



CASA SPA

2008

**bilancio sociale**



# LETTERA DI PRESENTAZIONE

Questo è il quarto Bilancio Sociale dopo quello d'esordio relativo all'anno 2005 e quello degli anni 2006 e 2007; il secondo verificato da un organismo di certificazione esterno secondo lo standard di Rendicontazione Sociale AA1000!

Oggi in Italia non siamo più soli. Rimaniamo il primo "soggetto gestore" di edilizia residenziale pubblica che ha conseguito questo risultato ma altri enti (pochissimi) hanno seguito la strada della verifica da organismo esterno e secondo standard internazionali del loro Bilancio Sociale. L'esperienza fino ad oggi acquisita ci consente di trarre qualche conclusione, di riflettere sui contenuti del Bilancio Sociale 2008 in riferimento a quelli degli anni precedenti e di delineare quella che sarà la linea operativa per il 2009.

Utilizzando le parole dei verificatori di Bureau Veritas, l'organismo di verifica, ispezione e certificazione che ha redatto la dichiarazione di assurance, possiamo dire che il Bilancio Sociale 2008 fornisce un valido quadro di riferimento per poter valutare sia i risultati raggiunti dalla Società che le relative ricadute sociali.

Le informazioni presenti nel documento, che consentono di esprimere il grado di implementazione delle politiche e di raggiungimento degli obiettivi, sono costituite dalle *performances* economiche dell'ente, la composizione del personale e dell'utenza, gli interventi di costruzione e di manutenzione. Particolare rilievo riveste la rendicontazione sugli indicatori derivanti dalla Carta dei Servizi e la elaborazione di indicatori di efficienza e di efficacia unici per i soggetti gestori e.r.p. toscani, così da avere termini concreti di paragone fra soggetti simili.

Da questo Bilancio dovrebbe emergere chiaramente lo sforzo complessivo dell'ente volto all'orientamento progressivo alla Responsabilità Sociale e alla sostenibilità dell'impresa attraverso politiche per monitorare e mitigare gli impatti delle proprie attività, esemplificati dal programma fotovoltaico e di edilizia sostenibile e l'individuazione di soluzioni innovative delle criticità del contesto di riferimento, ad esempio con un ampio coinvolgimento dei fornitori ai principi della certificazione di Responsabilità Sociale secondo lo standard SA 8000.

Il Bilancio Sociale 2008 si muove in continuità e coerenza operativa con quello dell'anno precedente: riproponiamo la nostra storia (breve, siamo operativi dal 2003), confrontiamo i dati significativi della nostra attività con quelli degli anni precedenti e diamo conto delle novità e degli sviluppi operativi.

Rispetto 2007 abbiamo lavorato per rendere la rendicontazione più asciutta e concentrata sulle performance dell'organizzazione e per un'applicazione più completa degli standard di riferimento, in particolare dei principi di AccountAbility di AA 1000APS.

I numeri, intesi come dati del bilancio economico e come i principali indicatori dell'attività, ci confortano anche nel 2008, ma continuiamo ad essere convinti che l'indice più veritiero dell'efficacia e utilità dell'operare di una Società come la nostra è dato dalla capacità di dare risposte alle politiche per la casa dei Comuni soci e nelle ricadute che essa ha sulla vita concreta della collettività di riferimento.

È questa anche la direttrice attorno alla quale lavoreremo per la redazione del Bilancio Sociale 2009, un documento che sia sempre meno vetrina dell'attività della società e sempre più strumento di verifica, secondo indicatori prestabiliti e percorsi operativi tracciati e tracciabili, della rispondenza dell'attività della società alle richieste e alle attese degli interlocutori, istituzionali e non, della Società, a partire ovviamente dai Comuni soci.

Le conclusioni della dichiarazione di Assurance sul Bilancio Sociale 2008 ci confortano e le riportiamo qui integralmente:

"Sulla base delle attività di verifica condotte e delle evidenze ottenute, nulla è giunto alla nostra attenzione in contrasto con le seguenti conclusioni:

- Il Bilancio Sociale di Casa Spa contiene informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento;
- Viene rappresentato agli stakeholders un valido quadro di riferimento per valutare i principali risultati raggiunti e le relative ricadute sociali;
- Dati e informazioni sono presentati in maniera chiara e comprensibile;
- E, in generale, i presupposti metodologici individuati e dichiarati sono applicati in maniera logica e coerente".

Nel prendere l'impegno per pubblicare il Bilancio Sociale 2009, che sarà anche quello del centenario dalla fondazione dello IACP di Firenze, in sostanziale contestualità con il conto economico, rinnovo l'auspicio che anche quest'anno la lettura del Bilancio Sociale di Casa Spa produca critica, interesse, confronto, partecipazione.

*Il Presidente*  
**Giovanni Pecchioli**

## 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.



# NOTA METODOLOGICA

Questa quarta 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, dallo scorso anno si è evoluta attraverso l’adeguamento allo Standard di Rendicontazione Sociale AA1000. AA1000 Assurance Standard di AccountAbility è la prima iniziativa, aperta alle sperimentazioni e non di proprietà esclusiva, in grado di coprire l’intera serie di dati resi noti dall’organizzazione e le relative performance, ad esempio la rendicontazione e le performance di sostenibilità. Questo standard deriva da e si fonda sui principali metodi di verifica finanziaria, ambientale e della qualità, coniugando concetti chiave con prassi emergenti di gestione e *accountability* della sostenibilità, così come relative pratiche di rendicontazione e verifica. La verifica (Assurance) è un metodo di valutazione che impiega un insieme definito di principi e di standard volti a valutare la credibilità e la 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. L’Assurance

include la comunicazione dei risultati di questa valutazione per dare credibilità ai diversi elementi verso i suoi utilizzatori. La serie AA1000 ha storicamente definito l’“Accountability” come quella attività che fa leva su 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.

Un’organizzazione che adotti la serie AA1000 fa proprio il 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 il seguente processo di gestione del coinvolgimento e della rendicontazione:

- ha identificato le motivazioni alla base dello *stakeholder engagement*, i gruppi di *stakeholder* chiave e le tematiche che hanno attinenza con l’organizzazione effettuando una mappatura degli *stakeholder* attuali e delle loro intersezioni;
- ha identificato gli obiettivi strategici del coinvolgimento degli *stakeholder*;
- ha individuato al proprio interno le tematiche rilevanti;
- ha effettuato il test di rilevanza sulle tematiche rispetto agli *stakeholder* (confronto interno tra più persone attraverso assegnazione di punteggio per la definizione dell’ordine di rilevanza) analizzando l’impatto di ciascuna tematica rispetto a ciascun *stakeholder*, arrivando così a definire l’elenco delle priorità delle tematiche (annuali e pluriennali);
- ha effettuato una valutazione della sua capacità di risposta ai temi individuati per stabilire un’immagine più chiara

del grado e dei meccanismi che Casa S.p.A. attualmente adotta per affrontare le specifiche tematiche individuate come prioritarie, attraverso una valutazione dei processi attuali di gestione e di coinvolgimento in relazione ai temi per individuare aree di miglioramento;

- ha studiato ed implementato un piano di lavoro su ciascuna tematica individuando precise modalità di coinvolgimento degli *stakeholder*, che cresceranno nel tempo; a partire dal 2008 sono stati, ad esempio, messi in atto “*focus group*” come nuovi strumenti di coinvolgimento;
- ha avviato 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;
- ha infine strutturato il processo di rendicontazione in riferimento allo Standard AA1000, che si concretizza per la prima volta 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.

Con essi lo scopo è cercare di soddisfare le esigenze informative degli *stakeholder* o gruppi di interesse a cui il documento è rivolto. Per la raccolta dei dati quantitativi sono stati utilizzati prospetti appositamente predisposti ed altri già facenti parte di sistemi di report aziendali. Per le informazioni qualitativo-descrittive il contributo è stato dato, in primo luogo, dai componenti del gruppo di lavoro, i quali hanno poi coinvolto l’intera struttura organizzativa della Società.

I dati economici sono tratti dai documenti relativi al Bilancio di esercizio e dalla contabilità generale e gestionale di Casa S.p.A..

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 i 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.

La redazione del Bilancio Sociale conserva la struttura precedentemente individuata, caratterizzata dalla suddivisione per *stakeholder*, che a nostro parere risulta più facilmente leggibile per lo stesso. Nella rendicontazione per *stakeholder* è stato individuato un metodo per l’immediato riferimento alle tematiche di coinvolgimento nel corso dell’anno, come meglio descritto nella premessa della parte terza.

Nella prima parte del Bilancio Sociale si riporta comunque una tabella riassuntiva delle tematiche su cui l’azienda ha lavorato nell’anno con riferimento alla rilevanza per ciascun *stakeholder*.

# indice

## Parte Prima

### IDENTITÀ

<b>STORIA E VALORI</b>	<b>10</b>
Dalla nascita degli IACP alla costituzione di Casa S.p.A.	11
Sviluppo di Casa S.p.A.	14
Principi e valori	18
<b>CASA SPA OGGI</b>	<b>20</b>
La Missione aziendale	21
L'assetto proprietario	22
La struttura aziendale e il sistema di governo	23
L'attività di Casa S.p.A.	26
Il disegno strategico	27
Sistema Integrato: Qualità, Responsabilità Sociale, modello organizzativo 231/2001 adesione ai principi AA1000	28
Carta dei Servizi	30
<b>GLI STAKEHOLDER</b>	<b>32</b>
Identificazione degli <i>stakeholder</i>	33

## Parte Seconda

### PERFORMANCES ECONOMICHE

<b>DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>42</b>
<b>LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>46</b>

## Parte Terza

### PERFORMANCES SOCIALI

<b>CASA SPA E I COMUNI</b>	<b>54</b>
• La gestione di alloggi a canone concordato	57
• Nuova costruzione, manutenzione straordinaria e recupero edilizio	58
• Ristrutturazione alloggi di risulta	64
• Programmi a carattere innovativo	64
• Collaborazioni e consulenze	69
<b>CASA SPA E GLI UTENTI</b>	<b>72</b>
• Caratteristiche degli utenti	74
• Caratteristiche dei rapporti	76
- Decentramento dei servizi	77
- Attività di controllo adempimenti contrattuali	77
- Interventi di sostegno sociale	77
- Rapporti con le Autogestioni	78
- Altre attività	80

- Ricognizione dati catastali	82
- Controllo dei tempi di risposta della Carta dei Servizi	82

<b>CASA SPA E I SINDACATI DELL'UTENZA</b>	<b>84</b>
• Protocollo di intesa tra Casa S.p.A. ed i Sindacati degli assegnatari	85

<b>CASA SPA E IL PERSONALE</b>	<b>86</b>
• Caratteristiche del personale	87
Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro	89
• Coinvolgimento nelle politiche aziendali	90
• Crescita professionale	94
• Commissione risorse umane	95

<b>CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI</b>	<b>96</b>
--	-----------

<b>CASA SPA E I FORNITORI</b>	<b>100</b>
-------------------------------	------------

<b>CASA SPA E LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE</b>	<b>104</b>
---	------------

<b>CASA SPA E LE ISTITUZIONI</b>	<b>108</b>
----------------------------------	------------

<b>CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ</b>	<b>110</b>
• Archivio storico delle Case Popolari	111
• Casa S.p.A. Informa	112
• Sito internet	113
• Altre forme di comunicazione	114
• Attività sociali ed umanitarie	115
• Una borsa di studio in memoria di Ugo Bandoni	115

## Parte Quinta

### PERFORMANCES AMBIENTALI

<b>I RAPPORTI CON L'AMBIENTE</b>	<b>118</b>
• Non solo tecnologia	122
• Analisi del rendimento energetico degli edifici Il condominio sostenibile	124
• Out Amianto - In Fotovoltaico	124
• Certificazione energetica degli edifici	125

<b>LE INFORMAZIONI AMBIENTALI</b>	<b>130</b>
• Impegno concreto di Casa S.p.A.	130
• I consumi	130
• Smaltimento rifiuti	130

## Parte Quinta

### VERIFICA INDIPENDENTE DEL BILANCIO SOCIALE 2008

identità



# STORIA E VALORI

## DALLA NASCITA DEGLI IACP ALLA COSTITUZIONE DI CASA SPA

IDENTITÀ



1901

Luigi Luzzatti, uomo d'affari milanese, in un discorso pubblico a Lodi lancia l'idea di affrontare il fabbisogno di alloggi popolari mediante la costruzione di case da offrire in vendita o in locazione ad opera di enti intermedi, verso i quali avrebbero dovuto affluire "capitali che sovrabbondano nelle Casse di Risparmio, nelle Banche Popolari, nelle Società di Mutuo Soccorso".

1909

Il Regio decreto (16.08.1909) riconosce l'Istituto fiorentino "corpo morale".

1908

Una delibera consiliare del Comune di Firenze approva "la costruzione di case popolari per la somma di tre milioni di lire, proponendosi di provvedervi direttamente".

1935

La Legge n. 1129 costituisce gli Istituti Autonomi per le Case Popolari provinciali obbligatori; gli IACP sostituiscono, ove esistenti, gli istituti comunali. Gli IACP svolgeranno la propria attività a beneficio delle classi meno abbienti, in tutti quei Comuni della circoscrizione provinciale nei quali se ne manifesti il bisogno.

1946

L'emergenza casa è inasprita dalla guerra. L'IACP di Firenze ha di nuovo un regolare Consiglio che si confronta con il Ministero dei Lavori Pubblici sulla questione del ruolo che l'Istituto dovrà avere nell'opera di ricostruzione. Nel dopoguerra lo Stato affronta la ricostruzione con interventi diretti a suo totale carico; adotta anche leggi di incentivo all'edilizia privata; vengono finanziati gli IACP, vari altri enti edilizi speciali (INCIS, ISES, e altri), ed anche molti Comuni.



1949

La legge n. 43 istituisce il primo piano settennale INA-Casa, finanziato col contributo diretto dello Stato, di imprenditori e lavoratori, che è un esempio di provvedimento volto a far coesistere l'intervento pubblico con quello privato.

1963

La Legge n. 60 istituisce la Gestione Case per Lavoratori (Ges.Ca.L.), che continua il piano di costruzione di case per lavoratori dipendenti, già avviato dall'INA-Casa.

1971

La Legge n. 865 ed i successivi DPR attuativi n. 1035 e n. 1036 del 1972, riformano profondamente l'edilizia residenziale pubblica ed unificano negli IACP i patrimoni e le competenze della Ges.Ca.L. e di tutti gli altri enti edilizi speciali; gli IACP sono regionalizzati.

1977

Il DPR n. 616 conferma la regionalizzazione dell'edilizia residenziale pubblica; la competenza sulle assegnazioni di tutti gli alloggi pubblici è conferita ai Comuni.

1986

La Legge Regionale Toscana n. 49 trasforma l'Istituto Autonomo di Firenze in "Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale", che mantiene la natura di ente pubblico non economico.

1996

La Legge Regionale Toscana n. 96 fissa le regole per assegnazione, gestione e determinazione del canone di locazione degli alloggi di e.r.p., innovando alle precedenti leggi regionali n. 78/1993 e n. 25/1989. Il canone di locazione toscano è improntato a criteri di piena socialità, essendo calcolato in percentuale sul reddito complessivo convenzionale della famiglia.

1998

La Legge Regionale Toscana n. 77 riforma l'e.r.p., disponendo il trasferimento ai Comuni della proprietà di tutto il patrimonio edilizio e prevedendo la costituzione obbligatoria di un nuovo soggetto cui i Comuni stessi, riuniti nell'Ambito Ottimale, affideranno le funzioni di gestione del patrimonio di e.r.p..

2002

Il 3 luglio è stipulata la Convenzione per la costituzione del L.O.D.E. Fiorentino (Livello Ottimale D'ambito dell'Edilizia Residenziale Pubblica) ai sensi dell'art. 6 L.R.T. n. 77/1998.

2002

Costituzione di Casa S.p.A. (17.10.2002)

# SVILUPPO DI CASA SPA

2003

## FEBBRAIO

Contratto di servizi tra i Comuni associati e Casa S.p.A. per la gestione del patrimonio (18.02.2003)

## MARZO

Conferimento di ramo operativo di azienda da parte dell'A.T.E.R. di Firenze nella società Casa S.p.A. (01.03.2003)

2004

## GENNAIO

Nuova articolazione di uffici e mansioni nella Società comprendente la costituzione di un ufficio dedicato alle relazioni interne ed esterne.

Attivazione del nuovo regolamento per le Autogestioni approvato dal L.O.D.E..

## GIUGNO

Decisione di inserimento in organico a tempo indeterminato di n. 5 lavoratori interinali provenienti dall'ex ATER, giovani di età compresa tra i 21 e i 28 anni e un lavoratore di 47 anni

## SETTEMBRE

Apertura del nuovo sportello decentrato della Società nel Quartiere 4 a Firenze

## DICEMBRE

Protocollo d'intesa Casa Spa - Conia - Sicet - Sunia - Uniat - Unione Inquilini

2005

## GENNAIO

Delibera regionale n. 93/2005 - gli assegnatari diventano protagonisti della riqualificazione degli alloggi. Casa S.p.A. propone un programma concordato con Assegnatari e Sindacati per Euro 4.390.682

## LUGLIO

Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000

## NOVEMBRE

Apertura di uno spazio alle Autogestioni sul periodico Casa S.p.A. Informa

Accordo volontario territoriale tra Regione Toscana, Provincia di Firenze e Casa S.p.A. per "Sistemi costruttivi e tecnologici per il contenimento dei consumi energetici ed utilizzo di fonti energetiche alternative (solare termico)".

Ottenuto finanziamento per la realizzazione di impianti termici solari negli interventi di e.r.p. di Barberino di Mugello, Calenzano e Scandicci per un totale di Euro 107.321

2006

## APRILE

Nuovo regolamento per le Autogestioni: maggiori possibilità per la richiesta da parte delle Autogestioni di un contributo aggiuntivo

## SETTEMBRE

Delibera del Consiglio di Amministrazione per la costituzione della Commissione Risorse Umane

## DICEMBRE

Presentazione ufficiale del primo Bilancio Sociale di Casa S.p.A. relativo all'anno 2005

2007

## GENNAIO

Ottenimento della Certificazione di Responsabilità Sociale SA8000

## FEBBRAIO

Sottoscrizione Accordo Quadro sulla Sicurezza fra Casa S.p.A., Direzione Provinciale del Lavoro, ASL, Cgil, Cisl, Uil

## MARZO

Inaugurazione 3 alloggi recuperati nel Comune di Lastra a Signa, Cascina Pinucci

## APRILE

Distribuzione della Carta dei Servizi di Casa S.p.A.

