziate sono previste per la responsabilità da circolazione stradale, per la quale i principi sono

nel senso di prescindere dal livello di colpevolezza, salva la dimostrazione da parte dell'operatore di circostanze giustificative del tutto speciali.

Sulla base dei principi esposti vengono individuati dettagliatamente i possibili procedimenti per l'applicazione o meno di sanzioni a carico degli operatori della Società, essendo ampiamente assicurati e regolati i livelli di tutela ed il pieno contraddittorio.

Dal Disciplinare risulta quindi pienamente confermato il criterio sopra esposto, che è stato del resto condiviso dalla RSU: nessuna deresponsabilizzazione per chi opera all'interno della Società, ma anche certezza per l'operatore di poter tutelare se stesso ed il proprio lavoro e di non essere sanzionato se non dopo accertamento di responsabilità.

### **IL TIROCINIO PRESSO CASA S.P.A.**

Dal 2009, anno dell'impostazione del decollo di un'importante esperienza per Casa S.p.A., sono state sottoscritte convenzioni con i Collegi professionali dei

**NEL 2011 SI** prevede di mantenere la disponibilità della Società ad offrire opportunità di tirocini o stage formativi, ampliando il rapporto con le scuole che coinvolgerà anche altri Comuni della Provincia di Firenze.

Geometri e dei Periti Industriali, per l'effettuazione di tirocini propedeutici all'iscrizione agli albi professionali, l'esperienza positiva si è ripetuta anche nel 2010, sia per la qualità dei tirocinanti, sia perché Casa S.p.A. si è impegnata ad interpretare l'esperienza dei tirocini per quello che effettivamente deve essere: non certo un modo per usufruire di mano d'opera quasi senza spese, né al contrario una presenza estranea o marginale rispetto all'effettivo lavoro della Società. Presso Casa S.p.A. i tirocinanti hanno quindi l'opportunità di approfondire sul campo molti aspetti della professione che hanno scelto, nei loro contenuti teorici e pratici.

Il 2010 si è caratterizzato anche per l'attivazione di contatti diretti con le scuole superiori del territorio attraverso la presentazione diretta della Società e delle sue attività, in modo da favorire la scelta con-

sapevole del tirocinio presso Casa S.p.A..

Nel maggio 2010 sono stati realizzati incontri formativi con l'Istituto Statale di Istruzione Superiore Tecnica e Liceale Russell Newton di Scandicci e con l'Istituto Tecnico Statale per Geometri "Gaetano Salvemini" di Firenze, a seguito dei quali è stato attivato un progetto formativo di alternanza scuola-lavoro. Tale progetto ha lo scopo di orientare le future scelte di studio e professionali degli alunni delle scuole tecniche superiori, consolidare le conoscenze degli alunni nell'ambito dell'area professionale prescelta, sviluppare abilità professionali quali il lavoro in equipe, l'interazione con il contesto lavorativo e con altre figure professionali.

Su un piano diverso, ma non certo privo di interesse, si sono collocate anche le esperienze di stage rivolti a studenti universitari di Ingegneria ed Architettura nell'ambito del piano di studio, presso il Servizio Attività Tecniche: anche in questo caso si è operato per far risaltare il rap-

porto tra teoria e pratica della professione, in un settore in cui entrambi tali aspetti devono esprimersi a livelli elevati.

Nel 2010, per favorire stages anche di studenti universitari è stato attuato un incontro formativo presso la sede del Centro Abita c/o il dipartimento di Tecnologia della facoltà di Architettura dell'Università di Firenze, a seguito del quale sono stati attivati stage formativi per il master post laurea di primo livello.

**LA REGIONE TOSCANA**  
nel 2011 attiverà un "Protocollo d'intesa fra la Regione Toscana e le parti sociali regionali per l'attivazione di tirocini e stage di qualità in Regione Toscana". Casa S.p.A. intende proporsi per l'adesione al "Progetto giovani Si" della Regione Toscana per stage-tirocini rivolti ai giovani anche con apposita convenzione con la Regione per opportunità cofinanziate.



**LA SICUREZZA SUL LAVORO**

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	Rilevazione delle presenze in cantiere e adeguamento contrattuale verso fornitori	Personale interno Fornitori

## La sicurezza sui nostri cantieri

**stakeholder di riferimento :**  
**FORNITORI - SINDACATI DEI LAVORATORI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:**  
**AUDIT**

Casa S.p.A. ritiene imprescindibile il tema della sicurezza sul lavoro, in particolar modo la sicurezza nei cantieri di cui la Società è stazione appaltante, ragione per cui l'argomento costituisce tematica ripetuta di anno in anno, con un necessario ed approfondito coinvolgimento del fornitore/impresa aggiudicataria per questo scopo le Imprese appaltatrici sono direttamente coinvolte. Il concetto di concertazione

preventiva, introdotto a partire dal 2007, costituisce un elemento particolarmente importante per il coinvolgimento delle imprese aggiudicatrici che sono chiamate, assieme alla Stazione Appaltante ed alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, a perseguire la piena affermazione dei diritti dei lavoratori, anche con la sottoscrizione di specifici accordi

Il Sistema Integrato di Casa S.p.A. prevede inoltre un monitoraggio periodico dello stato della sicurezza sui cantieri gestiti, con particolare riferimento a singole segnalazioni che abbiano poi dato luogo ad ordini di servizio.

Altri elementi tenuti sotto controllo sono eventuali sanzioni comminate dalle ASL competenti e l'adempimento delle prescrizioni dei Coordinatori della Sicurezza.

Sulla base di quanto previsto dalla procedura per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso del 2010 è emerso quanto segue.