## GIUGNO

Approvazione del Codice Etico

Adozione del Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/2001 e nomina dell'Organismo di Vigilanza

## NOVEMBRE

Presentazione ufficiale del secondo Bilancio Sociale di Casa S.p.A. relativo all'anno 2006

## DICEMBRE

Inaugurazione di 52 nuovi alloggi nel Comune di Firenze, Via del Pesciolino

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Bagno a Ripoli, Loc. Capannuccia

2008

## GENNAIO

Lancio del progetto di verifica del Bilancio Sociale 2007 di Casa S.p.A. secondo lo standard AA1000

Lancio del bando per accordo quadro su fornitura e posa in opera di impianti fotovoltaici nell'ambito del Programma "Out Amianto - In Fotovoltaico"

## FEBBRAIO

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Pelago, Loc. Casellina

Seminario informativo sui sistemi di gestione e modelli





organizzativi per l'edilizia residenziale pubblica: "Il valore aggiunto del Sistema Integrato"

### MARZO

Realizzazione e distribuzione di depliant informativi sulle attività della Società

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Barberino di Mugello, Loc. Cavallina

Conclusione accordo quadro per fornitura e posa in opera di impianti fotovoltaici nell'ambito del Programma "Out Amianto – In Fotovoltaico"

### GIUGNO

Presentazione della pubblicazione "Quartiere residenziale Giuncoli a Firenze, 124 alloggi che coniugano socialità ed alta efficienza energetica"

Attivazione realizzazione degli interventi relativi al Programma "Out Amianto – In Fotovoltaico"

### LUGLIO

Focus group tra Casa S.p.A. e Barbagli (letturista consumi idrici per Casa S.p.A.) sulla tematica per miglioramento del servizio verso gli Utenti

Focus group tra Casa S.p.A. e Comune di Firenze sulla tematica della morosità e problematiche sociali

Rinnovo della Certificazione di Qualità ISO 9001:2000

### SETTEMBRE

Focus group tra Casa S.p.A. e Comune di Sesto Fiorentino sulle tematiche del Programma Affitto e del Programma "Out Amianto – In Fotovoltaico"

### NOVEMBRE

Attivazione del nuovo sito web di Casa S.p.A.

Partecipazione a "Dire & Fare" edizione 2008 di Casa S.p.A. con presentazione "Il sole in testa: impianti fotovoltaici sui tetti delle case"

### DICEMBRE

Approvazione delle integrazioni al modello organizzativo di gestione ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001

Approvazione delle integrazioni alla Carta dei Servizi della Società

Pubblicazione del Bilancio Sociale 2007 verificato secondo lo standard AA1000

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Impruneta, loc. Sassi Neri



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 dallo 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

IDENTITÀ

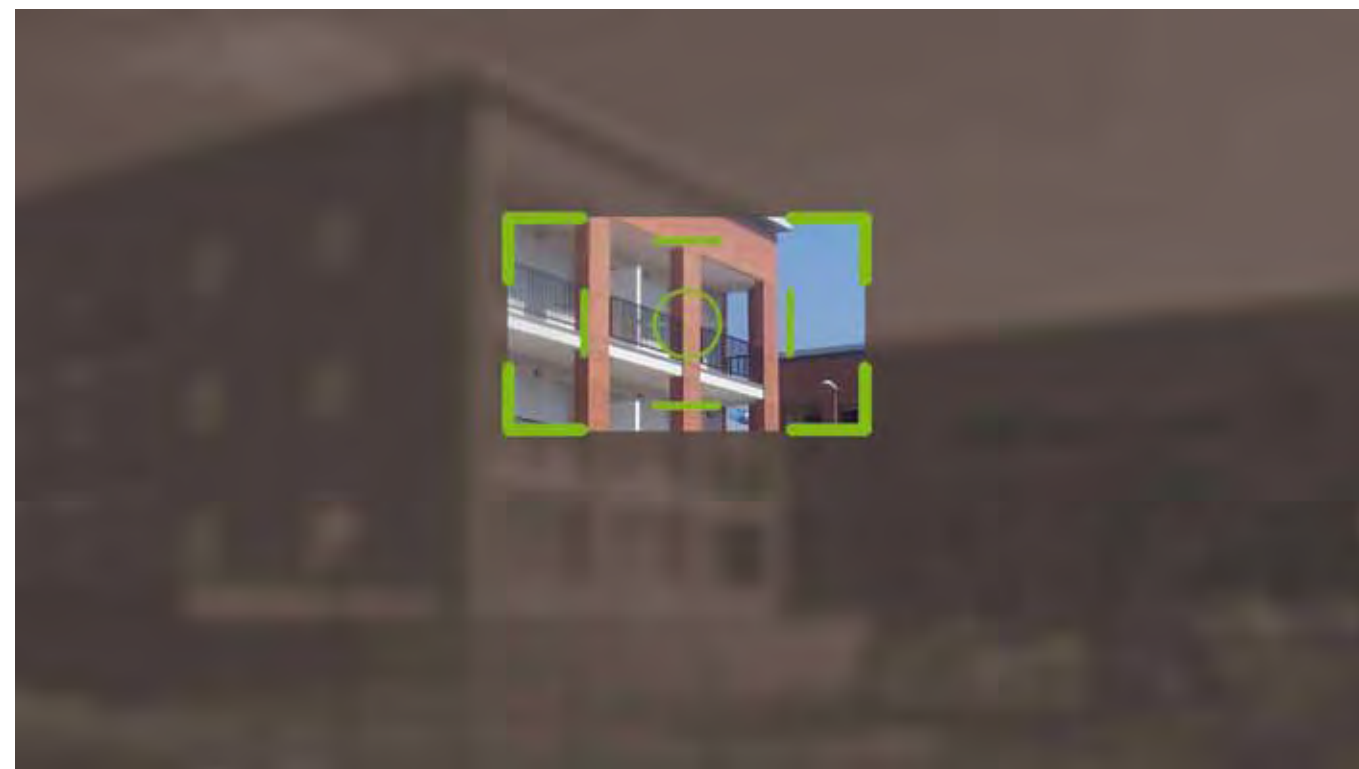
Impegno per la tutela e lo sviluppo del valore sociale degli alloggi di edilizia residenziale pubblica destinati a soddisfare la domanda di abitazione delle categorie socialmente deboli.

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 conformarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;
- l'adesione ai principi sottesi allo standard AA1000 con particolare riferimento alle regole dell'inclusività;
- lo sviluppo di attività aziendali nell'ottica dell'efficienza energetica.

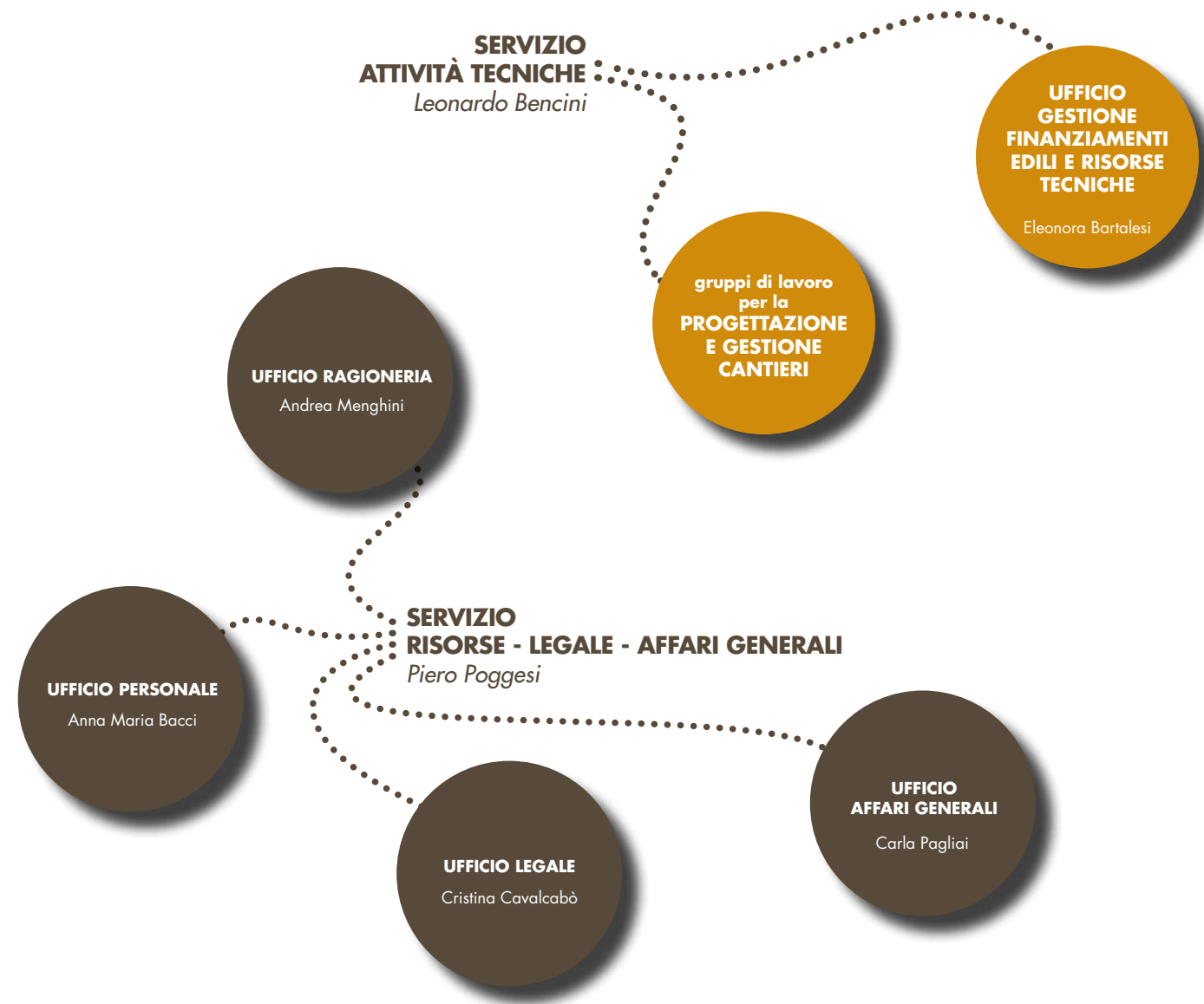
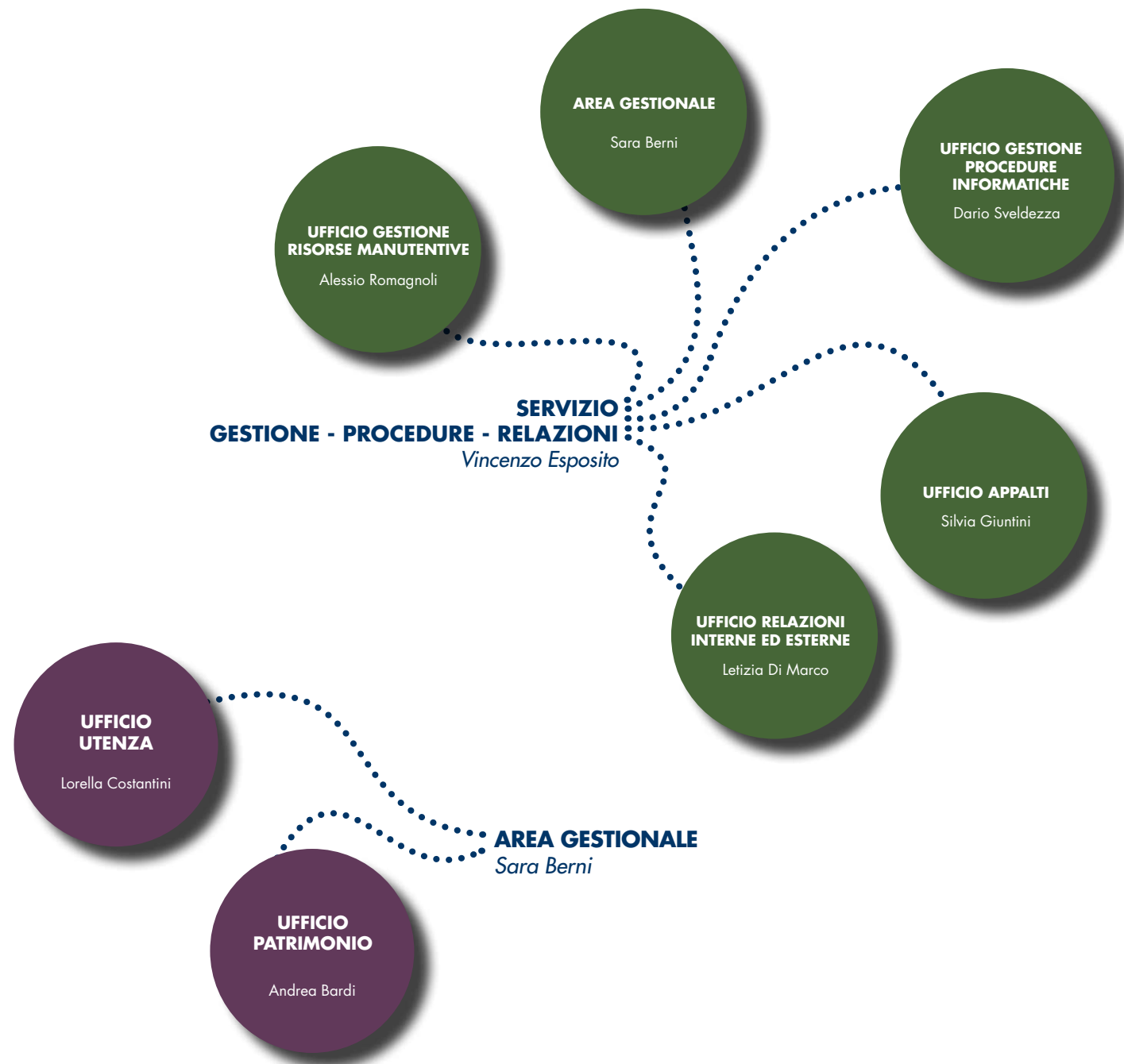


# L'ASSETTO PROPRIETARIO

# LA STRUTTURA AZIENDALE E IL SISTEMA DI GOVERNO

SOCIO	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE
COMUNE DI FIRENZE	59,00%
COMUNE DI SESTO FIORENTINO	5,00%
COMUNE DI CAMPI BISENZIO	4,00%
COMUNE DI SCANDICCI	4,00%
COMUNE DI BAGNO A RIPOLI	2,00%
COMUNE DI BORGO S.LORENZO	2,00%
COMUNE DI LASTRA A SIGNA	2,00%
COMUNE DI PONTASSIEVE	2,00%
COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO	1,00%
COMUNE DI CALENZANO	1,00%
COMUNE DI FIESOLE	1,00%
COMUNE DI FIGLINE VALDARNO	1,00%
COMUNE DI FIRENZUOLA	1,00%
COMUNE DI GREVE IN CHIANTI	1,00%
COMUNE DI IMPRUNETA	1,00%
COMUNE DI MARRADI	1,00%
COMUNE DI REGGELLO	1,00%
COMUNE DI RIGNANO SULL'ARNO	1,00%
COMUNE DI SAN CASCIANO VAL DI PESA	1,00%
COMUNE DI SAN PIERO A SIEVE	1,00%
COMUNE DI SCARPERIA	1,00%
COMUNE DI SIGNA	1,00%
COMUNE DI VICCHIO	1,00%
COMUNE DI BARBERINO VAL D'ELSA	0,50%
COMUNE DI DICOMANO	0,50%
COMUNE DI INCISA VALDARNO	0,50%
COMUNE DI LONDA	0,50%
COMUNE DI PALAZZUOLO SUL SENIO	0,50%
COMUNE DI PELAGO	0,50%
COMUNE DI RUFINA	0,50%
COMUNE DI SAN GODENZO	0,50%
COMUNE DI TAVARNELLE	0,50%
COMUNE DI VAGLIA	0,50%
	100,00%







Casa S.p.A. ha lo scopo di svolgere, secondo le direttive impartite da L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, due principali tipologie di attività:

## 1. tecnico-finanziaria:

- individuazione e acquisizione di fonti finanziarie pubbliche finalizzate alla nuova costruzione e alla riqualificazione edilizia;
- definizione e gestione delle relative procedure tecnico-amministrative;
- progettazione completa, appalto, realizzazione a norma di legge, fino a collaudo e consegna chiavi di im-

bili ad uso residenziale e non, per i Comuni o terzi committenti;

- recupero di immobili da destinare ad uso abitativo o diverso;
- progettazione, appalto e direzione lavori di nuova costruzione, recupero edilizio e manutenzione straordinaria di immobili;
- manutenzione ordinaria e pronto intervento su patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni associati o di altri committenti.

## 2. gestionale-amministrativa:

- gestione dell'utenza degli alloggi pubblici (di proprietà comunale e demaniale), dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro periodica registrazione. Calcolo dei canoni, bollettazione mensile degli affitti e contabilizzazione degli incassi, ecc.;
- bollettazione e registrazione di pagamenti di rate di ammortamento per alloggi ceduti in proprietà;
- controllo sull'uso degli alloggi pubblici, contestazione delle violazioni di regolamento e contratto con applicazioni delle sanzioni;
- fornitura di servizi comuni ai fabbricati a gestione diretta, con addebito delle spese agli utenti secondo le quote millesimali;
- promozione delle autogestioni fra as-



segnatari di alloggi pubblici, secondo la normativa regionale; assistenza, finanziamento e controllo di quelle costituite;

- amministrazione di fabbricati a proprietà mista, pubblico-privata;
- gestione dei fondi sociali per l'integrazione al pagamento delle quote di servizio a tutela dell'utenza debole;
- amministrazione e valorizzazione di patrimonio immobiliare ad uso diverso dall'abitazione;
- recupero crediti e perseguimento stragiudiziale e giudiziale dei mancati pagamenti di canoni e quote per servizi.

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: Casa S.p.A. come strumento operativo per il settore Casa dei Comuni soci, viene declinato così sia sul versante delle capacità/possibilità operative, rendendo la Società in grado di adempiere a 360

gradi alle esigenze operative dei Comuni in termini gestionali del patrimonio e.r.p. e tecnici nel settore della realizzazione del nuovo patrimonio, che su quello della razionalizzazione e del contenimento dei costi, grazie alla costante qualificazione e aggiornamento del personale dipendente, all'utilizzo mirato delle nuove assunzioni e agli investimenti fatti e da fare sulle risorse umane.

La Società vuole inoltre porsi come punta operativa avanzata sulle innovazioni, proposte/promosse, dalle normative in

materia energetica e sui modelli gestionali dei servizi pubblici locali, investendo su questi temi, sia in termini di saperi, che di realizzazioni pilota e paradigmatiche. Infine, la sfida più ardua nella quale la Società sarà chiamata a impegnarsi sarà quella della realizzazione, nelle condizioni di mercato, di alloggi di edilizia residenziale a canone controllato e calmierato, assicurando l'agibilità, accanto agli utenti della cosiddetta "fascia grigia", anche a quelli dell'edilizia sociale classica, che continuano a costituire un settore significativo della domanda, inesausta, di residenza.

Recentemente si sta concretizzando inoltre, con atti concreti di programmazione e di finanziamento, una rinnovata attenzione all'edilizia residenziale pubblica "classica", destinata cioè alle fasce economiche più deboli. L'impegno di Casa S.p.A. è di farsi trovare pronta all'appuntamento, coniugando efficienza con qualità, con l'obiettivo esplicito di rendere concorrenziale per qualità abitativa ed efficienza energetica, il patrimonio di e.r.p. così realizzato/recuperato con l'edilizia residenziale di mercato.

# SISTEMA INTEGRATO: QUALITÀ, RESPONSABILITÀ SOCIALE, MODELLO ORGANIZZATIVO 231/2001 AD ADESIONE AI PRINCIPI AA1000

Casa S.p.A. ha strutturato lo svolgimento delle proprie attività con un Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale creato gradualmente, a partire dal 2005 con la certificazione del Sistema Qualità secondo la norma ISO 9001: 2000. Tutti gli strumenti sono poi stati ampliati ed adeguati per essere conformi allo standard SA8000 e quindi ai principi di Responsabilità Sociale;

contemporaneamente lo stesso Sistema è stato armonizzato con il modello organizzativo adottato da Casa S.p.A. ai sensi del D. Lgs 231/01.

L'ultima tappa di questo percorso è stata quella di inserire nel Sistema a tutti gli effetti la progettazione, la redazione e la diffusione del Bilancio Sociale che la Società redige dall'anno 2006, adeguando tali attività allo standard AA1000 la

cui conformità è stata verificata da un soggetto terzo già dalla scorsa edizione 2007.

La verifica è stata un' impegnativa occasione di stimolo e miglioramento per orientare l'intera attività di Casa S.p.A. anche a livello strategico, verso un sempre più ampio coinvolgimento degli interlocutori di riferimento, che si traduce in una sempre maggiore attenzione

agli aspetti della comunicazione non soltanto "in uscita" ma anche "in entrata" con il potenziamento degli strumenti già esistenti, quali un attento monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni, e l'adozione di nuovi quali l'organizzazione di *focus group* con i vari interlocutori su specifici argomenti individuati come rilevanti nell'ambito delle attività della Società.

Così il Bilancio Sociale, quale strumento di rendicontazione "sociale" effettuato in applicazione dei principi AA1000, consente all'azienda di realizzare, innanzi tutto, una comunicazione diffusa e trasparente, che soddisfi una domanda crescente di informazione non prettamente economico-finanziaria, ma anche quali-quantitativa in grado di rappresentare in modo chiaro e completo la performance economica, sociale ed ambientale dell'organizzazione.

Ma l'adesione al principio di inclusività, proprio dello standard AA1000, comporta anche un significativo impegno sul fronte dell'azione di coinvolgimento degli interlocutori nel momento stesso in cui si individuano le tematiche di rilevanza strategica per la Società, con momenti di consultazioni svolti, ovviamente con strumenti diversi ed a vari livelli di intensità variabili a seconda della tematica e/o dell'interlocutore.



## LE TAPPE DEL SISTEMA INTEGRATO

- ✘ 2005 – LUGLIO: OTTENIMENTO CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000
- ✘ 2006 – DICEMBRE: PRESENTAZIONE DEL PRIMO BILANCIO SOCIALE (ANNO 2005)
- ✘ 2007 – GENNAIO: OTTENIMENTO CERTIFICAZIONE SA8000
- ✘ 2007 – GIUGNO: ADOZIONE MODELLO 231 AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001
- ✘ 2007 – DICEMBRE: PRESENTAZIONE DEL SECONDO BILANCIO SOCIALE (ANNO 2006)
- ✘ 2008 – LUGLIO: RINNOVO CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000
- ✘ 2008 – NOVEMBRE: VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE ANNO 2007 SECONDO LO STANDARD AA1000

# CARTA DEI SERVIZI

Nel 2007, in allegato al primo numero dell'anno di "Casa S.p.A. Informa" è stata distribuita la Carta dei Servizi di Casa S.p.A..

Realizzata con il contributo di tutti i servizi e uffici della Società, e pubblicata sotto forma di "librettino", anche illustrato, per facilitarne la consultazione, è uno degli strumenti che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti dalla Società. È concepita come



documento "dinamico" e si propone di essere in linea con il mutare delle esigenze degli utenti e conseguentemente destinata all'aggiornamento in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di Casa S.p.A.. 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.

I contenuti partendo dall'analisi della Società e delle sue attività, infatti, si focalizzano sui principi alla base del servizio offerto (uguaglianza, imparzialità, cortesia ed accoglienza, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza), per andare poi a dettagliare i diritti e i doveri degli utenti, le normative di riferimento per le attività, e spaziare sui tempi di risposta, la modulistica e gli orari di apertura al pubblico degli uffici. Nell'ottica del coinvolgimento e del miglioramento orientato all'interlocutore "utente", nella parte finale del docu-

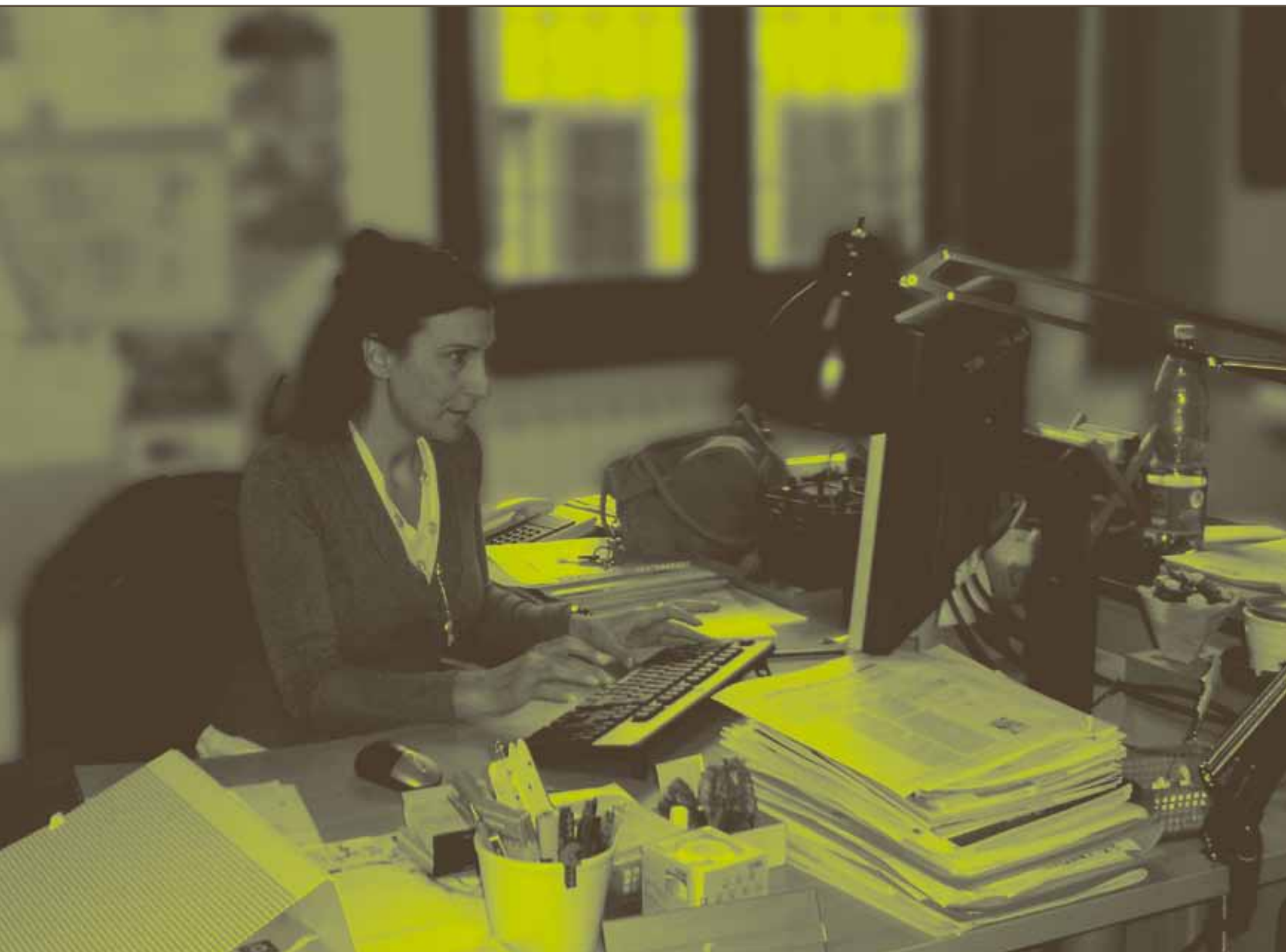
mento è stata inserita anche una scheda "segnalazioni-suggerimenti dell'utente" per dare modo a chi legge di valutare la Carta dei Servizi ed alla Società di migliorarne contenuti e formato.

Peraltro, la pubblicazione e distribuzione della Carta dei Servizi, ha comportato da parte di Casa S.p.A. l'assunzione di un preciso impegno per il 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.



# GLI STAKEHOLDER



## IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

IDENTITÀ

*Gli stakeholder sono stati collocati in una classificazione ordinata secondo la rilevanza della loro interazione con le politiche portate avanti dalla Società. L'operazione è stata possibile dall'utilizzo di appositi strumenti*

*previsti dallo standard AA1000 per potenziare la capacità di orientare le proprie politiche verso le esigenze degli interlocutori e di darne conto in maniera programmatica e dinamica.*

### 1. COMUNE AZIONISTA e AFFIDANTE DEL SERVIZIO

Il Comune svolge un duplice ruolo in quanto è al tempo stesso l'azionista di Casa S.p.A. e affidante del servizio di ge-

CRITERI DI IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER INDIVIDUATO	CRITERI DI IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER					
	RESPONSABILITÀ	INFLUENZA	VICINANZA PROSSIMITÀ	DIPENDENZA	RAPPRESENTATIVITÀ	INTENTO POLITICO O STRATEGICO
<b>1. Comuni</b>						
<b>2. Utenti</b>						
<b>3. Sindacati degli utenti</b>						
<b>4. Personale</b>						
<b>5. Sindacati dei lavoratori</b>						
<b>6. Fornitori</b>						
<b>7. Associazioni rappresentative</b>						
<b>8. Istituzioni</b>						
<b>9. Collettività</b>						

- RESPONSABILITÀ** *stakeholder* verso il quale l'organizzazione ha, o potrebbe avere, responsabilità legali, finanziarie ed operative, sotto forma di regolamenti, contratti, politiche o codici di comportamento
- INFLUENZA** *stakeholder* con potere di influenza o di decisione
- VICINANZA/PROSSIMITÀ** *stakeholder* con cui l'organizzazione interagisce maggiormente, compresi gli *stakeholder* interni, quelli con cui esistono relazioni consolidate e quelli dai quali l'organizzazione dipende per le proprie operazioni quotidiane
- DIPENDENZA** gli *stakeholder* che, direttamente o indirettamente, dipendono dalle attività e dall'operatività dell'organizzazione, sia in termini economici/finanziari, sia in termini di infrastrutture regionali o locali
- RAPPRESENTATIVITÀ** *stakeholder* che, attraverso la regolamentazione o per consuetudine e cultura possono legittimamente farsi portavoce di un'istanza
- INTENTO POLITICO O STRATEGICO** *stakeholder* con cui l'organizzazione direttamente o indirettamente ha a che fare per via delle proprie politiche e scelte

stione dell'edilizia residenziale pubblica. Lo svolgimento dell'attività aziendale secondo criteri di efficienza ed economicità permette la creazione e la diffusione di tale valore e la soddisfazione dell'azionista.

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.

## 2. 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. 12.000 alloggi, 30.000 destinatari, un *entourage* consistente di persone appartenenti alla comunità locale: questi numeri attribuiscono una grande risonanza alle azioni intraprese e ai risultati ottenuti.

Il rapporto con l'utente finale, come evidenziato nella stessa *mission*, è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione del servizio.

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

## 4. 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. È 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.

## 5. 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 rappresen-

ti 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.

## 6. FORNITORI

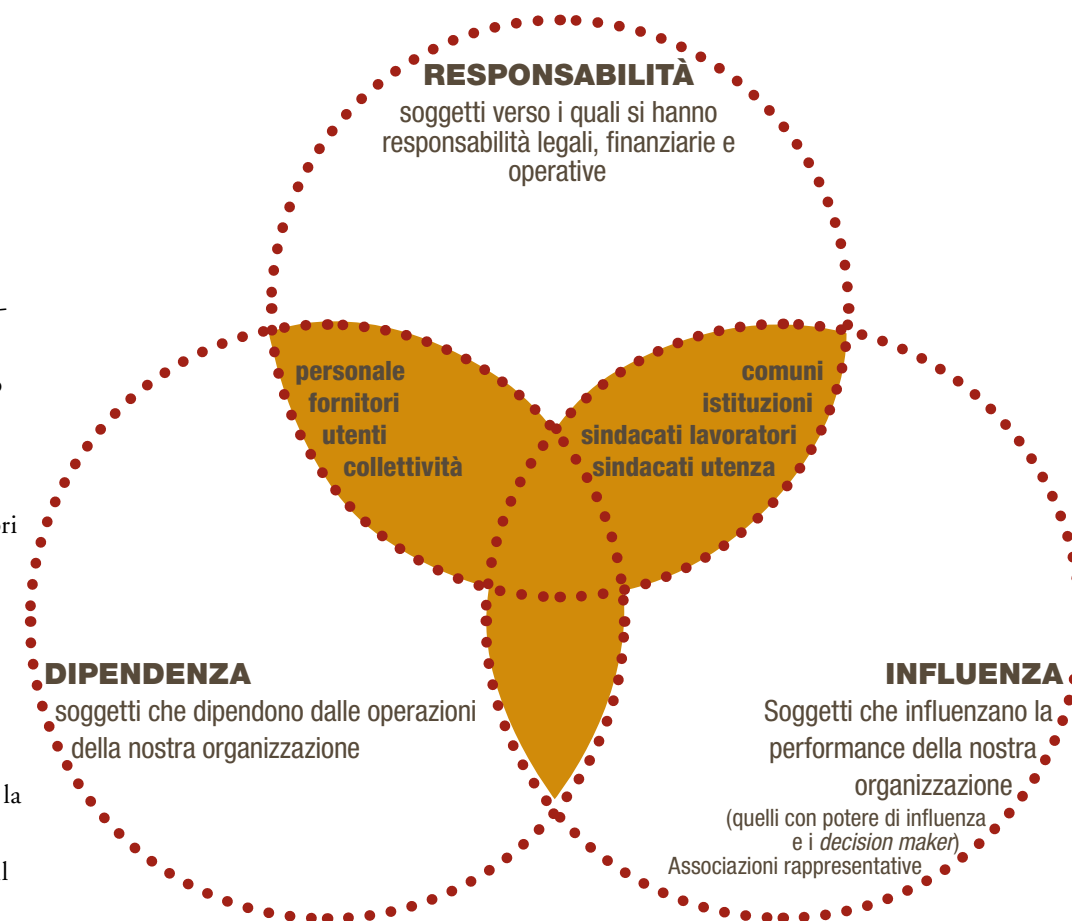
Casa S.p.A. fonda i rapporti con i propri fornitori su principi di correttezza e di Responsabilità Sociale.

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.

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.

## 7. 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.

## 8. 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

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	S T A K E H O L D E R									
		COMUNI	UTENTI	SINDACATI UTENZA	PERSONALE	SINDACATO LAVORATORI	FORNITORI	ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	ISTITUZIONI	COLLETTIVITÀ	
Coordinamento dell'attività dell'ente con i soggetti istituzionali per assicurare migliori risposte ai problemi del territorio ed efficacia del servizio	1 Gestione sfitti, morosità e politiche sociali	■■■■	■■■	■■■■	■■■	■■	○	■■■■	■■■■	■■■	
	2 Rimozione dell'amianto dai tetti e sostituzione con impianti fotovoltaici	■■■	■■■■	■■■■	○	○	○	■■	■■■■	■■■	
	3 Risparmio energetico e tutela dell'ambiente	■■■	■■	■■	■■■	■	○	■■■■	■■■■	■■■	
	4 Programma affitto	■■■■	■	■■■■	■■■	■	■■	■■■	■■■■	■■■	
Miglioramento del servizio	5 Decentramento dei servizi in merito alla raccolta redditi per la migliore prossimità al cittadino	■■■■	■■■■	■	■■■	○	○	○	○	■■	
	6 Agevolazione tariffaria dei servizi	■■■■	■■■	■■■	■	○	■■■■	■	■	■■■	
Fidelizzazione e creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente e che consenta una crescita professionale	7 Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale	■■	■■■	■■	■■■■	■■■■	○	■■■	■■■	■	■■
Migliorare la sicurezza sui cantieri e innescare un circolo virtuoso volto alla moralizzazione del settore delle costruzioni	8 Adesione ai principi di responsabilità sociale da parte del fornitore	■■■■	■	■	■■■	■■	■■■	■■	■■■■	■■■	
	9 Coordinamento sul tema della sicurezza con gli Organi di controllo e sensibilizzazione ditte appaltatrici	■■	○	○	■■■■	■■■■	■■■	■■	■■■■	■■■	

- 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 del 2008

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.

#### 9. 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.

OBIETTIVO STRATEGICO	N	TEMATICA	PERIODO DI RIFERIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO STAKEHOLDERS
Coordinamento dell'attività dell'ente con i soggetti istituzionali per assicurare migliori risposte ai problemi del territorio ed efficacia del servizio	1	Gestione sfitti, morosità e problematiche sociali	annuale	Incontri con Assessore Comune di Firenze
	2	Rimozione dell'amianto dai tetti e sostituzione con impianti fotovoltaici	biennale	Incontri con Assessori Comuni; pubblicazione internet + conferenza stampa alla presenza LODE
	3	Risparmio energetico e tutela dell'ambiente	pluriennale	Illustrazione nel comitato LODE e in CdA dei lavori svolti + giornalino agli utenti+ sito
	4	Programma affitto	triennale	Incontri con Sindaci per l'esposizione del progetto + sito
Miglioramento del servizio	5	Decentramento dei servizi in merito alla raccolta redditi per la migliore prossimità al cittadino	annuale	Comunicazione agli utenti con lettera personalizzata + giornalino + filmino sul sito
	6	Agevolazione tariffaria dei servizi	pluriennale	Incontri con autogestioni Comunicazioni su bollettino (dati catastali) Incontri con il fornitore (ditta letturista) per migliorare la comprensibilità della fattura.
Fidelizzazione e creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente e che consenta una crescita professionale.	7	Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale	pluriennale	Riunioni interne: riunione generale + riunioni ufficio
Migliorare la sicurezza sui cantieri e innescare un circolo virtuoso volto alla moralizzazione del settore delle costruzioni	8	Adesione ai principi di responsabilità sociale da parte del fornitore	pluriennale	Strumenti di valutazione e monitoraggio + incontri con i fornitori di sensibilizzazione + lettera ditte di zona
	9	Coordinamento sul tema della sicurezza con gli Organi di controllo e sensibilizzazione ditte appaltatrici	pluriennale	Riunioni con Organi di sorveglianza
Miglioramento continuo	10	Efficienza organizzativa	annuale	Adozione Sistema Integrato e suoi strumenti di registrazione
	11	Studio comparativo sulle realtà di soggetti gestori e.r.p. in Toscana	biennale	

# 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, riclassifica 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 G.B.S. – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale in Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2007 e 2008, come riclassificati nel 2008.*

*Nello standard del GBS il calcolo del Valore Aggiunto trova supporto anche nell’appendice del documento “Principi di redazione del Bilancio Sociale”, ove si trovano informazioni aggiuntive per la*

*sua determinazione, nonché una serie di schemi operativi destinati ad agevolare la traslazione dei valori dal Conto Economico “civilistico” alle variabili dimensionali del “Valore Aggiunto”.*

*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.*



# DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



La configurazione prescelta dal G.B.S. è quella del Valore Aggiunto Globale, che può essere sia al netto che al lordo degli ammortamenti. 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 Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 4.080.826 Euro nel 2007 a 4.387.189 Euro nel 2008. Confrontando i due esercizi si evidenzia un lieve aumento del risultato relativo al Valore Aggiunto che denota una crescita dell'attività della Società.