In particolare sono state registrate tre segnalazioni, nelle date 7 e 22 ottobre e 28 dicembre, relative ai cantieri, rispettivamente: in comune di Sesto Fiorentino, lotto PL13, la prima, ed in comune di Signa, località San Mauro, le altre due.

Per il cantiere in Sesto Fiorentino la segnalazione è pervenuta da parte del Coordinatore per la sicurezza e si è trattato di carenza relativa ai ponteggi e ad altri apprestamenti (recinzione e pulizia locali) e di presenza di lavoratori non autorizzati. È stato emesso Ordine di Servizio a fir-

	APPRESTAMENTI DI CANTIERE	PONTEGGI	LAVORAZIONI	MAESTRANZE	
<b>2007/2008</b>	segnalazioni	4	4	3	1
	non conformità	2	2		1
<b>2009</b>	segnalazioni	2	2		1
	non conformità				1
<b>2010</b>	segnalazioni	7	3		4
	non conformità				1

ma del Responsabile del Procedimento, e verificato il relativo adempimento, con sopralluogo in data 12 ottobre.

Per il cantiere di Signa le segnalazioni sono pervenute da parte del Coordinatore per la sicurezza e si è trattato nel primo caso di assenza degli addetti alla sicurezza dell'impresa, di carenza dell'impianto elettrico di cantiere e di non aggiornamento del cronoprogramma. È stato emesso ordine di servizio nella stessa data 22 ottobre ed aperta una non conformità, chiusa a seguito delle verifiche, in data 29 novembre.

Nel secondo caso si è trattato di presenza di lavoratori non autorizzati, carenza degli apprestamenti igienico-sanitari e dei locali per le maestranze. Anche in questo caso, è stato emesso ordine di servizio nella stessa data 28 dicembre ed aperta una non conformità, chiusa a seguito delle verifiche, in data 30 dicembre.

È inoltre proseguita l'attività di sensibilizzazione del personale incaricato ed i Coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione hanno effettuato, oltre alle normali visite di controllo, incontri di formazione con il personale operante nei cantieri.

Non sono state segnalate ulteriori sanzioni da parte delle ASL per interventi sui cantieri di nostra competenza, mentre le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione sono state in genere assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti.

Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza, né provvedimenti di sospensione totale dei lavori, mentre in alcuni casi è stata disposta la sospensione temporanea di specifiche lavorazioni, per ottemperare alle relative prescrizioni.

È in corso un'azione per mettere a regime

la prassi di diffondere, mediante affissione nella bacheca di cantiere, dei principi della SA8000.

Riportiamo la tabella di riepilogo delle rilevazioni sulla sicurezza relative all'anno 2010. Si precisa che il numero delle difformità rilevate differisce rispetto al numero delle segnalazioni, in aumento, in quanto per ogni segnalazione può corrispondere più di una difformità.

## Modello 231 e sicurezza

**stakeholder di riferimento :**  
**PERSONALE**

**come è stato attuato il coinvolgimento:**  
**RIUNIONI, SCAMBIO DOCUMENTAZIONE**

Sulla base di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 in merito alla gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e della loro necessaria evidenza nel Modello Organizzativo D.Lgs. n. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza ha provveduto all'integrazione di tale Modello inserendo la tematica come rischio-

reato configurabile per la Società e ricomprendendo la "gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro" tra le attività da monitorare per le finalità del Decreto 231/2001.

All'aggiornamento del Modello ha fatto seguito:

- la verifica e l'integrazione dei flussi identificati nella procedura esistente nel Sistema Integrato di Casa S.p.A., con messa in evidenza dei momenti di controllo 231 dell'Organismo di Vigilanza o dei Responsabili delle Procedure,
- il coinvolgimento di tutti i Soggetti interessati alla procedura oggetto di aggiornamento, della presenza dell'Organismo di Vigilanza per le finalità sopra descritte.

L'attività dell'O.d.V. è proseguita nel corso del 2010 prendendo in esame tutte le procedure della Società mappate anche per finalità diverse dalla 231, attivando incontri specifici e scambio di documentazione con la struttura di Casa S.p.A..

Tutto ciò ha fatto emergere la sensibilità aziendale al tema della sicurezza sul lavoro, confermata dalla volontà di Casa

S.p.A. di intraprendere il percorso per la certificazione OHSAS 18001 nel 2011.

L'O.d.V. seguirà nel corso del 2011 l'evoluzione delle procedure della Società in ottica OHSAS e la formalizzazione degli aggiornamenti e delle integrazioni necessarie al Modello Organizzativo.

**NELL'OTTICA DEL** miglioramento della sicurezza sul lavoro è intenzione della Società di procedere nel 2011 ad attivare il progetto per il raggiungimento della certificazione OHSAS 18001.

**MANTENERE E MIGLIORARE  
IL RAPPORTO CON COLLETTIVITÀ  
ED ISTITUZIONI**

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO CON COLLETTIVITÀ ED ISTITUZIONI	Miglioramento della comunicazione esterna	Comuni Collettività

## Una comunicazione adeguata per un'efficace interlocuzione Condividere con la collettività i nostri valori

**stakeholder di riferimento :  
ISTITUZIONI - ASSOCIAZIONI  
RAPPRESENTATIVE - COLLETTIVITÀ**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
CONVEGNI, GIORNALINO, TRASMISSIONI  
TELEVISIVE, SITO INTERNET, DEPLIANT,  
PUBBLICAZIONI.**

Casa S.p.A. ritiene particolarmente importante l'impegno in materia di comu-

nicazione, effettuata con una pluralità di strumenti; è opinione della Società infatti che una buona comunicazione sia il presupposto necessario per un'interlocuzione efficace e quindi costruttiva, un "farsi conoscere" per "conoscere", in altre parole. E' chiaro che questa tematica comprende tutta la platea degli interlocutori anche se il riferimento indicato è mirato su stakeholder collettivi ed in area di influenza piuttosto che di responsabilità diretta.