Ma il dato più rilevante è il forte aumento del Valore della Produzione che cresce sensibilmente sia per l'avvio di importanti programmi di costruzione e recupero edilizio sia a causa del riconoscimento di maggiori costi di gestione anche per l'attività dei Comuni Soci, che, aumentando la voce costi per servizi, hanno determi-

nato un correlato aumento dei ricavi per ribaltamento di detti costi.

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 la grandezza che il G.B.S. definisce Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari a 5.266.688 Euro

nel 2007 ed a 5.265.709 Euro nel 2008. La differenza tra i due anni è contenuta per effetto di una scarsa influenza delle componenti straordinarie.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 4.786.041 Euro nel 2007 ed a 4.834.870 nel 2008, con una variazione in aumento pari a 1,02%.

	2007	2008	var %
VALORE DELLA PRODUZIONE	<b>20.802.935</b>	<b>34.108.256</b>	<b>63,96%</b>
COSTI INTERMEDI	<b>16.722.109</b>	<b>29.721.067</b>	<b>77,74%</b>
VA CARATTERISTICO LORDO	<b>4.080.826</b>	<b>4.387.189</b>	<b>7,51%</b>
VA GLOBALE LORDO	<b>5.266.688</b>	<b>5.265.709</b>	<b>- 0,02%</b>
VA GLOBALE NETTO	<b>4.786.041</b>	<b>4.834.870</b>	<b>1,02%</b>

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2007

2008

**A) VALORE DELLA PRODUZIONE**

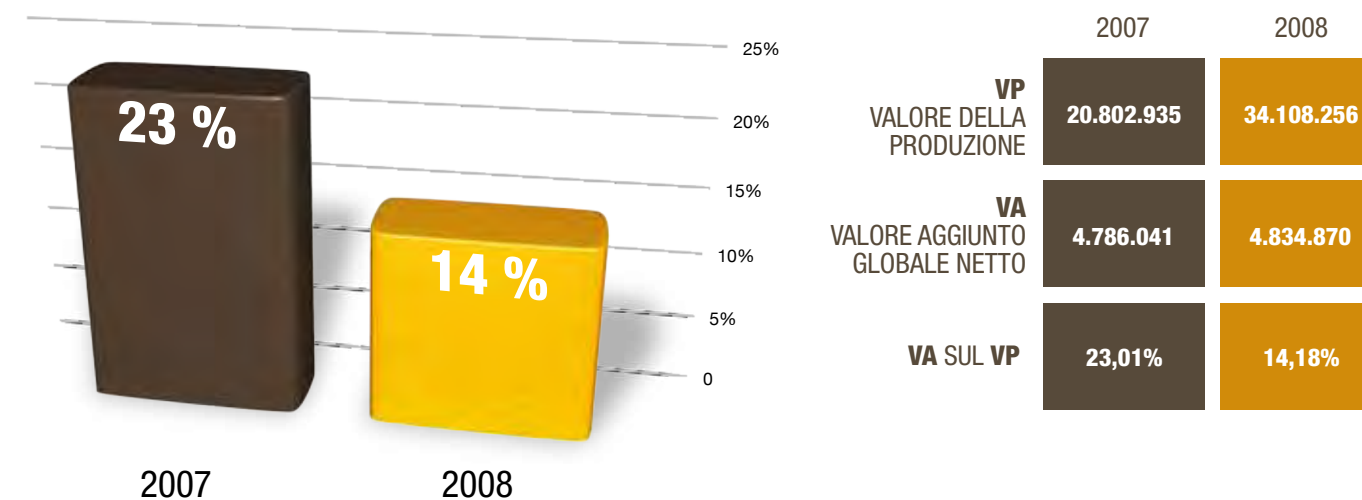
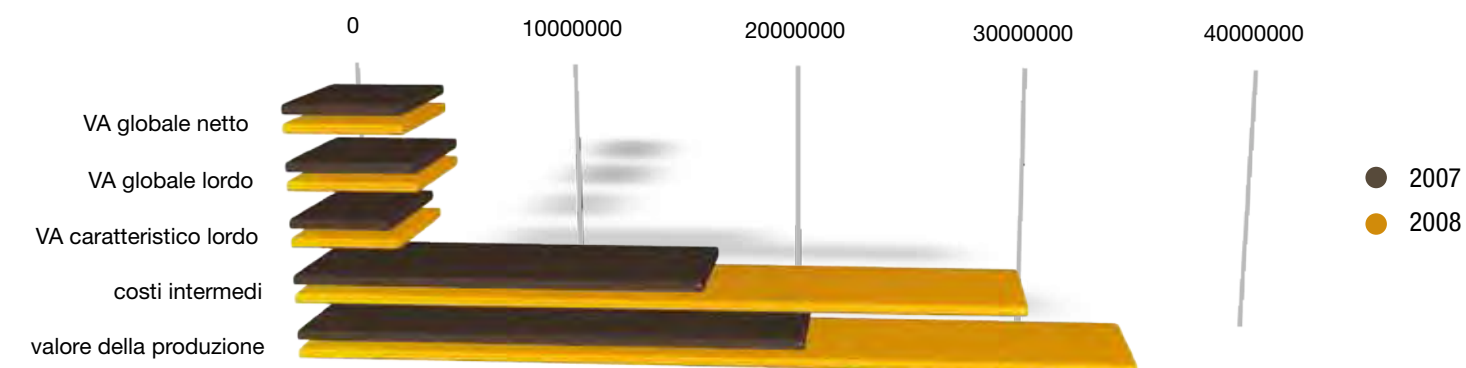
1) Ricavi di vendite e prestazioni	20.692.847	33.991.294
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi, senza contributi in conto esercizio	110.088	116.962
Ricavi della produzione tipica	20.802.935	34.108.256
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>20.802.935</b>	<b>34.108.256</b>

**B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE**

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	- 13.148	- 16.366
7) Costi per servizi	- 15.909.871	- 29.113.928
8) Costi per godimento di beni di terzi	- 75.250	- 80.081
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	- 477.134	- 238.567
11) Oneri diversi di gestione	- 246.706	- 272.125
<b>TOTALE</b>	<b>- 16.722.109</b>	<b>- 29.721.067</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.080.826	4.387.189

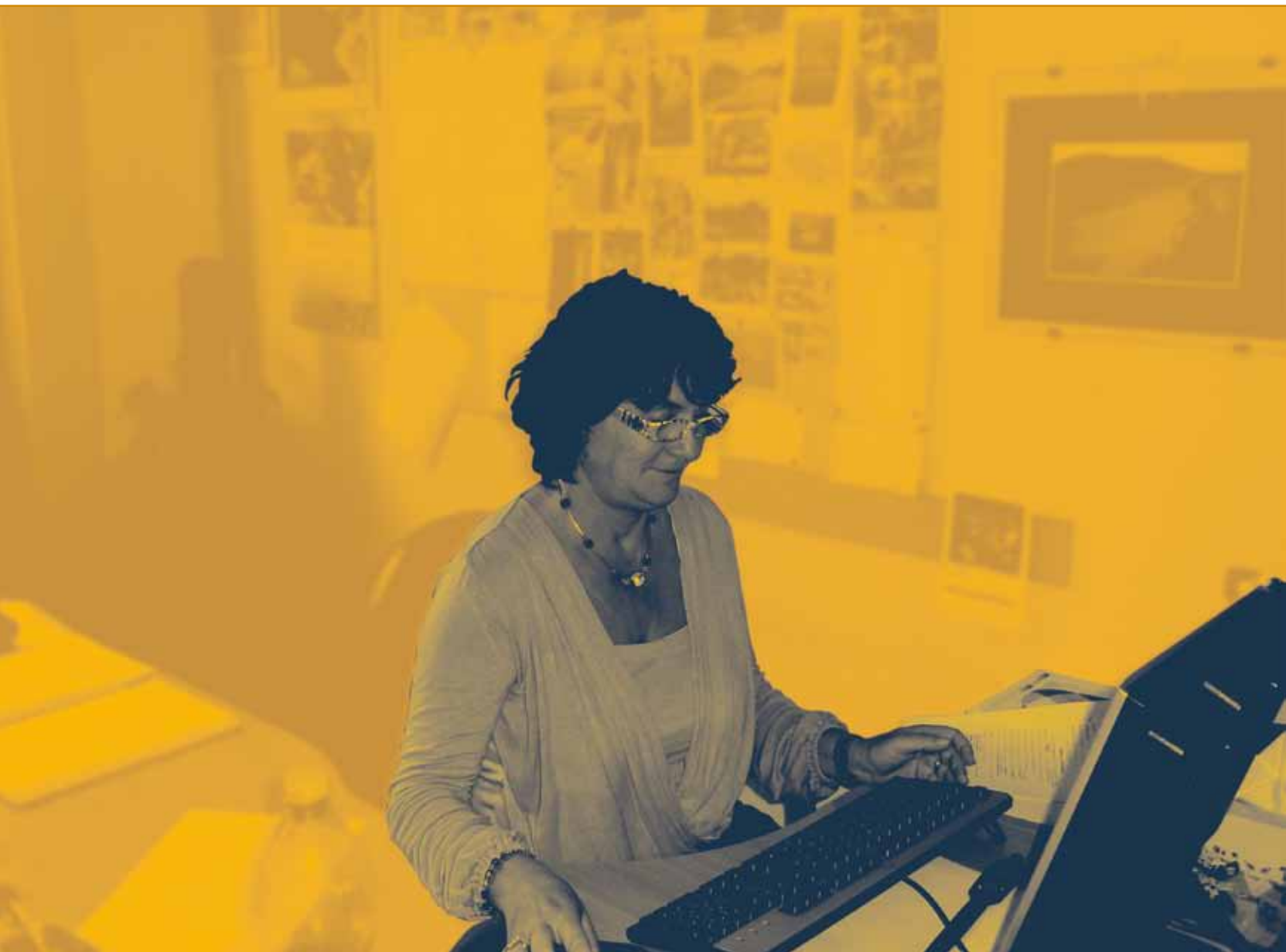
**C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI**

Ricavi accessori	975.015	944.359
- Costi accessori	- 49.640	- 38.085
12) (+/-) Saldo gestione accessori	925.375	906.274
Ricavi straordinari	294.025	113.332
- Costi straordinari	- 33.538	- 141.086
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	260.487	- 27.754
<b>TOTALE</b>	<b>1.185.862</b>	<b>878.520</b>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+-C)	5.266.688	5.265.709
- Ammortamenti	- 480.647	- 430.839
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>4.786.041</b>	<b>4.834.870</b>



Rapporto fra Valore della Produzione e Valore Aggiunto nel biennio 2007-2008

# LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel biennio 2007-2008, 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 77,46% nel 2007 e il 82,33% nel 2008 della ricchezza prodotta. I dati confermano la sensibilità di Casa S.p.A. verso le risorse umane quale interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori

	2007	2008
<b>A. al PERSONALE</b>		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	2.893.563	3.067.790
b) remunerazioni indirette	813.572	912.738
TOTALE	3.707.135	3.980.528
<b>B. alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>		
Imposte dirette	563.995	426.376
Imposte indirette	108.235	116.928
(-) sovvenzioni in c/esercizio	- 251.917	- 250.218
TOTALE	420.313	293.086
<b>C. al CAPITALE DI CREDITO</b>		
Oneri per capitali a lungo termine	- 124.561	- 131.391
TOTALE	- 124.561	- 131.391
<b>D. all'AZIENDA</b>		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	36.400	31.918
TOTALE	36.400	31.918
<b>E. agli AZIONISTI</b>		
Utile di esercizio	691.607	606.445
TOTALE	691.607	606.445
<b>F. altri interlocutori</b>		
Associazioni di categoria	54.148	54.283
Liberalità	1.000	0
TOTALE	55.148	55.148
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>4.786.041</b>	<b>4.834.870</b>



	2007	2008	var %
al personale	3.707.135	3.980.528	7,37%
alla pubblica amministrazione	420.313	293.086	- 30,27%
al capitale di credito	- 124.561	- 131.891	5,48%
all'azienda	36.400	31.918	- 12,31%
agli azionisti	691.607	606.445	- 12,31%
altri interlocutori	55.148	54.283	- 1,57%
Totale VA	4.786.041	4.834.370	1,02%

	2007	2008
al personale	77,46%	82,33%
alla pubblica amministrazione	8,78%	6,06%
al capitale di credito	- 2,60%	- 2,72%
all'azienda	0,76%	0,66%
agli azionisti	14,45%	12,54%
altri interlocutori	1,15%	1,12%
Totale VA	100%	100%

#### Distribuzione percentuale del valore aggiunto tra i beneficiari

dell'azienda.

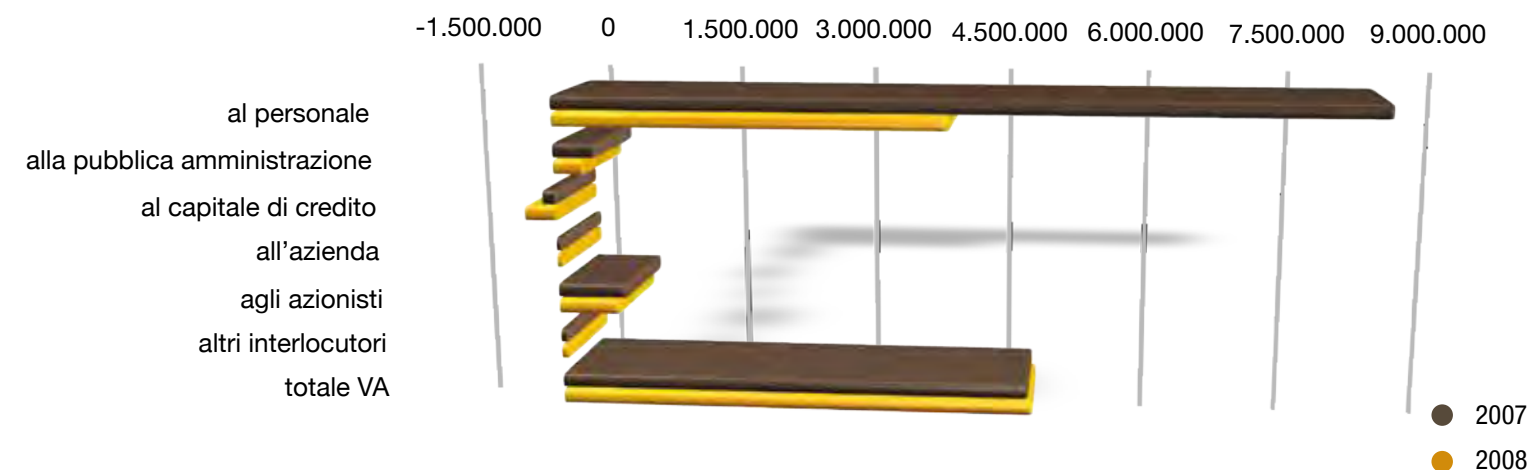
Il secondo beneficiario è l'Azionista con circa il 14,45% nel 2007 ed il 12,54% nel 2008.

Beneficiaria della distribuzione del Valore Aggiunto è inoltre l'azienda stessa alla

quale è destinato circa lo 0,76% nel 2007 e lo 0,66% nel 2008 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita è minima per la distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2007 e 2008) 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.

Altro beneficiario è la Pubblica Amministrazione con circa il 8,78% nel 2007 e



il 6,06% nel 2008: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

#### Distribuzione percentuale del valore aggiunto tra i beneficiari

##### 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 Remunerazione 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 2007 che nel 2008 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale.

#### E. REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI

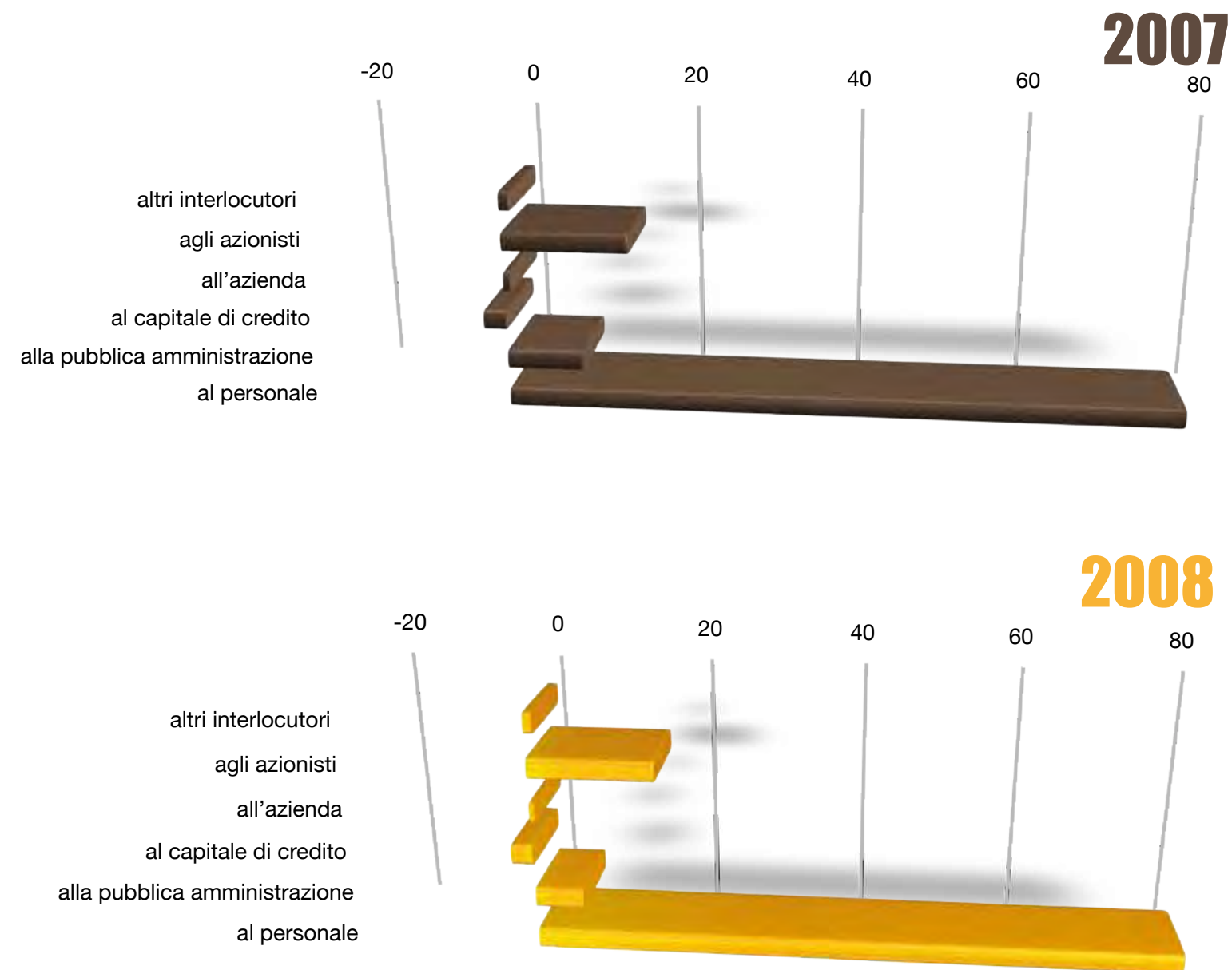
La remunerazione degli azionisti è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà. In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2007 e 2008 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al 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 miglioramen-

to delle *performances* 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.