### INIZIATIVE E CONVEGNI

La Società nel corso del 2010 ha avuto diverse occasioni di incontro ed ha partecipato con propri contributi ad alcuni eventi, tra i quali:

- "Città sostenibile alla ribalta" – Energethica Congress – Confindustria Firenze, convegno nel quale è stato presentato il Condominio Sostenibile in legno in corso di realizzazione a Firenze.
- "1 milione di Kwh di energia prodotta dagli impianti del programma Out Amianto – In Fotovoltaico" – Comune di Firenze, Palazzo Vecchio, evento nel quale è stato presentato alla stampa il raggiungimento dei kwh prodotti dagli impianti realizzati da Casa S.p.A. tra il 2008 e il 2009.
- "I 100 luoghi – Viale Giannotti – e.r.p." Casa S.p.A. ha presentato il progetto di riqualificazione dell'area ex Longinotti

**PER IL 2011 È PREVISTA**  
la pubblicazione di una monografia dedicata alla residenza di primo inserimento per cittadini non comunitari realizzata in località Dietro Poggio, a Calenzano.

n e l

Viale Giannotti organizzando l'incontro in due tempi, un primo informativo attuato dai tecnici di Casa S.p.A., seguito da un momento aperto agli interventi dei cittadini: tante domande, un report finale da girare al Sindaco, alcuni suggerimenti e soddisfazione dei cittadini coinvolti in un progetto importante per il proprio quartiere.

- “Progettare e costruire Housing Sociale ad alta efficienza energetica” – Federcasa convegno nazionale.
- “Inaugurazione Giuncoli – 20 alloggi in affitto calmierato” – Firenze – presentazione dell'intervento con le sue caratteristiche ad alta efficienza energetica in occasione della consegna delle chiavi agli inquilini.

#### **PUBBLICAZIONI**

Nel corso del 2010 sono stati pubblicati alcuni articoli dedicati al condominio in

legno da realizzare nell'area ex Longinotti a Firenze (descritti in parte IV – Performances Ambientali), tra i quali a settembre 2010 sulla rivista CasaViva l'articolo “I Love Legno – Il condominio a sei piani in legno”.

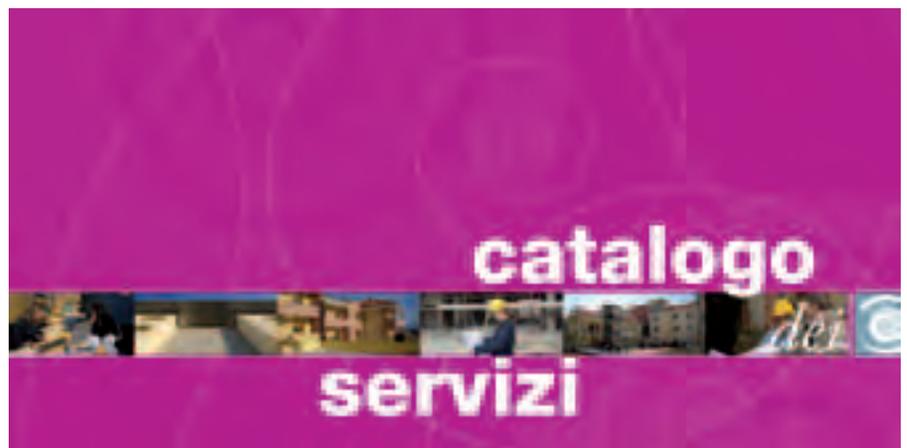
#### **TRASMISSIONI TELEVISIVE E RADIOFONICHE**

Nel corso del 2010 sono state registrate alcune trasmissioni televisive e la Società ha fatto interventi nel corso di telegiornali

locali (TGT news – per l'inaugurazione di alloggi in S.M. a Cintoia a Firenze) e di trasmissioni radiofoniche (Ladyradio – per l'intervento di realizzazione di impianti fotovoltaici).

Le registrazioni delle trasmissioni, al pari di tutte le altre pubblicazioni della Società, sono state poi inserite nel sito Internet della Società, in una apposita sezione.

Nel corso del 2010, come ulteriore strumento di comunicazione, è stato pubblicato un “Catalogo dei Servizi” della Società.





44





# Performances Ambientali



# I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

Casa S.p.A. ha individuato nell'efficienza energetica e nel rispetto per l'ambiente un filo rosso che deve caratterizzare tutta l'attività costruttiva.

Con l'anno 2010 è proseguita l'attività di sviluppo, nelle fasi di progettazione e di realizzazione, dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata alle costruzioni.

Tali principi riguardano tutti gli interventi più recenti, alcuni nella fase del cantiere, altri in corso di appalto, e sono caratterizzati in particolare per l'utilizzazione di componenti e/o sistemi in grado di captare, accumulare, conservare e restituire l'energia termica della radiazione solare e un pacchetto murario, realizzato con diverse soluzioni dal monoblocco in

calcestruzzo cellulare alla parete a cassetta con cappotto esterno, o parete ventilata, che consente di ottenere prestazioni energetiche di assoluto valore, con indice di prestazione energetica anche inferiore a 30 Kwh/mq. anno.