Le quote di valore aggiunto riguardanti le liberalità esterne, non hanno natura di remunerazione ma costituiscono vere e proprie distribuzioni alla comunità. Il dato ha rilevanza esplicativa in quanto concorre ad esprimere la sensibilità sociale esterna dell'azienda.



# performances sociali

Questa sezione del “Bilancio Sociale” indicata col nome “Performances 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 descritte in maniera dettagliata, attraverso misurazioni, comparazioni, resoconti narrativi, ed altri elementi. Nella relazione con i suoi interlocutori, Casa Spa 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 valutazio-

ne delle performance aziendali, se significative;


- obiettivi di miglioramento per l’esercizio successivo.

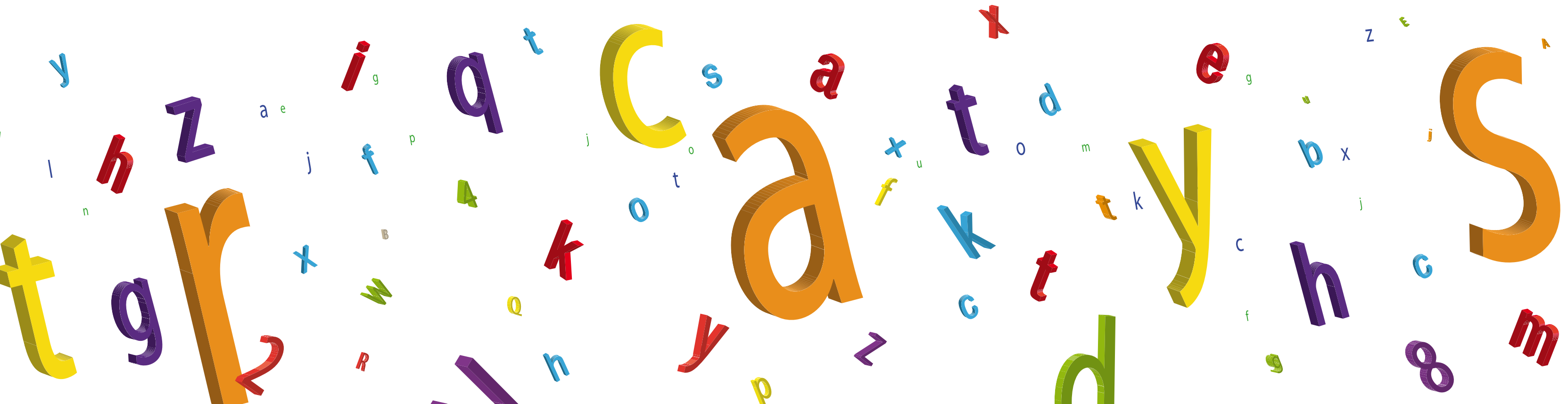
Mantenendo la struttura di rendicontazione del Bilancio Sociale basata sullo stakeholder, Casa S.p.A. ha individuato una metodologia che permette un facile accesso alle informazioni relative alle singole tematiche,

riportando per ciascun stakeholder il riferimento alla singola tematica e rendicontando quanto portato avanti nell’anno dall’azienda e quanto eventualmente si intenda pianificare come obiettivo per l’anno successivo, in modo da utilizzare il metodo proprio come strumento di miglioramento delle abilità di coinvolgimento e rendicontazione verso un incremento del Valore intangibile dell’im-

presa e della sua reputazione.

Le specifiche modalità di coinvolgimento adottate nell’anno di riferimento, nei confronti dello stakeholder preso in esame, sono sinteticamente riepilogate in una tabella riportata all’inizio del relativo paragrafo.

 **Tematiche rilevanti sviluppate nel corso dell’anno 2008 (vedi tabella a pag.42)**



# CASA SPA E I COMUNI



## stakeholder: COMUNI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Attività finalizzate a dare una risposta al problema casa
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare il livello di risposta
Livello preferito di coinvolgimento	Collaborazione (coinvolgimento attivo)

I Comuni, Soci della Società e proprietari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, hanno affidato a Casa S.p.A., con la sottoscrizione di un Contratto di Servizi, le attività di costruzione, manutenzione, gestione ed amministrazione degli alloggi di e.r.p. di loro proprietà. In forza di tale atto i Comuni sono anche clienti per i quali la Società fornisce un servizio. Tale servizio si esplica anche in maniera indiretta o mediata attraverso i servizi forniti agli utenti assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

L'impegno nei confronti del Comune "cliente" è quello di gestire i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza affinché la socialità del servizio offerto sia coniugata con la sua sostenibilità economica.

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 SpA, nell'ambito del percorso teso alla conformità allo standard AA1000, a privilegiare strumenti di coinvolgimento diretto quali appunto riunioni e *focus group*, questi ultimi adottati nel corso del 2008 per la trattazione di specifiche tematiche.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI COMUNI

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

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2007 al 2008 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2007 al 2008 di un numero pari a 127 (corrispondente circa al 1%), grazie a: interventi di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, recupero edilizio e ristrutturazione alloggi;
- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
  - Firenze (63,98% nel 2007 e 63,65% nel 2008)
  - Sesto Fiorentino (5,60% nel 2007 e 5,54% nel 2008)
  - Campi Bisenzio (4,60% nel 2007 e 4,55% nel 2008)
  - Scandicci (3,60% nel 2007 e 3,69% nel 2008).

*Alloggi e.r.p. in gestione*

COMUNE	Dic. 07 n. alloggi	Dic. 08 n. alloggi	Var. % 2007-2008
Bagno a Ripoli	269	280	11
Barberino di Mugello	124	135	11
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	188	188	0
Calenzano	102	102	0
Campi Bisenzio	548	548	0
Dicomano	30	30	0
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	143	141	-2
Firenze	7.626	7.671	45
Firenzuola	72	72	0
Greve in Chianti	134	133	-1
Impruneta	135	135	0
Incisa Valdarno	35	35	0
Lastra a Signa	163	163	0
Londa	14	20	6
Marradi	68	68	0
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	44	60	16
Pontassieve	257	257	0
Reggello	69	70	1
Rignano sull'Arno	51	66	15
Rufina	46	46	0
San Casciano val di Pesa	144	144	0
San Godenzo	40	40	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	429	444	15
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	667	667	0
Signa	137	137	0
Tavarnelle val di Pesa	32	32	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	86	96	10
<b>TOTALI</b>	<b>11.919</b>	<b>12.046</b>	<b>127</b>

COMUNE	NUOVE COSTRUZIONI n° alloggi	MANUTENZIONE STRAORDINARIA n° alloggi	RECUPERI EDILIZI n° alloggi
Bagno a Ripoli	12	1	5
Barberino di Mugello	12	0	13
Barberino Val d'Elsa	0	0	0
Borgo S.Lorenzo	0	3	24
Calenzano	50	0	0
Campi Bisenzio	4	6	0
Dicomano	0	0	0
Fiesole	0	0	0
Figline Valdarno	18	4	0
Firenze	463	587	12
Firenzuola	0	0	0
Greve in Chianti	0	3	0
Impruneta	20	0	0
Incisa Valdarno	6	0	0
Lastra a Signa	0	0	15
Londa	0	0	0
Marradi	12	2	0
Palazzuolo sul Senio	0	0	0
Pelago	12	8	0
Pontassieve	32	3	0
Reggello	12	2	0
Rignano sull'Arno	15	1	0
Rufina	12	0	0
San Casciano Val di Pesa	12	1	0
San Godenzo	12	7	0
San Piero a Sieve	0	1	0
Scandicci	78	2	52
Scarperia	0	0	0
Sesto Fiorentino	141	0	0
Signa	18	0	0
Tavarnelle Val di Pesa	12	0	0
Vaglia	0	0	0
Vicchio	32	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>985</b>	<b>631</b>	<b>121</b>

### *La gestione di alloggi a canone concordato*

Il servizio fornito da Casa S.p.A. al Comune di Firenze si è ampliato nel 2008 attraverso l'assunzione della gestione 70 alloggi, concessi dal Comune stesso a canone concordato a locatari individuati attraverso apposito bando.

Tali alloggi, posti in un complesso edilizio facente parte di un intervento frutto di una sinergia pubblico/privata relativa ad una riqualificazione urbana dell'area Belfiore, sono stati affittati dal Comune di Firenze e successivamente subaffittati ai soggetti rispondenti a determinati requisiti.

La gestione dei rapporti di sub-locazione, inclusi i contatti con l'amministrazione condominiale sono stati poi affidati dal Comune a Casa S.p.A., che quindi accresce il proprio quadro di servizi forniti in materia di edilizia sociale ai Comuni, anticipando in qualche modo ciò che si realizzerà in un prossimo futuro con

*Interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2008*

l'ultimazione dei fabbricati realizzati per il "programma affitto" del pari da affittare a canone concordato.

### ***Nuova costruzione, manutenzione straordinaria e recupero edilizio di alloggi e.r.p.***

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 2008.

Come si può evincere dalla tabella qui riportata, nel 2008 l'attività di valorizzazione del patrimonio gestito e quella per la creazione di nuovo patrimonio sono state rilevanti.

E' opinione di Casa S.p.A. che in termini di gestione degli interventi, i massimali di costo e.r.p. sovvenzionata vigenti in To-

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE □	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO □	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO □
Scarperia Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	752.014,00	553.642,00	62.668,00
Scandicci Grioli	Nuova costruzione	32	2.098.000,00	1.368.609,00	65.563,00
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	36	2.705.000,00	1.775.000,00	75.139,00
Campi Bisenzio S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	725.086,00	506.000,00	60.424,00
Bagno a Ripoli Lappeggi	Recupero edilizio	13	1.297.453,00	976.033,00	99.800,00
Impruneta Ferrone	Recupero edilizio	13	854.052,00	542.243,00	65.696,00
Scarperia Capoluogo	Recupero edilizio	2	88.072,00	60.000,00	44.036,00
Borgo S. Lorenzo Capoluogo	Recupero edilizio	3	189.000,00	102.500,00	63.000,00
Firenze S. Bartolo a Cintola	Nuova costruzione	20	1.465.527,00	1.112.900,00	73.276,00
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	30	2.385.000,00	1.610.000,00	79.500,00
Scarperia S. Agata	Nuova costruzione	12	980.000,00	700.500,00	81.660,00
Lastra a Signa Cascina Pinucci	Recupero edilizio	3	323.374,00	208.891,00	107.791,00
Firenze ex Gover	Nuova costruzione	52	4.016.000,00	2.741.000,00	77.232,00
Bagno a Ripoli Capannuccia	Nuova costruzione	12	800.508,00	536.925,00	66.709,00
Pelago Casellina	Nuova costruzione	12	846.125,00	596.000,00	70.510,00
Barberino di Mugello Cavallina	Nuova costruzione	12	930.000,00	605.000,00	77.500,00
Impruneta Sassi Neri	Nuova costruzione	12	909.165,00	685.000,00	75.764,00
<b>Totali</b>		<b>288</b>	<b>21.364.376,00</b>	<b>14.680.243,00</b>	

*Costo degli interventi di edilizia e.r.p. consegnati negli anni 2003-2008*

scana, sono inadeguati tanto da confinare fuori mercato il settore e.r.p..

I massimali vigenti a tutto il 2008, così come risultano dal Decreto Dirigenziale 14 aprile 2008 n. 1491, prevedono per interventi di nuova edificazione, tipologia in linea, un importo massimo per costo di realizzazione tecnica di □ 860,76 a mq. di SC (Superficie Complessiva) e un importo massimo di costo totale intervento pari a □ 1.222,28 a mq. di SC.

Rispetto ai costi veri del mercato edilizio in Firenze e provincia stimiamo di essere sotto di una percentuale di almeno il 20/25%.

La tabella riportata alle pagine seguenti, riepilogativa del costo di realizzazione tecnica e del costo totale degli interventi e.r.p. sovvenzionata realizzati e in via di realizzazione da parte di Casa S.p.A. e dei relativi tempi di attuazione, è esemplificativa di una situazione di obiettiva difficoltà. Quando va bene e i cantieri vengono ultimati, ciò avviene comunque con tempi lunghi, ben oltre quello che dovrebbe essere il tempo medio necessario per realizzare un fabbricato di edilizia

residenziale (400/600 giorni), negli altri casi i cantieri si trascinano tra contenziosi, rescissioni contrattuali, riappalti. La circostanza che le gare d'appalto, bandite alle regole imposte dalla normativa tecnico-economica regionale vigente per l'e.r.p. sovvenzionata, non vadano deserte, ma che addirittura vengano aggiudicate con ribassi consistenti, non testimonia certo che i massimali di costo sono adeguati, ma certifica la patologia del mercato delle costruzioni. La inadeguatezza dei massimali di costo è testimoniata dai tempi lunghissimi necessari per arrivare alla fine dei lavori, dall'iter travagliatissimo dei cantieri e dal fatto che ancora oggi interventi appaltati nei primi anni 2000 sono ancora da ultimare.

A parere della Società non è più rinviabile una verifica seria della adeguatezza della politica tecnica regionale, a partire dai massimali di costo, ricordandosi sempre che gli interventi di e.r.p. sovvenzionata non possono e non vogliono fare sconti in tema di qualità abitativa, di standard qualitativi correnti, di sicurezza del cantiere e di adeguatezza e aggior-

namento alle normative via via emanate in materia di risparmio ed efficienza energetica, benessere acustico, sicurezza delle coperture, ecc.

La linea operativa da seguire è duplice, riguarda cioè sia il valore assoluto del massimale di costo (sicuramente da adeguare ai valori medi di mercato) che l'articolazione delle voci costituenti il massimale, da liberare degli attuali rigidi e da sottoporre a verifica stringente a consuntivo solo rispetto alla corrispondenza della spesa effettiva sostenuta con il costo globale autorizzato.

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.

COMUNE	LOCALITÀ	N. ALLOGGI	INIZIO LAVORI	RESCSSIONE CONTRATTI E RIAPPALTI	FINE LAVORI	TEMPI DI REALIZZAZIONE	COSTO DI REALIZZAZIONE TECNICA □ A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA ESCLUSA) □ A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA INCLUSA) □ AD ALLOGGIO
SCANDICCI	Grioli - Lotto 14/2	14	Ottobre-00		Maggio-03	942	640,52	897,96	74.668,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/b	36	Febbraio-01		Novembre-03	1.003	601,73	845,92	77.885,00
CAMPI BISENZIO	S. Piero a Ponti	12	Febbraio-01		Gennaio-04	1.064	653,95	800,24	62.026,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/c	30	Novembre-01		Luglio-06	1.703	621,85	911,69	86.056,00
SCARPERIA	S. Agata	12	Ottobre-04		Luglio-06	638	681,41	837,15	81.667,00
GAMBASSI TERME	Belvedere	18	Maggio-04		Dicembre-07	1.309	572,30	877,90	72.447,00
BAGNO A RIPOLI	Capannuccia	12	Agosto-04		Dicembre-07	1.231	645,42	876,99	66.709,00
FIRENZE	ex Gover	52	Novembre-03		Dicembre-07	1.505	629,75	839,01	77.233,00
BARBERINO DI MUGELLO	Cavallina	12	Agosto-05		Aprile-08	974	627,70	956,08	77.500,00
RIGNANO	Troghi	15	Dicembre-01		Febbraio-08	2.253	606,62	834,86	73.488,00
SCANDICCI	Grioli - Lotto 13/2	14	Aprile-02		Aprile-08	2.192	640,52	897,96	74.668,00
IMPRUNETA	Sassi Neri	12	Luglio-05		Ottobre-08	1.188	695,38	865,44	73.165,00
PELAGO	Casellina	12	Luglio-05		Febbraio-08	945	685,80	945,67	77.500,00
SAN CASCIANO	San Pancrazio	12	Marzo-00		in corso	3.500	748,63	882,96	73.165,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/a	39	Aprile-01	rescissione contratto riappaltato	in corso	2.465	793,44	1.088,01	85.865,00
FIGLINE VALDARNO	Via F.lli Cervi	22	Maggio-02	rescissione contratto riappaltato	in corso	2.709	705,04	1.005,28	70.046,00
SAN GODENZO	Torre	12	Settembre-02		in corso	3.043	782,99	1.043,12	73.581,00

COMUNE	LOCALITÀ	N. ALLOGGI	INIZIO LAVORI	RESCSSIONE CONTRATTI E RIAPPALTI	FINE LAVORI	TEMPI DI REALIZZAZIONE	COSTO DI REALIZZAZIONE TECNICA □ A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA ESCLUSA) □ A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA INCLUSA) □ AD ALLOGGIO	
FIRENZE	PRU S. Maria a Cintoia - Lotto 6	28	Aprile-03		in corso	2.466	755,82	1.023,22	91.550,00	
MARRADI	Vaiursole	12	Maggio-03	rescissione contratto in riappalto	in corso	2.740	746,36	997,14	88.019,00	
IMPRUNETA	Via Ho Chi Minh	8	Aprile-05	rescissione contratto riappaltato	in corso	1.735	945,34	1.161,83	106.863,00	
FUCECCHIO	San Pierino	12	Luglio-05		in corso	1.644	728,22	1.036,82	77.975,00	
CALENZANO	Carraia	30	Agosto-05		in corso	1.613	589,77	778,26	77.000,00	
SCANDICCI	San Colombano	30	Luglio-05	rescissione contratto riappaltato	in corso	2.009	785,92	1.034,71	92.975,00	
FIRENZE	Via Toscanini ex SIME	94	Maggio-07		in corso	1.313	714,62	940,22	82.807,00	
FIRENZE	Via del Pesciolino	52	Febbraio-07		in corso	1.410	692,02	1.094,80	79.464,00	
FIRENZE	Pontignale - lotto 4	24	Giugno-08		in corso	926	736,52	1.141,17	58.252,00	
REGGELLO	San Donato	6	Gennaio-08		in corso	835	784,44	1.054,09	91.673,00	
REGGELLO	San Clemente	6	Gennaio-08		in corso	836	784,44	1.054,09	91.673,00	
INCISA V.A.	Barberino	6	Novembre-07		in corso	686	809,25	1.066,27	85.920,00	
EMPOLI	Serravalle	24	Marzo-08	rescissione contratto riappaltato	in corso	1.018	627,44	895,22	77.743,00	
SIGNA	San Mauro	18	Luglio-06		in corso	1.249	687,01	865,77	74.125,00	
CERRETO GUIDI	Stabbia	12	Settembre-04	rescissione contratto in riappalto	in corso	2.114	606,91	810,79	81.772,34	
							<b>COSTI MEDI</b>	<b>697,72</b>	<b>948,77</b>	<b>79.233,76</b>



Alcuni cantieri in corso:

- 1 Calenzano, Dietro Poggio
- 2 Pontassieve, Mezzana
- 3-15 Firenze, Località Giuncoli
- 4-7 Impruneta, Via Ho Chi Minh
- 5 Firenze, Via Simone Martini
- 6 San Casciano, Località San Pancrazio
- 8 Firenze, Le Piagge
- 9 Reggello, San Clemente/San Donato
- 10 Figline Val d'Arno, Via F.lli Cervi
- 11 Firenze, PRU Santa Maria a Cintoia
- 12 Firenze, Via Pietrapiana
- 13 Incisa Val d'Arno, località Barberino
- 14 Firenze, Vie Rossellini-Piaggia-Navigatore
- 16 Calenzano, Località Carrua





### **Ristrutturazione alloggi di risulta e gestione sfitti**

In una realtà quale quella del L.O.D.E. Fiorentino, che si caratterizza per un *turnover* negli alloggi di e.r.p. di 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, come già sopra ricordato. Nella tabella sono riepilogati, suddivisi per Comune proprietario, gli interventi realizzati nel 2008 per rendere tali alloggi usufruibili da parte di nuovi nuclei familiari.