Gli impianti di riscaldamento sono centralizzati con caldaie a condensazione e produzione di acqua calda integrata con

## SOLUZIONE TRADIZIONALE

### PRODUZIONE DI ACQUA CALDA PER RISCALDAMENTO ED USI SANITARI MEDIANTE

- Caldaiette singole alimentate a metano
- Impianto di riscaldamento a radiatori
- Sistema di regolazione con cronotermostato ambiente

### INFISSI ESTERNI CON VETRO CAMERA

### PARETI CON MURATURA A CASSETTA CON ISOLAMENTO

## SOLUZIONE A RISPARMIO ENERGETICO

PRODUZIONE CENTRALIZZATA DELL'ACQUA CALDA MEDIANTE GRUPPO TERMICO A CONDENSAZIONE IN ABBINAMENTO AD UN IMPIANTO DI RISCALDAMENTO FUNZIONANTE A BASSA TEMPERATURA, DEL TIPO A PANNELLI RADIANTI A PAVIMENTO

ADOZIONE DI VALVOLE DI REGOLAZIONE SISTEMA DI CONTABILIZZAZIONE DELL'ENERGIA TERMICA PER OGNI SINGOLO ALLOGGIO

ADOZIONE DI PANNELLI SOLARI PER PRODUZIONE DI ACQUA CALDA E DI PANNELLI FOTOVOLTAICI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

INFISSI ESTERNI AD ELEVATO ISOLAMENTO TERMICO E ACUSTICO CON VETRO CAMERA E ARGON

PARETI REALIZZATE CON MONOBLOCCHI IN CALCESTRUZZO CELLULARE O A CASSETTA CON ISOLAMENTO TERMICO ESTERNO A CAPPOTTO O PARETE VENTILATA

energia solare, tramite l'utilizzo di impianti a circolazione forzata con pannelli solari inseriti nella falda del tetto e serbatoi di accumulo posti in centrale termica, con terminali di riscaldamento di tipo radiante tramite serpentina affogata per tutta la superficie dei pavimenti in cui circola acqua a bassa temperatura e quindi con ridotti consumi energetici.

Alcuni interventi specifici (quali i due interventi di Calenzano Dietropoggio), hanno previsto l'allacciamento dell'edificio a rete di teleriscaldamento alimentata da centrale di cogenerazione a biomasse legnose vergini, quindi andando a privilegiare sempre una fonte energetica di tipo rinnovabile.

Tutti gli interventi cercano di privilegiare inoltre l'uso di materiali eco-compatibili, cioè di quelli che nel corso delle loro fasi di "vita", dalla produzione all'uso, dalla manutenzione allo smaltimento, creano rispetto a quelli di uso corrente meno danni alla salute delle persone e dell'ambiente.

La scommessa, ancora oggi, sta nella compatibilità di tali sistemi con il quadro dei

costi che presiedono alla realizzazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata.

Nella seconda metà dell'anno 2010 sono stati terminati alcuni degli interventi relativi agli edifici con caratteristiche impiantistiche a risparmio energetico, per questi verranno effettuate a partire dal mese di gennaio 2011 analisi dei consumi energetici tramite rilievi strumentali.

Gli extra costi dei nuovi sistemi rispetto agli impianti tradizionali risultano ancora alti, e il sistema dei massimali di costo e.r.p. con difficoltà riesce ad adeguarsi alle nuove dinamiche.

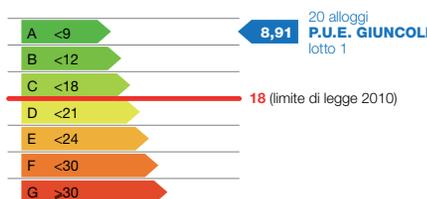
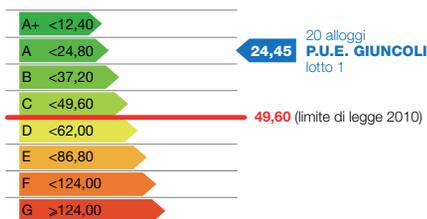
Occorre, quindi, utilizzare al meglio le opportunità offerte dai provvedimenti settoriali, nazionali e regionali, finalizzati all'incentivazione all'utilizzo delle tecnologie a basso consumo energetico.

In particolare, Casa S.p.A., di concerto con i Comuni interessati, ha partecipato al Bando della Regione Toscana di cui alla Delibera n. 227/2007 "Bando per la realizzazione e riqualificazione di distretti

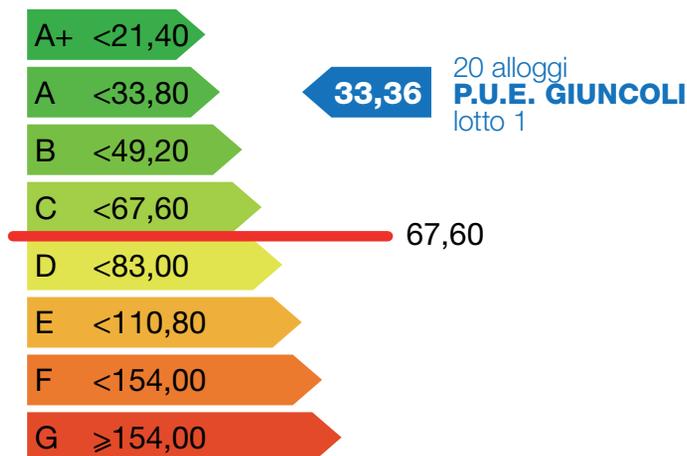
energetici abitativi" ed ha quindi firmato nel corso del 2008 l'accordo volontario territoriale per la concessione di contributi per gli interventi seguenti:

- Realizzazione di un complesso di edilizia residenziale pubblica per 25 alloggi - Piano di recupero 105 PR - UMI 2 - Lotto B - Comune di Calenzano
- Realizzazione di 12 alloggi Piano di recupero 105 PR - UMI 1 - Comune di Calenzano
- Realizzazione di un edificio per 18 alloggi di edilizia residenziale pubblica - PL13 - UMI 9 - Comune di Sesto Fiorentino
- Realizzazione di un edificio per 23 alloggi di edilizia residenziale pubblica - PL1 - UMI 9 - Comune di Sesto Fiorentino
- Realizzazione di un complesso di edilizia residenziale agevolata in locazione permanente per complessivi 20 alloggi e centro di quartiere - PUE Giuncoli 2 Via Canova - Comune di Firenze

Nello specifico, il bando di cui sopra finanziava in parte o nel totale gli extracosti sostenuti per il raggiungimento di valori



## PRESTAZIONE ENERGETICA GLOBALE



di fabbisogno energetico per la climatizzazione invernale al di sotto dei valori limite imposti da normativa.

In generale, gli accorgimenti adottati per il raggiungimento di elevate prestazioni energetiche, per i recenti interventi di nuova costruzione e recupero edilizio, sono stati di volta in volta scelti tra i seguenti:

- Infissi con vetrocamera stratificato e basso emissivo
- Eliminazione del ponte termico dei balconi e/o aggetti
- Impianto termico a bassa temperatura (pannelli radianti)
- Allacciamento a rete di teleriscaldamento
- Murature con elevate prestazioni termiche (bassa trasmittanza)

- Impianti solari termici e fotovoltaici
- Contabilizzazione individuale dei consumi energetici

Gli interventi di Calenzano, 20+4 alloggi, e di Firenze, 20 alloggi, sono stati conclusi nel corso del 2010.

### NON SOLO TECNOLOGIA

Casa S.p.A. ha ormai consolidato un metodo progettuale finalizzato ad ottimizzare il confort abitativo utilizzando al meglio accortezze progettuali a costo praticamente zero. Qui di seguito si illustrano alcuni esempi di tale metodologia. Casa S.p.A., come Società di servizi dei 33 Comuni del L.O.D.E. Fiorentino ha

messo a punto una linea di servizi specifici per la diagnostica del comportamento energetico dei fabbricati e la certificazione energetica.

La nuova normativa in materia di risparmio energetico impone la certificazione energetica dei nuovi fabbricati, e più in generale, è sempre più necessario adeguare il funzionamento energetico del patrimonio pubblico (da quello di e.r.p. agli edifici di uso pubblico) ai moderni criteri di efficienza energetica, produzione di calore (e raffrescamento) da fonti naturali o rinnovabili, capacità dell'involucro edilizio di conservare il calore immesso. Al fine di perseguire al meglio tali obiettivi, predisponendo un documentato qua-

dro conoscitivo sul quale le Amministrazioni Comunali potranno assumere le conseguenti decisioni sugli interventi da effettuare, Casa S.p.A., ha proposto un “pacchetto di attività tecnico-diagnostiche e di certificazione”.

Attraverso l'utilizzo di personale specializzato e dotazione di strumenti adeguati (termografia a infrarossi e termoflussimetro per la misura della trasmittanza in opera) si è proposto di eseguire le analisi del rendimento energetico del patrimonio che individueranno i Comuni soci, fornendo un quadro conoscitivo completo, dettagliato e testato scientificamente.

Il quadro conoscitivo sarà completato, a richiesta, con la proposta delle opzioni operative per migliorare il rendimento energetico del manufatto, con la gamma di opzioni che tengano conto del miglioramento ottenibile (e di conseguenti risparmi della bolletta energetica) dei costi necessari, delle condizioni di cantierabilità, delle possibilità/opportunità di otte-

**NEL 2011 AVRANNO**  
*inizio le diagnosi energetiche  
 degli edifici completati nel 2010  
 relativi al Programma Affitto (Calenzano, Firenze), realizzati con  
 criteri di efficienza energetica.*

nere  
 finanziamenti  
 dedicati dal quadro normativo e legislativo nazionale e regionale.

### **ANALISI DEL RENDIMENTO ENERGETICO DEGLI EDIFICI**

Casa S.p.A. ha proposto di elaborare la diagnosi energetica degli edifici e degli impianti in modo da poter individuare:

1. gli interventi per la riduzione della spesa energetica
2. i tempi di ritorno degli investimenti
3. i miglioramenti di classe energetica dell'edificio

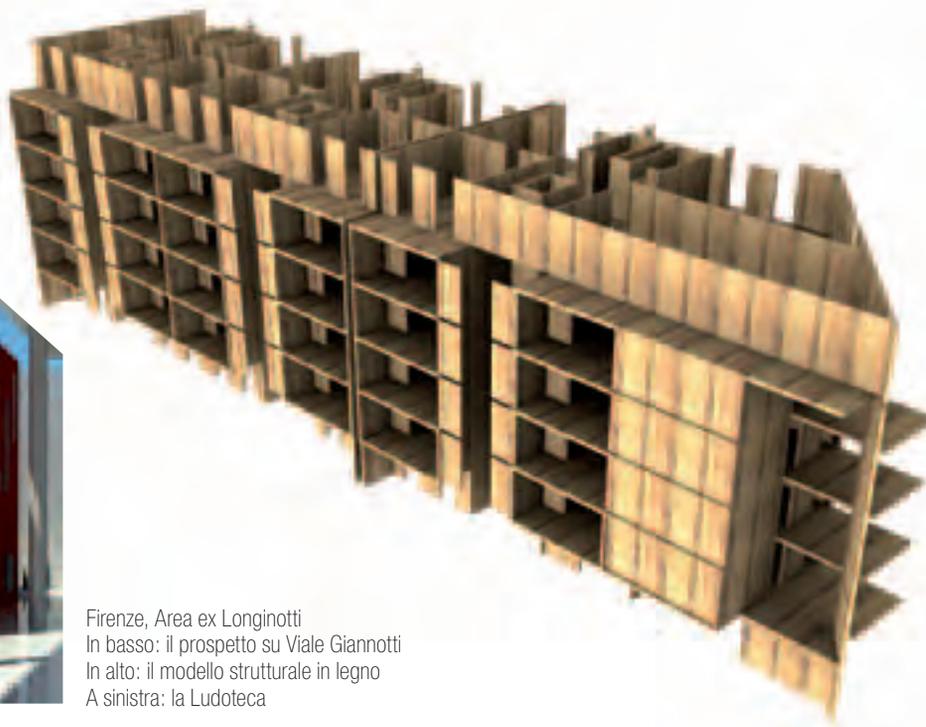
### **IL CONDOMINIO SOSTENIBILE EDILIZIA SPERIMENTALE A**

### **BASSO IMPATTO AMBIENTALE**

Casa S.p.A. lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza perseguendo un modello di casa “sostenibile”, cioè costruita ed attrezzata con tutti gli accorgimenti necessari per favorire il benessere di chi abita, la diminuzione dei consumi energetici e la sostenibilità ambientale.