Rispetto al 2007 si deve purtroppo riscontrare una forte diminuzione degli interventi dovuta alla scarsità di risorse che avrebbe potuto essere compensata da straordinari finanziamenti statali, previsti per far fronte all'emergenza abitativa, che alla prova dei fatti non hanno poi trovato, nell'anno 2008, concreta attuazione. In particolare i finanziamenti del "Piano straordinario Casa" ex art. 21 DL.

comune	n. alloggi	spesa in €
Bagno a Ripoli	5	48.728,86
Barberino di Mugello	4	12.205,16
Barberino Val D'Elsa	1	4.799,28
Borgo San Lorenzo	9	82.578,36
Calenzano	1	6.208,57
Campi Bisenzio	8	119.176,60
Dicomano	1	11.000,00
Fiesole	0	-
Figline Valdarno	4	89.898,18
Firenze	28	550.047,10
Firenze	2	21.989,15
Greve in Chianti	4	55.094,00
Impruneta	1	14.940,55
Incisa Valdarno	1	3.500,00
Lastra a Signa	0	-
Londa	0	-
Marradi	2	78.688,00
Pelago	3	43.698,34
Pontassieve	5	138.175,13
Reggello	5	66.138,36
Rignano sull'Arno	2	28.620,62
Rufina	1	13.337,23
San Casciano val di Pesa	2	33.767,85
San Godenzo	1	17.724,75
San Piero a Sieve	1	19.637,53
Scandicci	7	66.120,55
Scarperia	2	15.782,12
Sesto Fiorentino	15	107.375,17
Signa	2	10.747,07
Tavarnelle Val di Pesa	0	-
Vaglia	0	-
Vicchio	1	9.844,00
<b>TOTALE</b>	<b>118</b>	<b>1.669.822,53</b>

*Ristrutturazione alloggi sfitti del patrimonio e.r.p.*

159/2007 convertito nella l. 222/2007, poi non attivati dal nuovo governo, prevedevano il recupero di complessivi 101 alloggi di e.r.p. in quattro Comuni dell'area fiorentina (87 alloggi nel Comune di Firenze).

Il Comune di Firenze ha inoltre destinato l'intero ammontare delle risorse, anno 2007, da avanzo da canoni e da vendite (per € 1.841.000,00) per il recupero di circa 55 alloggi di risulta del patrimonio e.r.p.

Tale piano di reinvestimento sarà previo esame da parte della Regione Toscana presumibilmente nell'anno 2009.

Sempre al fine di fronteggiare l'emergenza e ampliare il numero degli alloggi riassegnabili tra quelli sfitti, il Comune di Firenze, nell'ottobre 2008, ha adottato un proprio provvedimento con il quale stabiliva alcuni criteri per l'assegnazione di alloggi di risulta con lavori a carico dell'assegnatario.

Casa S.p.A. quale soggetto chiamato a mettere concretamente in pratica tali disposizioni ha predisposto, un disciplinare

attuativo di tale provvedimento condividendone i contenuti con il Comune stesso in una apposita riunione, ed adattando le proprie procedure e la propria modulistica a tali innovazioni.

### *Programmi a carattere innovativo*

#### **Programma affitto e risparmio energetico**

La delibera di Giunta Regionale Toscana n. 94 del 24 gennaio 2005, ha dato il via, nell'ambito del programma regionale di edilizia residenziale pubblica, ai finanziamenti per interventi finalizzati all'incremento e alla diversificazione dell'offerta di abitazioni in locazione.

Casa S.p.A., è stata chiamata a collaborare non soltanto con la propria attività tecnica, ma anche con le risorse finanziarie, direttamente reperite dalla Società, a realizzare i programmi di edilizia convenzionata finalizzata all'affitto permanente a canone controllato. Nell'ambito dei programmi per la realizzazione di alloggi in affitto permanente a canone calmierato e concordato, o in vendita, Casa S.p.A., quindi, opera con-

cretamente in veste di progettista, di stazione appaltante e per la direzione lavori, oltre che di finanziatore della quota parte di costo di realizzazione degli alloggi non coperta da contributo esterno (comunale, regionale, distretti energetici).

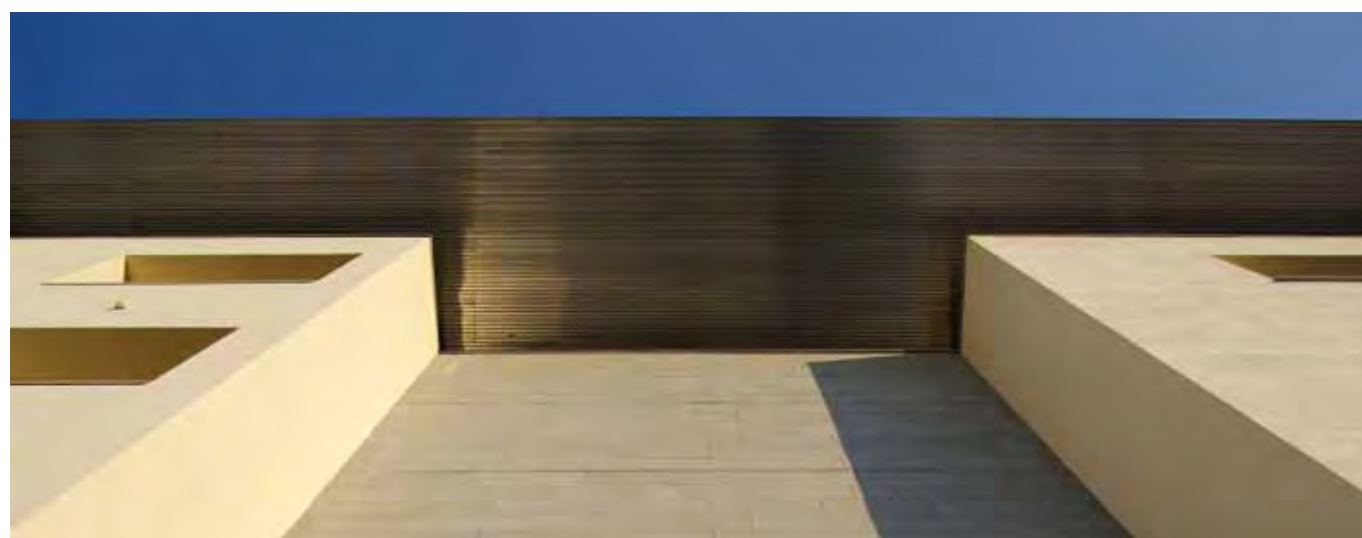
Casa S.p.A. sta mettendo a disposizione risorse direttamente reperite a favore dei Comuni Soci destinatari delle nuove realizzazioni, a fronte dell'attribuzione dei canoni di locazione (per il tempo necessario al rientro dell'investimento) e/o dei proventi di vendita degli alloggi da costruire.

Nel 2007 è stata avviata la progettazione di tutti gli interventi che si è conclusa con il progetto esecutivo per gli interventi di Calenzano (Dietropoggio), Firenze (Giuncoli - Canova) e Pontassieve (Mezzana); nel 2008 tali progetti sono stati appaltati e sono in corso di esecuzione. Tutti gli edifici saranno caratterizzati da alta efficienza energetica con un valore limite di fabbisogno di energia primaria annuo, per mq. di superficie utile dell'edificio, inferiore almeno al 50% rispetto ai valori delle tabelle allegate



#### PROGRAMMA AFFITTO E RISPARMIO ENERGETICO

- ✘ Calenzano - piano di recupero - Dietropoggio - 20 alloggi
- ✘ Firenze - area p.u.e. via Canova / Giuncoli - 20 alloggi
- ✘ Pontassieve - Mezzana - 20 alloggi
- ✘ Sesto Fiorentino - ex cantiere comunale nel Capoluogo - 20 alloggi + 12 alloggi
- ✘ Vicchio - Castalcistio - 20 alloggi in locazione permanente + 6 alloggi in proprietà convenzionata + 4 in proprietà agevolata



*Sopra: Piano di Lottizzazione nel Comune di Sesto Fiorentino;  
A sinistra: Piano Urbanistico Esecutivo Giuncoli nel Comune di Firenze;  
Nella pagina a fianco, in alto, in basso e al centro: Dietropoggio nel Comune di Calenzano;  
a destra: Castalcistio nel Comune di Vicchio*

al decreto legislativo n. 311/2006 (ossia con un fabbisogno termico annuo per riscaldamento inferiore a 25 kwh/mq. anno; da notare che tale fabbisogno corrisponde ad un risparmio di circa il 58-60% rispetto al consumo standard di un edificio nuovo ultimato prima del D.Lgs. n. 311/2006 che era caratterizzato da consumi attorno ai 60-70 kwh/mq.

anno).

Le soluzioni costruttive finalizzate al risparmio energetico sono costituite da pacchetti murari, infissi, isolamenti; e dall'impiego di fonti rinnovabili di energia: pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica in alcuni casi.

#### **Out amianto In fotovoltaico**

Casa S.p.A. si è posta il problema di come poter contribuire, di concerto con i Comuni interessati, alla soluzione del problema della presenza nelle coperture di alcuni complessi e.r.p. di "eternit" che, ridotto all'essenziale, è un problema di carenza di risorse finanziarie bastevoli per poter far fronte ai costi

## Progetto Giuncoli, una pubblicazione: 124 alloggi che coniugano socialità ed alta efficienza energetica

Giovedì 19 giugno 2008, all'Auditorium Consiglio Regionale a Firenze, alla presenza di una numerosa platea di rappresentanti istituzionali di enti, di associazioni di categoria e di addetti ai lavori, Eugenio Baronti, Assessore alla Casa e all'edilizia Sostenibile della Regione Toscana, Paolo Coggiola, Assessore Politiche della Casa erp del Comune di Firenze, Giovanni Pecchioli, Presidente di Casa S.p.A., Stefano Tossani,

Presidente Affitto Firenze Spa, Fabrizio Spagnoli, Amministratore Delegato Costruzioni Spagnoli Spa, Riccardo Roda, E.O.S. Consulting, hanno presentato la pubblicazione, edita da Alinea, dedicata al quartiere residenziale di Giuncoli, dibattendolo, in un ampio confronto, tutti gli aspetti dell'intervento innovativo sia sotto il profilo della riqualificazione del tessuto urbano che per gli aspetti dell'alta efficienza energetica.



dello smontaggio delle coperture, dello smaltimento del cemento-amianto, del rimontaggio della copertura, completa di adeguata coibentazione. L'idea è scaturita a fronte della recente normativa di attuazione e incentivazione introdotta dal D.M. 10.02.2007 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. Si è cioè provato a verificare la fattibilità tecnico-economica di interventi di sostituzione delle coperture in "eternit" con installazione di campi fotovoltaici sulle nuove coperture, in equilibrio economico di costi-ricavi, dove cioè, i costi della sostituzione dei tetti in "eternit" e dell'impianto dei campi fotovoltaici fossero coperti dai ricavi derivanti dagli incentivi ex D.M. 10.02.2007 per l'installazione di impianti fotovoltaici e dalla vendita dell'energia elettrica così prodotta. Per il 2008 era prevista la realizzazione della gran parte del programma, per una superficie di

fotovoltaico di circa mq. 6.200 con una produzione annua di circa 918.700 kWh e un investimento di Euro 5.700.000,00. Al 31.12.2008 10 dei 12 interventi sono stati ultimati e sono funzionanti. I restanti due interventi verranno ultimati nei primi mesi dell'anno 2009.



### **Problematiche sociali e morosità**

Le problematiche sociali sono sovente connesse a gravi problemi di morosità; sul tema di particolare rilevanza, non soltanto economica ma sicuramente anche di forte impatto sociale, nel luglio 2008 si è tenuto un *focus group*, tendente al coinvolgimento dei principali soggetti interessati al fenomeno, ovvero l'Assessorato alla Casa e gli Uffici del Servizio Casa del Comune di Firenze e l'Ufficio Legale di Casa S.p.A. L'obiettivo specifico dell'incontro è stato lo studio del tema della morosità

dell'Utenza, con particolare riferimento alle sue tipologie e cause, e conseguente analisi delle possibili azioni per il recupero dei crediti arretrati del Comune di Firenze.

L'incontro si è concluso proficuamente dando luogo ad una bozza condivisa di un disciplinare per il recupero della morosità.

### **Collaborazione e consulenze**

La particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa S.p.A., è riconosciuta e utilizzata

dai Comuni come supporto alle proprie attività istituzionali in tale materia. 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 2008 il personale interessato alle commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella riportata nella pagina seguente.

	COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21	COMMISSIONE TECNICA (DEL. 1100/1998 FIRENZE)
1	Bagno a Ripoli	QUADRO	INCARICATO	
2	Barberino M.Ilo	QUADRO		
3	Barberino V.Elsa		INCARICATO	
4	Calenzano		INCARICATO	
5	Campi Bisenzio	QUADRO	INCARICATO	
6	Figline Valdarno	INCARICATO		
7	Firenze	DIRIGENTE	QUADRO	QUADRO
8	Firenze		INCARICATO	
9	Impruneta	QUADRO	QUADRO	
10	Pontassieve	INCARICATO		
11	Reggello	INCARICATO		
12	Rignano S. A.	QUADRO		
13	Scandicci		QUADRO	
14	Scarperia		INCARICATO	
15	Sesto Fiorentino	QUADRO	QUADRO	
16	Signa		INCARICATO	
17	Tavarnelle V.P.	QUADRO		
	<b>Totali</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

*Commissioni previste dalla LRT n. 96/96:  
incarichi al personale*

La centralità e la delicatezza della tematica hanno suggerito di riproporla per l'anno 2009 utilizzando nuovamente lo strumento del *focus group*

# CASA SPA E GLI UTENTI

## stakeholder: UTENTI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Qualità servizi (amministrativi e manutentivi) - decentramento
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Miglioramento del servizio
Livello preferito di coinvolgimento	Monitoraggio ed informazione (passiva)

L'utente finale del servizio inteso come singolo, ma anche nella particolare forma associativa dell'Autogestione, è l'altro interlocutore principale di Casa S.p.A. accanto ai Comuni.

Si tratta infatti di relazionarsi quotidianamente con una platea di circa 30.000 persone che abitano i circa 12.000 alloggi gestiti.

Dall'analisi dello *stakeholder* Utenti, 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.



## MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEGLI UTENTI

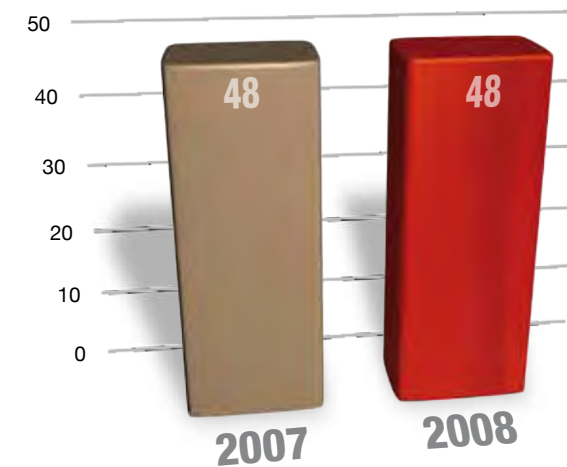
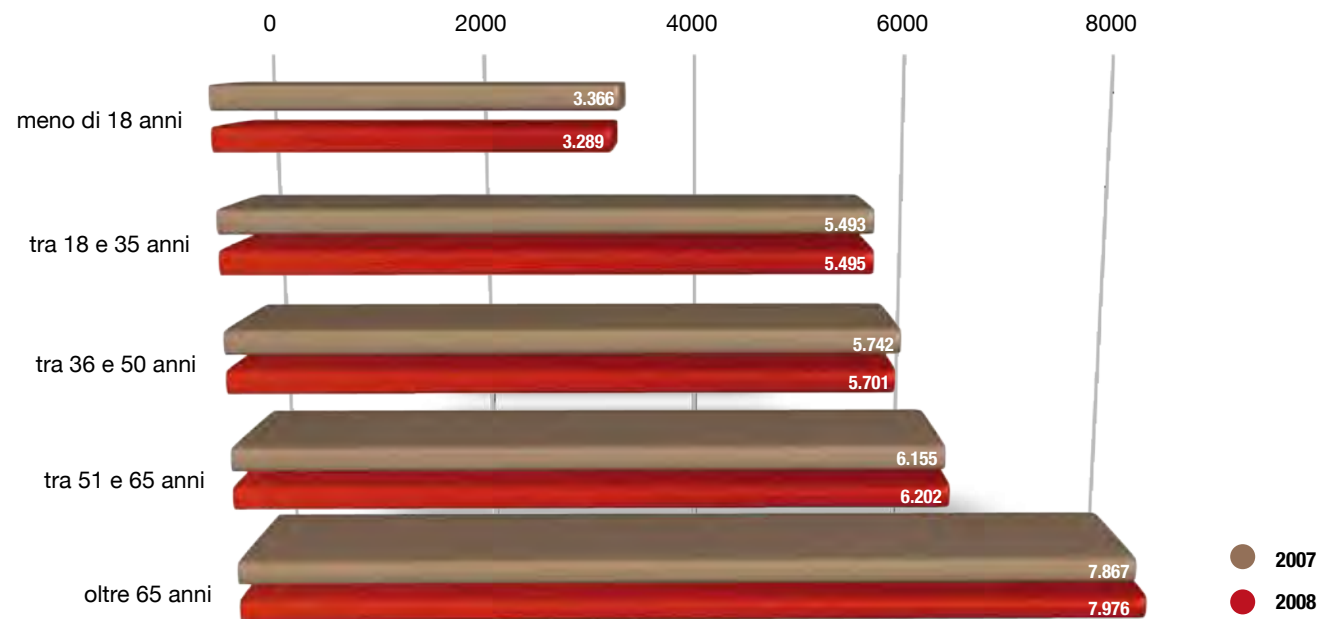
- ✘ PUBBLICAZIONE SU SITO / GIORNALINO/ DEPLIANT
- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ CUSTOMER SATISFACTION

# CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

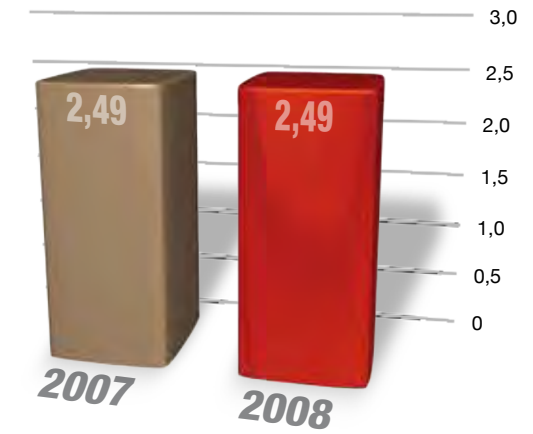
Per l'accertamento biennale dei redditi 2008, Casa S.p.A. si prefigge nel 2009 di riproporre le modalità di accertamento dei redditi degli assegnatari già attuate nei due precedenti bienni, lavorando al miglioramento degli strumenti di comunicazione

Le tabelle che seguono riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. fiorentino, relativi all'anno 2008, in raffronto a quelli registrati per l'anno 2007, evidenziando una sostanziale uniformità dei due periodi considerati con una piccola variazione in aumento

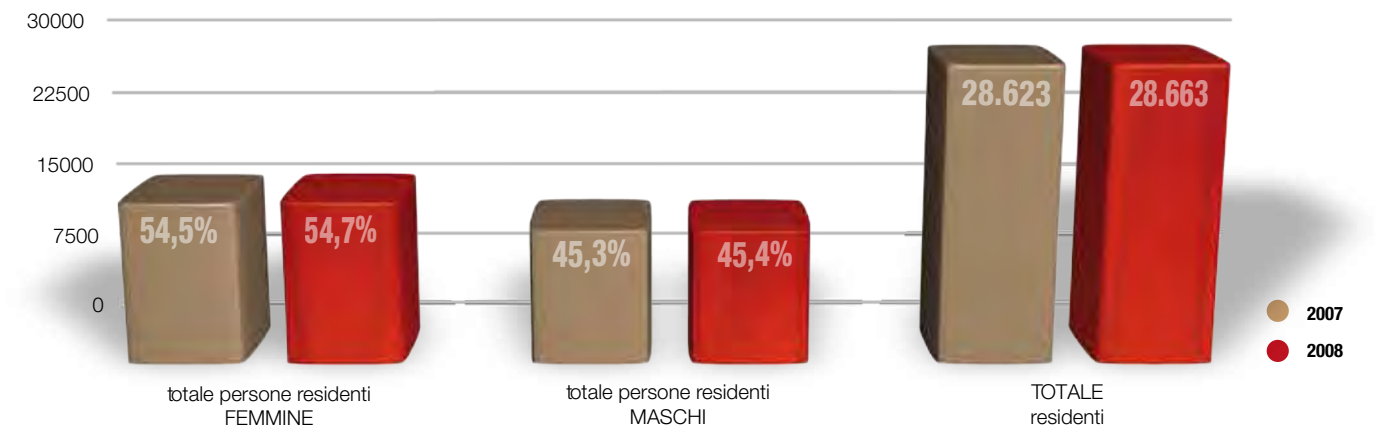
sul totale. Si tratta infatti di registrazioni di mutamenti conseguenti a spontanee richieste degli assegnatari, non rappresentando quindi una ricognizione sistematica che sarà effettuata in occasione dell'accertamento biennale dei redditi 2008 che sarà effettuato nel 2009.



Popolazione di e.r.p.. Età media



Popolazione di e.r.p.. Numero componenti medio per nucleo familiare



# CARATTERISTICHE DEI RAPPORTI

Il rapporto con l'utente finale è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione del servizio.

L'applicazione di questi principi nell'attività aziendale è testimoniata, per esempio, da:

- attività di pronto intervento manutentivo che garantisce la reperibilità su telefono cellulare di addetti anche nei giorni festivi;
- gestioni collettive attente all'ascolto e al dialogo, con particolare attenzione alle fasi di innovazione nell'erogazione di servizi;
- accesso diretto, tramite il sito internet, per la visualizzazione dei principali aspetti del rapporto utente-azienda, sia generale, sia in area riservata per ogni singolo utente;
- adozione sistematica di modalità che garantiscano un efficace contraddittorio, in occasioni di rilievi verso singoli utenti o di questi agli organi di Autogestione.

Tutti i dipendenti della società sono disponibili per fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che manifestano particolari esigenze relative ai servizi ero-

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	6
<b>Ufficio Utenza</b>	Ricevimento del pubblico per calcolo canoni, problematiche gestione nuclei, servizi a rimborso	8
<b>Ufficio Gestione Procedure Informatiche</b>	Servizio cassa e raccolta redditi	3
<b>Ufficio Patrimonio</b>	Ricevimento del pubblico per servizi a rimborso, problematiche condominiali, autorizzazione all'esecuzione lavori, raccolta redditi	5
<b>Ufficio Gestione Risorse Manutentive</b>	Ricevimento del Pubblico per problematiche manutentive - Reperibilità per la manutenzione, pronto intervento	10
<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	5
<b>Ufficio Relazioni Interne e Esterne</b>	Rapporti per particolari problematiche di utenti ed autogestioni	3
<b>Servizio Attività Tecniche</b>	Supporto e disponibilità per l'utilizzo degli alloggi di nuova costruzione e recupero	8

*Rapporto diretto con gli Utenti*

gati da Casa S.p.A.. Da tale attività non sono esclusi neppure i livelli dirigenziali o gli stessi Direttore Generale e Presidente, quando le circostanze lo rendano opportuno. Alcuni uffici hanno un rapporto diretto e particolarmente forte e costante con gli utenti, occupandosi della gestione delle problematiche che interessano quotidianamente le famiglie assegnatarie degli alloggi e.r.p.. In particolare, sono coinvolti 48 dipendenti, circa il 65% del personale di Casa S.p.A. (vedi tabella).

## **Decentramento dei servizi**

Dal 2004 è aperto lo sportello decentrato della Società nel Quartiere 4 a Firenze. Il servizio prevede la possibilità di svolgere direttamente a Villa Vogel una serie di adempimenti che prima venivano espletati esclusivamente presso gli uffici della Società in Via Fiesolana. Si tratta principalmente delle attività relative alle richieste di variazione del canone, di subentro, di autorizzazione all'ospitalità, di segnalazioni di incremento del nucleo familiare, nonché (su

appuntamento) di stipula dei contratti di locazione e consegna chiavi.

## **Attività di controllo adempimenti contrattuali**

Il monitoraggio costante dell'utente costituisce una solida base per garantire interventi capillari al fine di limitare le posizioni di inadempienza contrattuale. Inoltre la Società dispone di un Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell'attività di contrasto alla morosità; tale fenomeno viene perseguito tempestivamente, con attività stragiudiziali e giudiziali finalizzate al recupero del credito. Tutto questo crea i presupposti per mantenere basso il livello di morosità. L'attività dell'Ufficio Legale si esplica, inoltre, con grande efficacia per la risoluzione di controversie che emergono nella convivenza tra gli assegnatari. Si tratta di un'attività di tipo anche sanzionatorio, repressivo, ma molto più spesso di un'attività di intermediazione e convincimento delle parti interessate, in sinergia con il Servizio Sociale.

## **Interventi di sostegno sociale**

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 di casi "sociali" cui viene in contatto:

1) nel corso delle azioni giudiziali e/o stragiudiziali intraprese per il recupero della morosità, l'Ufficio viene in contatto talvolta con realtà sociali non ancora conosciute dai Servizi ma comunque meritevoli della loro attenzione; in questo caso, oltre ad invitare l'assegnatario a rivolgersi, lo stesso Ufficio prende

contatti con i Servizi Sociali competenti per territorio.

2) Inoltre, a seguito di segnalazioni effettuate da altri assegnatari, che vedono impegnato l'ufficio legale che provvede a fare applicare il Regolamento di Utenza, anche tramite azioni sanzionatorie, ci si può trovare a contatto con situazioni di grave disagio, derivante dalle più svariate ragioni (solitudine, tossicodipendenza, disagio psichico ecc.): a maggior ragione, in tali circostanze, i rapporti con i competenti Organi sono costanti.

3) Vi è inoltre un momento "istituzio-

**L'adesione al Protocollo implica la necessità di un non trascurabile impegno della Società anche in termini di coinvolgimento con conseguente necessità anche nell'anno 2009 di rapportarsi costantemente con gli uffici preposti alle attività di sostegno sociale**

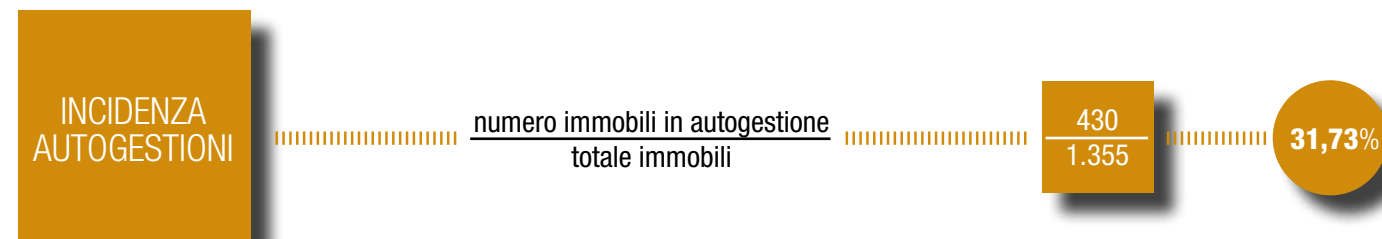
nale" in cui Casa S.p.A. prende contatti con i Siast competenti: una volta convalidata una procedura di sfratto per morosità, per persistente inadempimento dell'assegnatario, si procede ad inviare nota ai competenti Organi Sociali per esporre che lo sfratto nei confronti dell'assegnatario verrà posto in esecuzione; poiché tali azioni esecutive comporterebbero la definitiva perdita di un alloggio di edilizia residenziale pubblica con gravi ripercussioni su un determinato nucleo questa consolidata prassi consente a Casa S.p.A di agire unicamente nei confronti di soggetti non tutelati perché ritenuti non meritevoli di aiuto.

I rapporti di Casa S.p.A con gli Organi preposti all'assistenza ( di qualunque genere) sono stati ulteriormente presi in considerazione con l'adesione della Società 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

### **Rapporti con le Autogestioni**

Di particolare rilevanza per la Società è il ruolo svolto dalla Società nella promozione nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni. In materia opera il "Regolamento per l'autogestione degli immobili di edilizia residenziale pubblica", approvato dal L.O.D.E. fiorentino, che disciplina l'Autogestione da parte degli assegnatari quale forma ordinaria di gestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria dei fabbricati di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni facenti parte di L.O.D.E. Fiorentino. In particolare è prevista la partecipazione di Casa S.p.A. nella "Commissione per



le Autogestioni", che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami. La commissione, composta da due rappresentanti di L.O.D.E., tre delle associazioni degli inquilini e due rappresentanti di Casa S.p.A., si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie), presso la sede sociale.

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..

Tale istruttoria riguarda anche la valutazione delle situazioni nelle quali si prevede il subentro nel pagamento del debito nei confronti dell'Autogestione, con successivo riaddebito all'assegnatario e recupero della somma, nei modi e termini applicabili in relazione alla situazione socio-economica dell'interessato.

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.

Nel 2008 si sono contati 430 immobili

in Autogestione su un totale di 1.355 immobili, con un'incidenza percentuale del 31,73%.

La percentuale di incidenza è rimasta invariata rispetto allo scorso anno (comunque superiore al 30%), in considerazione degli immobili gestiti. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

Casa S.p.A. può, in qualunque momento, esercitare verifiche sull'attività delle Autogestioni. Tutto ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di serietà e credibilità nei confronti dell'utente finale che conferma l'utilizzo di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nell'espletamento del servizio.

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.

### Altre attività (tematiche agevolazioni tariffarie)

L'attenzione alle esigenze degli utenti si manifesta anche nello svolgimento di attività ed iniziative tese a migliorare i servizi, a contenere i costi a carico degli assegnatari, nonché ad agevolare la fruizione di particolari forme di finanziamento, qualora siano disponibili.

- In quest'ottica si iscrive l'accordo stipulato tra Casa S.p.A. e Consiag Spa, rinnovato nel 2006 con ad oggetto la collaborazione in materia impiantistica, gestione energetica e telefonica.
- Anche l'affidamento del servizio di lettura dei consumi idrici dei condomini gestiti direttamente dalla Società, come quello della vuotatura delle fosse biologiche, rientrano tra le iniziative da tempo intraprese per garantire il costante rinnovo e verifica, a mezzo di gara d'appalto, dei fornitori di beni e servizi, così come

dei lavori, che hanno consentito di perseguire due obiettivi da sempre all'attenzione della Società:

- diminuzione dei costi rispetto a quelli di mercato,
- miglioramento dei servizi prestati agli assegnatari.

Sul complesso tema della gestione del servizio di fornitura idrica, Casa S.p.A., tramite i due uffici direttamente interessati (Legale e Patrimonio) ha effettuato un'ampia ed articolata campagna informativa, dedicata alle Autogestioni e strutturata su di un calendario di 7 incontri che si sono tenuti nella primavera del 2008; gli argomenti all'ordine del giorno riguardavano non solo le condizioni (vantaggiose) offerte dalla nuova ditta letturista Barbagli, ma anche il diverso regime della gestione delle insolvenze conseguente ad una automa scelta del letturista da parte dell'autogestione medesima.

In particolare l'azione, è stata diretta primariamente verso quelle autogestioni che, a seguito della ricognizione e codi-

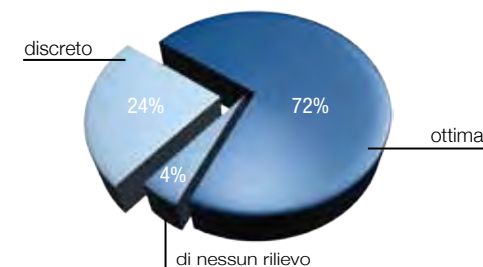
ficazione nell'archivio informatico della Società, risultavano aver autonomamente affidato l'incarico ad un letturista.

Peraltro non sono state escluse dall'invito quelle autogestioni che già si trovavano in gestione diretta da parte di Casa S.p.A., in quanto si è ritenuto opportuno approfittare della trattazione di un tema d'interesse generale per una occasione di incontro e con i responsabili delle autogestioni, per uno scambio di esperienze e per una raccolta di eventuali richieste od esigenze particolari.

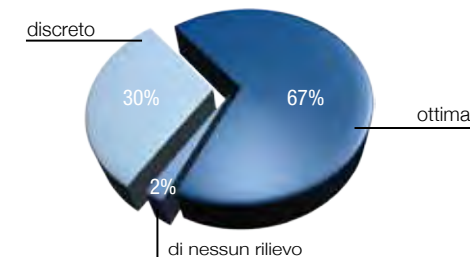
Ciascun incontro è stato verbalizzato e sottoscritto dai partecipanti, con copie inviate anche a quei responsabili che pur invitati non avevano presenziato all'incontro.

In tal modo si è ritenuto di soddisfare in maniera completa e dialettica un'esigenza di informazione e coinvolgimento che era sembrato emersa da precedenti contatti con singoli responsabili ed esponenti di organizzazioni sindacali dell'utenza.

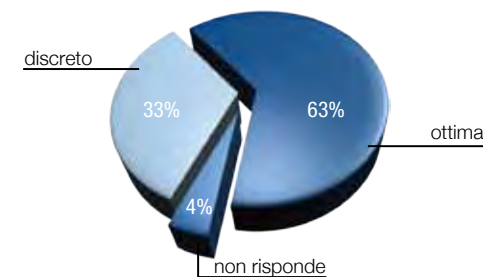
In quest'ottica, ed in prospettiva di un



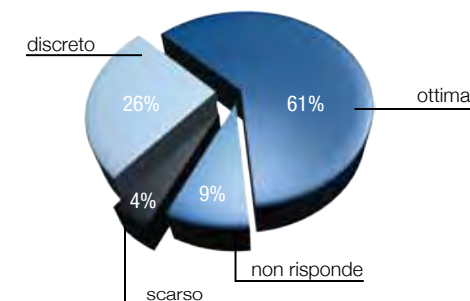
Ritengo che l'utilità dell'iniziativa degli incontri su temi specifici sia:



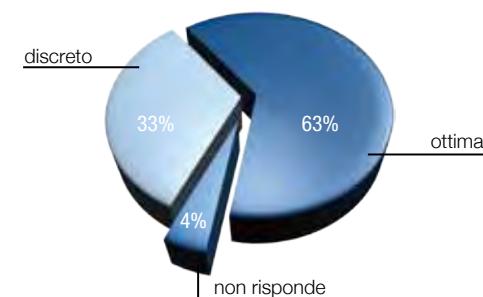
Ritengo che la chiarezza con cui è stato trattato l'argomento sia:



Ritengo che l'interesse per l'argomento affrontato sia:



Rispetto all'organizzazione di incontri analoghi su temi diversi sono interessato:



Ritengo che la completezza con cui è stato trattato l'argomento sia:

Anche sulla base delle indicazioni emerse dal questionario, per l'anno 2009 è allo studio la fattibilità di una messa a regime degli incontri con le autogestioni.

coinvolgimento più attivo di un importante interlocutore della Società, è stato predisposto anche un breve questionario per monitorare il gradimento dell'iniziativa che è stato distribuito ai partecipanti, rappresentanti di 63 Autogestioni.

I risultati sono stati assolutamente positivi, come si può evincere dai grafici; un dato particolarmente significativo peraltro è stato l'apprezzamento per l'iniziativa in generale, manifestato anche verbalmente in chiusura delle riunioni, e l'auspicio di una ripetizione di essa su altri temi di interesse delle autogestioni (quali la manutenzione straordinaria dei fabbricati e la gestione degli impianti elevatori).

### ***Ricognizione dati catastali***

Un ulteriore servizio svolto da Casa S.p.A. nei confronti degli utenti è stato quello di ricognizione e raccolta dei dati catastali di ciascun appartamento, che sono stati comunicati a tutti gli assegnatari, tramite il bollettino dell'affitto per facilitare gli adempimenti richiesti dalla nuova normativa in tema di anagrafe tributaria, per i rapporti con i gestori dei servizi pubblici (acqua, energia elettrica, gas, telefonia, ecc.)

**Per il 2009 è allo studio la creazione di un albo di fornitori qualificati per il servizio di pulizia degli spazi comuni**

### ***Controllo dei tempi di risposta della Carta dei Servizi***

Con la pubblicazione e distribuzione della Carta dei Servizi Casa S.p.A., oltre a svolgere una doverosa funzione divulgativa circa i servizi prestati agli assegnatari, ha assunto degli impegni nei confronti dei medesimi per il rispetto dei tempi in essa dichiarati. la Società ha approntato, nel corso del 2008, un "cruscotto" di monitoraggio per ciascuna voce contenuta al capitolo 15 della Carta.