A questo criterio si ispira anche il progetto iniziato nel corso del 2008 e che ha visto il suo compimento nel 2010 relativamente a tre edifici con struttura portante in legno da realizzarsi nell'area Ex Longinotti, in Viale Giannotti a Firenze: due a destinazione residenziale (6 e 4 piani) con una superficie calpestabile complessiva di circa 4.400 m<sup>2</sup> e un terzo a destinazione pubblica (ludoteca) che si sviluppa su 2 piani per circa 600 m<sup>2</sup>. Una esperienza che può costituire il prototipo, costruito, di una nuova generazione di fabbricati ottimizzati dal punto di vista sismico, ecologici, veloci da realizzare, moderni e ben caratterizzati architettonicamente.

Il sistema costruttivo adottato, in legno, trae origine dal prodotto pannello a strati



Firenze, Area ex Longinotti  
In basso: il prospetto su Viale Giannotti  
In alto: il modello strutturale in legno  
A sinistra: la Ludoteca





Incrociati (o compensato di tavole), ossia un pannello di legno massiccio formato dalla sovrapposizione e incollaggio di strati di tavole disposti ortogonalmente uno rispetto all'altro a formare elementi estremamente rigidi, resistenti e stabili dimensionalmente.

I pannelli preparati in stabilimento arrivano così in cantiere dove vengono assemblati con estrema semplicità e velocità per la realizzazione delle pareti e dei solai dell'edificio e collegati fra loro e alle fondazioni con elementi meccanici di collegamento formati da piastre metalliche, viti auto-foranti e chiodi. Un edificio a pannelli portanti è pertanto una struttura scatolare in cui le pareti e i solai sono formati da diaframmi costituiti da pannelli di legno massiccio molto rigidi e resistenti, collegati fra loro mediante unioni meccaniche.

Il processo costruttivo, caratterizzato da tempi di realizzazione nettamente più rapidi grazie alla costruzione completamente a secco, consente anche una riduzione dei costi in funzione

dei requisiti prestazionali, dei materiali utilizzati per i pacchetti costruttivi e i rivestimenti, degli impianti previsti e della distanza dello stabilimento di produzione.

L'impiego del legno per le costruzioni significa anche un indubbio beneficio in termini di sostenibilità, con un impatto ambientale decisamente minore in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>, consumi di energia e uso di materie prime.

La sostituzione di strutture in calcestruzzo con quelle in legno è stata quantificata con il metodo LCA sulla base dei risultati di un recente studio effettuato dal Politecnico di Milano per gli edifici realizzati a L'Aquila.

Il programma costruttivo ha permesso di contribuire alla nascita della filiera toscana del legno

**NEL 2011** sarà conclusa  
la realizzazione della ludoteca

da costruzione.

Partendo dal primato della Toscana in materia di superficie boscata, dalla attenzione allo sviluppo delle potenzialità territoriali e dalla capacità di intercettare le politiche della Regione in materia di legno da costruzione, attraverso la proposta casa di legno vari operatori del settore con l'apposto di qualificati consulenti, con la collaborazione del CNR Ivalsa, stanno concretamente operando, anche in esito positivo ad uno specifico bando di concorso della Regione Toscana per far crescere ed affermarsi la filiera del legno da costruzione.

Le piante di douglasia provenienti da piantagioni toscane sono state trasformate, con un processo di trasformazione e lavorazione, a filiera corta, in pannelli a strati incrociati che costituiscono i solai e le pareti della ludoteca, in fase di realizzazione nel 2010, con completamento nel 2011. A seguire partirà il cantiere per la realizzazione degli altri due edifici per un totale di 45 alloggi di edilizia residenziale pubblica.

L'intervento di riqualificazione dell'ex Longinotti è stato oggetto dell'iniziativa del Comune di Firenze denominata "i 100 luoghi", con la quale nel settembre 2010 si sono tenute contemporaneamente 100 assemblee aperte in cui i cittadini sono stati chiamati a prendere conoscenza dei progetti e/o delle idee per quei luoghi e a contribuire con proposte, osservazioni, commenti alla riorganizzazione, alla riqualificazione e al miglioramento della zona della città che sta a loro più a cuore, che vivono di più.

## Out Amianto In Fotovoltaico

**stakeholder di riferimento :  
COMUNI - UTENTI - COLLETTIVITÀ**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
DEPLIANT, CONVEGNI**

Oltre un milione di kilowattora di energia "pulita" prodotta e 540 tonnellate di anidride carbonica in meno emessa nell'atmosfera. E' questo un primo, ma già

significativo traguardo, del programma "Out amianto – In fotovoltaico" promosso a fine 2008 da Casa S.p.A., per eliminare le coperture in cemento-amianto e installare sui tetti di fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica nei Comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Scandicci, Signa, Lastra a Signa, Reggello, Figline e Pelago. Tale livello è stato raggiunto nel giugno del 2010, a fine anno i kwh prodotti sono stati 1.401.428 con 744,16 tonnellate di anidride carbonica in meno emessa nell'atmosfera.

Gli interventi di sostituzione delle coperture in eternit con installazione di campi fotovoltaici sulle nuove coperture, sono stati eseguiti in equilibrio economico di costi-ricavi, dove cioè i costi sono stati coperti dai ricavi derivanti dagli incentivi introdotti dall'ex Decreto Ministeriale 10 febbraio 2007 del Ministero dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio, che ha stabilito i criteri e le modalità per incentivare la produzione di energia elettrica



da impianti solari fotovoltaici. L'equilibrio economico dell'operazione, con l'utilizzo al 100% degli incentivi ministeriali, è stato garantito grazie al rispetto dei tempi per la realizzazione e messa in funzione gli impianti, tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009.

L'intervento di smontaggio-rimontaggio delle coperture con relativo smaltimento e la messa in opera dei pannelli fotovoltaici ha comportato un costo complessivo di 5.600.000 euro. Per finanziare l'investimento è stato acceso un mutuo a tasso fisso per 20 anni e gli introiti derivanti dalla somma dell'incentivo ministeriale per la produzione elettrica così realizzata e dalla vendita dell'energia elettrica prodotta, garantiscono il pareggio annuale. In termini di valore del patrimonio e.r.p. di proprietà dei Comuni occorre inoltre valutare che la durata garantita degli impianti fotovoltaici installati è più lunga dei 20 anni. Una volta esaurito il ciclo di rientro economico dell'investimento, i pannelli fotovoltaici

continueranno cioè a produrre energia elettrica pulita almeno per ulteriori 5/8 anni, con i relativi benefici totalmente a favore dei Comuni proprietari.

Il programma "Out amianto – In fotovoltaico" è proseguito nel 2010 con altri due nuovi interventi che si concluderanno nel 2011 e che riguardano 3.400 metri quadrati di coperture da sostituire con la realizzazione di 2.250 metri quadrati di pannelli fotovoltaici negli edifici e.r.p. di via Canova (numeri civici 100/1-2-3, 102 e 104) e via della Casella (92/1-4 e 5-8) a Firenze. Tali interventi produrranno rispettivamente 173.672 e 157.298 kwh/annui di energia elettrica. Il costo complessivo dell'intervento sarà di poco più di un milione di euro e sarà interamente a carico di Casa S.p.A.. e, come per i precedenti interventi, il finanziamento sarà recuperato in 20 anni di vendita dell'intera energia prodotta.

Gli impianti sono monitorati dal 2009, e lo saranno anche i nuovi realizzati, grazie ad

un sistema di trasferimento dati installato in ciascun impianto che rende disponibile in tempo reale presso la sede di Casa S.p.A. la producibilità di ciascun impianto stesso grazie alle sonde di misurazione presenti in loco.

I dati relativi alla produzione di energia elettrica e alla riduzione di CO2 nell'atmosfera, anche pubblicati sul sito internet della Società ([www.casaspa.it](http://www.casaspa.it)), suddivisi per impianto.

A conclusione degli interventi finanziati direttamente da Casa S.p.A. e di quelli realizzati con finanziamento regionale, il patrimonio di edilizia residenziale pubblica con presenza di coperture in cemento-amianto è quasi completamente messo in sicurezza, con opere di incapsulamento delle coperture o con la loro rimozione e sostituzione. Attualmente, sull'intero patrimonio di e.r.p. gestito, sono in attesa di finanziamento solo una ventina di edifici, già rientranti nel programmazione di manutenzione straordinaria.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA  
RIDUZIONE DI CO2

Kwh 1.401.428  
Tonnellate 744,16

*dati al 31.12.2010*

## Agenzia per la casa

**stakeholder di riferimento:  
COMUNI - UTENTI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:  
FOCUS GROUP, RIUNIONI OPERATIVE,  
SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

La collaborazione di Casa S.p.A. con il Comune di Firenze si è evoluta alla fine del 2010 con riunioni operative per la realizzazione di uno sportello presso la sede societaria denominato “sportello energia” rivolto ai residenti e agli abitanti del Comune di Firenze relativamente al complesso delle problematiche che riguardano la residenza.

Lo scopo è fornire un supporto informativo, completo e accessibile nei contenuti e nelle modalità di presentazione, sull'universo delle possibilità e delle opportunità offerte dall'attuale quadro delle norme, dei provvedimenti, delle tecnologie, degli stili di vita finalizzati alla efficienza e al risparmio energetico.

Nel novembre 2010 è stata anche approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società la proposta di realizzazione



di un supporto e una guida alla riduzione dei consumi di energia nella conduzione dell'alloggio: un sistema informativo delle buone pratiche e dei comportamenti quotidiani degli inquilini per l'uso consapevole delle risorse quali acqua, luce, gas, ecc. e per il rispetto dell'ambiente ed il risparmio energetico.

**IL 2011 SARÀ CARATTERIZZATO**  
dall'attivazione dello "sportello energia" presso la sede di Casa S.p.A. e sarà sottoscritto il nuovo Contratto di servizio in cui è previsto specificatamente il ruolo di collaborazione della Società in ambito di sviluppo delle politiche dell'abitare, sul modello dell'Agenzia per la casa, con attività di pubblicizzazione e informazione sull'abitare sostenibile e l'efficienza energetica.

# LE INFORMAZIONI AMBIENTALI



## L'impegno concreto di Casa S.p.A.

L'attenzione che la Società ha sempre posto alle tematiche del risparmio energetico, ha indotto l'alta direzione ha diffondere una circolare interna per sensibilizzare tutto il personale sulle tematiche del risparmio energetico.

La Società ha realizzato, con poca spesa, alcuni significativi risparmi, quali la sostituzione delle lampade esistenti nell'ambito della sede con altre a basso consumo, modificando conseguentemente l'apparecchio illuminante; l'installazione di dispositivi idonei a disattivare automaticamente le apparecchiature elettriche non necessarie, al di fuori dell'orario di lavoro. Per ciò che concerne il risparmio idrico è stata effettuata la dotazione di scarichi WC a comando separato e tempestive verifiche di eventuali cattive tenute delle cassette scaricatorie.

Una politica di risparmio energetico non può peraltro prescindere dalla consapevo-

le partecipazione del personale, al quale è richiesto di adottare alcune attenzioni e comportamenti consapevoli, in particolare:

- a) Lo spegnimento delle luci all'uscita dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci;
- b) Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di stand by;
- c) L'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e

comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi.

- d) Il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene.
- e) La verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

La Società conta sulla collaborazione piena del personale al lavoro di riduzione e razionalizzazione dei consumi energetici ed idrici e per tutte le altre iniziative che saranno assunte.

### I CONSUMI

Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa S.p.A. qui riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della So-

CONSUMI	QUANTITÀ ANNO		
	2008	2009	2010
ENEL	-	-	104
GAS (mc)	22.867	22.019	23.924
ACQUA (mc)	718	724	529
CARBURANTE (litri)	8.994	9.093	9.907

cietà.

I consumi hanno avuto un lieve incremento dovuto in particolar modo al prolungarsi della stagione invernale per quanto riguarda il Gas e al maggior uso delle auto aziendali per l'aumento della numerosità dei cantieri per quanto riguarda il carburante.

Per l'anno 2010 è stato possibile riportare anche il dato relativo ai consumi elettrici poichè il nuovo fornitore di energia ha adottato un diverso sistema di fatturazione garantendo il reperimento del dato.

### SMALTIMENTO RIFIUTI

I rifiuti generati da Casa S.p.A., vista la prevalente attività di ufficio, sono i materiali di consumo, (toner e carta) e le

apparecchiature elettroniche fuori uso.

Per quanto riguarda i toner il contratto annuale con la ditta selezionata prevede fino a due ritiri l'anno dei toner da smaltire e l'acquisto su ordinazione di toner riciclati.

Per la raccolta differenziata della carta, invece, la Società ha predisposto in ogni piano o ufficio un raccoglitore apposito per la carta destinata al riciclaggio. I contenitori vengono settimanalmente vuotati e il materiale raccolto viene predisposto per il ritiro periodico gratuito da parte di Quadrifoglio S.p.A..

Oltre a quanto sopra precisato, l'Ufficio Affari Generali provvede alla trituzio-

ne dei documenti riservati, che vengono poi inseriti nei contenitori da consegnare a Quadrifoglio S.p.A..

E' previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Affari Generali e coadiuvato da personale specializzato distaccato presso l'archivio storico della Società in via Toti. Gli scarti sono ritirati da una ditta autorizzata, di media una o due volte l'anno.

**NELL'IMPEGNO** per l'ambiente di Casa S.p.A. è prevista nel 2011 l'attivazione di un "Circolo di Studio" dal titolo "Io risparmio, ci guadagna il mondo", avente lo scopo di diffondere tra gli assegnatari, tramite le Autogestioni, la sensibilizzazione alle tematiche del risparmio energetico.



# RAPPORTO DI VERIFICA DI BUREAU VERITAS

## DICHIARAZIONE DI ASSURANCE di Bureau Veritas

Indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

### INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2010 con l'obiettivo di:

attestare l'affidabilità, correttezza e accuratezza delle informazioni e dei dati riportati;

verificare la coerente applicazione della metodologia di rendicontazione prescelta e in particolare dei principi di Inclusività, Rilevanza e Rispondenza dello standard AA1000 Accountability Principles (2008).

### RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio Sociale è stata esclusivamente di Casa S.p.A. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica condotta è stata una "Assurance di Seconda Tipologia" in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull'applicazione dei Principi AA1000 e sull'affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare la coerenza del Bilancio Sociale con quanto dichiarato nella Nota Metodologica, inoltre, si è fatto riferimento ai principi GBS di redazione del Bilancio Sociale.

La verifica è stata condotta con l'obiettivo di fornire un "livello Alto di Assuran-

ce" attraverso una raccolta a campione di evidenze oggettive e l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- interviste a rappresentanti degli stakeholder;
- raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- osservazione diretta in aree operative;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2010.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2010 – 31 dicembre 2010) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Socia-

le con le politiche aziendali.

## CONCLUSIONI

Sulla base delle attività di verifica condotte e sopra descritte, riteniamo che:

- il Bilancio Sociale 2010 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- dati ed informazioni siano presentati in maniera chiara, equilibrata e comprensibile;
- Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di

dialogo e coinvolgimento delle stesse, anche se non sempre in maniera sistematica (inclusività);

- abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);
- applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

Per future attività di rendicontazione sociale, infine, si raccomanda a Casa S.p.A. di:

- continuare nel coinvolgimento degli stakeholder, anche per ottenere un riscontro diretto ed aggiornato sull'effettiva rilevanza delle tematiche di rendicontazione individuate;
- approfondire ove possibile il contesto di riferimento (in particolare il problema casa nel territorio) per meglio

inquadrare la performance dell'organizzazione, anche con il contributo diretto degli stakeholder;

- ricercare ulteriori indicatori di risultato, anche attraverso analisi comparative con realtà analoghe o limitrofe (per esempio all'interno delle associazioni di categoria nazionali o locali).

## DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'impresa specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia e un fatturato globale annuo di quasi 3 miliardi di euro nel 2010. Bureau Veritas ha implementato al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussistesse alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A. al momento della verifica.

Bureau Veritas Italia S.p.A.

Milano, 4 Novembre 2011