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

## INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	98,77%
Stipula contratto di locazione	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,29%
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,71%
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,32%
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,10%
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,44%
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	97,08%
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	95,93%
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%

# CASA SPA E I SINDACATI DELL'UTENZA



## stakeholder: SINDACATI UTENZA

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Qualità servizi (amministrativi e manutentivi) - decentramento
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare del servizio
Livello preferito di coinvolgimento	Parzialmente attivo (delega)

Nell'esercizio delle proprie funzioni Casa S.p.A. si impegna ad operare nel costante rispetto delle prerogative sindacali degli inquilini; ciò in conseguenza – anche al di là degli obblighi previsti dal Contratto di Servizi - della consolidata sensibilità aziendale nei confronti delle problematiche dell'utenza generalmente intesa, che si concretizza anche in un approccio sempre aperto al dialogo ed al confronto con le OO.SS. dell'utenza medesima.

Nell'ambito di questo quadro, pertanto Casa S.p.A. riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo, riducendo al minimo le occasioni di conflitto, per privilegiare la soluzione dei problemi.

Dall'analisi dello *stakeholder* Sindacati 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.

### **Protocollo di intesa tra Casa Spa ed i Sindacati degli assegnatari (Conia – Sicet – Sunia – Uniat – Unione Inquilini)**

Il particolare rilievo dei rapporti con i sindacati degli utenti è stato formalizzato in un protocollo di intesa sottoscritto il 13 dicembre 2004 con l'obiettivo comune di

garantire il massimo livello qualitativo del servizio offerto all'utente finale.

Il Protocollo si occupa di:

- materie che si definiscono come "relazioni sindacali"
- reciproca partecipazione alle iniziative pubbliche sull'e.r.p.;
- elaborazione comune di studi e documenti;
- momenti formativi del personale;
- diffusione tra l'utenza della piena conoscenza delle normative di e.r.p.;
- promozione della formazione delle Auto-gestioni;
- strumento di raffreddamento dei conflitti.

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

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

# CASA SPA E IL PERSONALE



## stakeholder: PERSONALE

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Crescita professionale, ambiente di lavoro soddisfacente
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare del clima aziendale e dell'ambiente
Livello preferito di coinvolgimento	Attivo e passivo (collaborazione, delega, monitoraggio, informazione)

Il personale rappresenta un interlocutore fondamentale per il corretto svolgimento della gestione di Casa S.p.A.. L'azienda è continuamente impegnata a favorire coinvolgimento e collaborazione a tutti i livelli aziendali.

Casa S.p.A. si impegna ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni normative e retribuzioni conformi ai contratti collettivi di lavoro di settore ed agli accordi sindacali vigenti, a rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori. Nell'anno 2008 è stato rinnovato il Contratto Collettivo Nazionale FEDER-CASA al quale la Società ha dato puntuale applicazione provvedendo anche a curarne la conoscenza tramite la pubbli-

cazione del nuovo testo tra i documenti del Sistema Integrato.

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

### **Caratteristiche del personale**

Il personale della Società è costituito da 74 dipendenti nel 2007 e 73 nel 2008.

La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è evidenziata nella tabella riportata a pagina seguente.

Nel 2008 il 90,41% dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,59% di "Quadro" e "Dirigente". Il *turnover* del 2008 è dovuto alla cessazione di due impiegati (uno per pensionamento e uno per dimissione volontaria) e dall'assunzione di tre nuovi.

E' da porre in evidenza che il personale

## MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL PERSONALE

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

ripartizione per anzianità di servizio (numero di addetti) (dati al 31.12)

	2007			2008		
	M	F	totale	M	F	totale
oltre 20 anni	19	13	32	17	14	31
da 15 a 20 anni	1	2	3	1	1	2
da 10 a 15 anni	0	4	4	0	7	7
da 5 a 10 anni	8	18	16	11	5	16
meno di 5 anni	11	8	19	8	9	17
	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

ripartizione per età' (numero di addetti) (dati al 31.12)

	2007			2008		
	M	F	totale	M	F	totale
fino a 30 anni	2	1	3	0	2	2
da 31 a 40 anni	10	14	24	12	11	23
da 41 a 50 anni	7	9	16	6	10	16
oltre 50 anni	20	7	31	19	13	32
	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

ripartizione per titolo di studio (numero di addetti) (dati al 31.12)

	2007			2008		
	M	F	totale	M	F	totale
laurea	10	7	17	11	8	19
diploma	24	17	41	21	17	38
licenza media	5	11	16	5	11	16
	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

qualifiche	2007			2008		
	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>	34	33	67	34	32	66
	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>73</b>

qualifiche	2007		2008	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
<b>Dirigenti</b>	1	1	0	0
<b>Quadri</b>	1	0	0	0
<b>Impiegati</b>	4	2	3	2
	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

interno è tutto a tempo indeterminato, in quanto la politica del personale di Casa S.p.A. ha come principio generale la valorizzazione di risorse umane destinate a rimanere in azienda nel lungo periodo. 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 si evidenzia l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

Il TAI indica infatti che il costo relativo alle consulenze esterne è sotto il 26% del costo del personale interno. Il peggioramento rispetto al dato 2007, pari a 10,73%, è principalmente dovuto all'accrescimento esponenziale delle attività tecniche relative agli interventi edilizi che hanno richiesto l'appoggio di consulenti esterni, soprattutto in riferimento alla specializzazione sul fotovoltaico.

### *Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro*

Tutela e prevenzione sono principi fondamentali della Società. Il "Rapporto tecnico per la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro" è stato aggiornato nell'anno 2007 e riconfermato nell'anno

**Nell'anno 2009 CASA SpA si propone di integrare il modello adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 con la previsione dei reati in materia di sicurezza in riferimento alla sede aziendale**

2008. Tale documento comprende la valutazione dei rischi, i criteri adottati per la valutazione stessa, la conseguente individuazione delle misure di prevenzione e protezione ed un eventuale programma di attuazione delle suddette misure; è stato elaborato in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e con il Medico competente, con l'assunzione diretta da parte del Datore di Lavoro dei compiti propri del

TASSO DI ATTIVITÀ INTERNA (TAI)

costo personale esterno  
costo personale interno

708.845  
2.767.767

25,61%

Servizio di Prevenzione e Protezione, anche avvalendosi di personale esterno in possesso delle competenze professionali necessarie per integrare l'azione di prevenzione e protezione. Nell'anno 2008 non si sono verificati infortuni.

### **Coinvolgimento nelle politiche aziendali**

Il personale costituisce uno *stakeholder* fondamentale per Casa S.p.A., data la *mission* eminentemente sociale dei servizi che sono da essa erogati.

E' quindi un preciso impegno della Società operare per garantire un elevato livello di coinvolgimento dei propri dipendenti sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.

Il primo aspetto è assicurato da un significativo sistema di incentivazione economica, basato su obiettivi fissati ad inizio anno per ciascun servizio/ufficio ed il cui livello di raggiungimento viene valutato attraverso l'attribuzione di un punteggio così suddiviso: parametri stipendiali Federcasa, presenza in servizio

e livello di impegno lavorativo di ciascun dipendente.

Un'altra e non meno importante forma di coinvolgimento economico è costituita dalla piena applicazione degli incentivi riconosciuti per l'attività tecnica dalla normativa sugli appalti.

Ai tecnici che seguono direttamente un progetto e la sua realizzazione viene assegnato il 50% dell'incentivo – erogato da Casa S.p.A. nella misura massima prevista dalla legge – mentre il restante 50% viene diviso tra tutti i dipendenti di Casa S.p.A., in base al solo parametro del livello; questa compartecipazione all'incentivo anche del personale non professionalmente impegnato nell'attività tecnica, risponde all'esigenza di sancire la piena e solidale collaborazione a tali attività di tutto il personale dell'azienda, in termini di professionalità giuridica, contabile, amministrativa ed operativa. Analogamente, al personale dell'Ufficio Legale che gestisce il contenzioso della Società è corrisposto un incentivo corrispondente agli onorari e diritti riconosciuti dal giudice ed effettivamente corrisposti da terzi soccombenti, per

cause seguite direttamente dal legale dipendente dalla Società ed iscritto all'Albo Speciale.

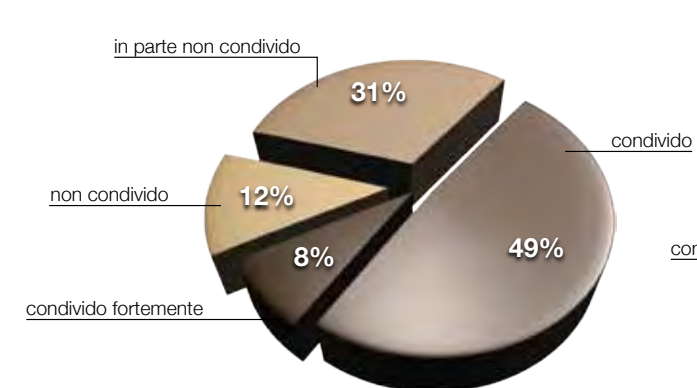
Anche l'aspetto qualitativo, non meno rilevante, è coperto dall'esistenza del Sistema Integrato che opera per mantenere omogenea e diffusa la condivisione di tutte le attività aziendali, nel pieno rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

Tale diffusione e condivisione non può che essere però supportata da un clima lavorativo soddisfacente ed attento alle esigenze, non solo di tipo economico dei lavoratori.

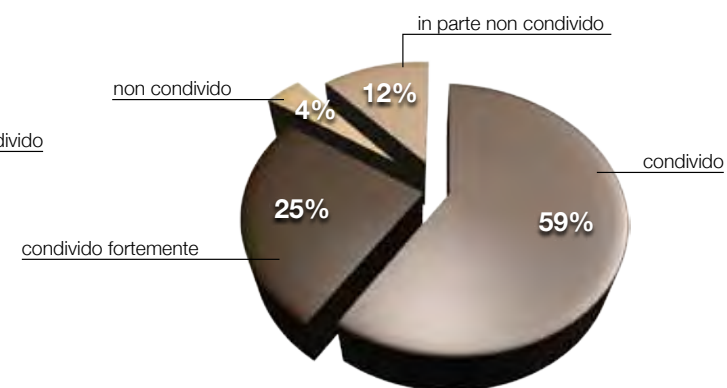
Per questo Casa S.p.A., nel 2007, ha adottato un piano di miglioramento del clima aziendale basato sui risultati di un questionario sottoposto ai dipendenti e dai quali erano emerse, sostanzialmente, l'esigenza di un miglioramento della comunicazione aziendale, tanto verticale che orizzontale, sia sotto il profilo informativo che sotto l'aspetto più propriamente motivazionale.

Il piano prevedeva l'istituzionalizzazione di momenti di informazione collettiva operati dall'Alta Direzione, in particolari

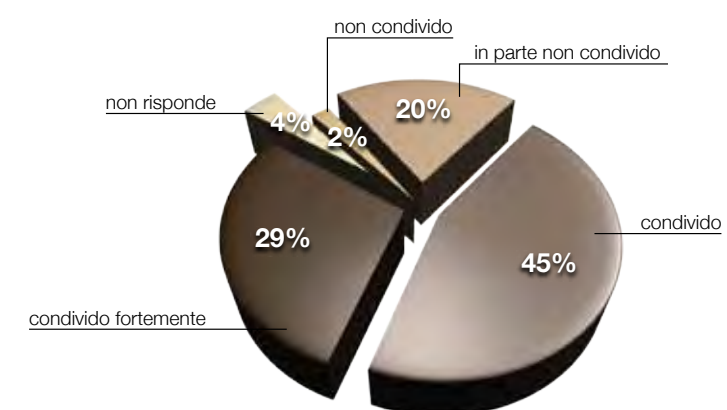
*Le attività lavorative sono ben distribuite nel mio ufficio*



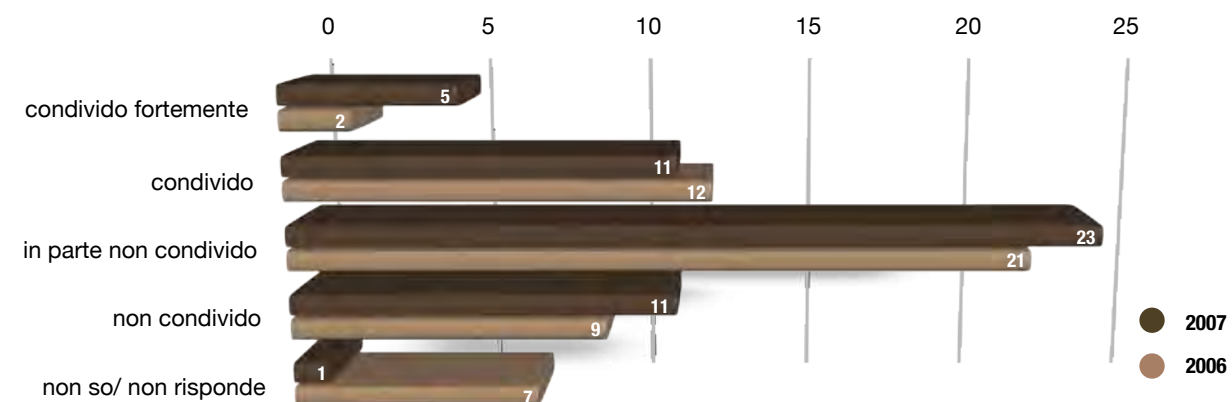
*Conosco i progetti e gli obiettivi della mia unità organizzativa*



*Il mio responsabile mi aiuta a risolvere eventuali problemi*



*Ritengo corretto il sistema premiante il risultato in azienda*

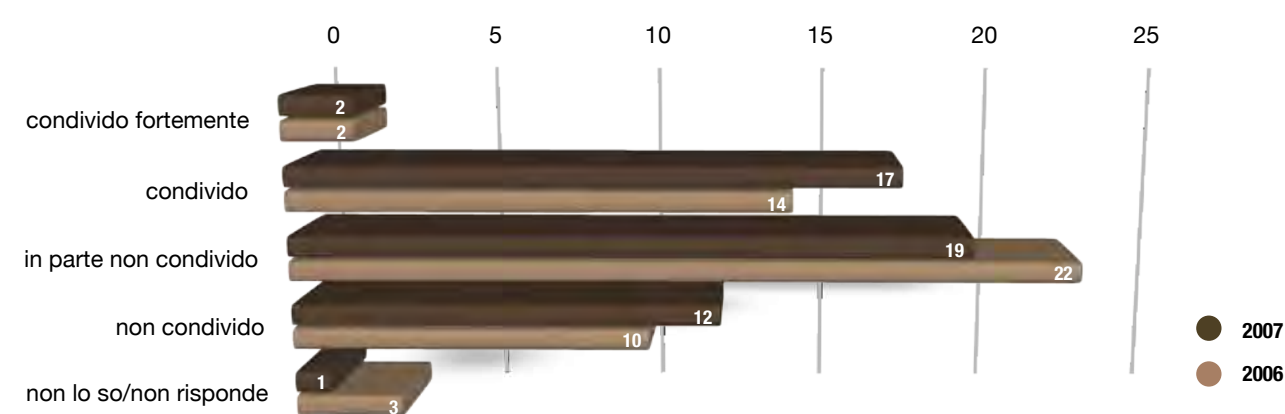


occasioni quali ad esempio la presentazione del bilancio consuntivo, ed anche la formalizzazione di riunioni periodiche di ufficio, a cadenza almeno trimestrale, con invito a trattare anche gli specifici temi dello stato di attuazione degli obiettivi di produttività e l'emersione di particolari esigenze formative. Per misurare l'efficacia del piano, Casa S.p.A. nel dicembre 2007, ha nuovamente riproposto al proprio personale il

questionario sul clima interno, analogo nella sostanza per poter permettere un confronto con il precedente, ma revisionato anche dal Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale per rendere l'indagine più puntuale e partecipativa. I risultati, analizzati nell'anno 2008, nel complesso, hanno dimostrato che l'aspetto cognitivo è sensibilmente migliorato sia per ciò che riguarda l'informazione

verticale (efficacia delle riunioni generali) che per l'informazione capillare all'interno di ciascun ufficio (cresce infatti il dato relativo all'informazione proveniente dal responsabile di ufficio). È concorde con questo risultato anche quello, migliorato, sul "ritenere che la Direzione diffonda in modo efficace le informazioni interne tra le diverse unità organizzative dell'azienda" (35 risposte affermative rispetto alle 22 della prece-

*Le buone prestazioni lavorative ricevono il giusto riconoscimento sia a livello individuale che di gruppo*



dente indagine).

Per quanto riguarda invece le altre domande riferite alla soddisfazione del personale in riferimento ai rapporti con l'azienda, al rispetto dei propri diritti, alle attività interne all'ufficio ed ai rapporti con i propri responsabili e colleghi, in generale si evidenzia un altro dato positivo e cioè la diminuzione, rispetto al precedente questionario, della risposta "non condivido". Ciò evidenzia senz'altro

un significativo calo degli aspetti considerati fortemente critici; va però sottolineato che in alcuni casi la completa non condivisione si è spostata a "parziale", andando pertanto a sottolineare senz'altro un miglioramento percepito, che però è suscettibile di una potenziale ricaduta in uno stato di criticità.

Si conferma punto di forza, il rispetto da parte dell'Azienda di tutti i diritti di

carattere etico e sociale (orario di lavoro, ferie, libertà di espressione, diritti contrattuali e di legge, diritti di associazione ed attività sindacali, aggiornamento formativo). E' evidente un miglioramento in riferimento ai rapporti interni a ciascuna unità operativa, soprattutto dal punto di vista di condivisione degli obiettivi, di relazione con il proprio responsabile e distribuzione delle attività. Si rileva invece come criticità, con un

**Al fine quindi di operare per l'attenuazione, se non per la totale eliminazione, dei peraltro pochi, momenti di sofferenza, Casa S.p.A., per il prossimo 2009 intende organizzare uno o più incontri, tenuti nella forma del *focus group*, con alcuni dipendenti nuovi assunti, aventi come tema proprio "lavorare a Casa SpA".**

risultato peggiore rispetto al questionario precedente, il dato relativo alla collaborazione tra i diversi servizi dell'azienda. Si conferma anche che l'unico punto critico rimane quello legato al sistema premiante, avvalorato anche dalle risposte alla domanda "le buone prestazioni lavorative ricevono il giusto riconoscimento

sia a livello individuale che di gruppo"; c'è peraltro da considerare che il tema è naturalmente "sensibile" e tendenzialmente non suscettibile di riscuotere la piena ed unanime approvazione da parte del personale.

### ***Crescita professionale (formazione e responsabilità)***

Anche la politica della formazione riveste un'importanza strategica tra le politiche di Casa S.p.A., la quale annualmente predispone un piano di formazione di tutto il personale correlato agli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. Nell'ambito del piano 2008 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e

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

Come di consueto quando la partecipazione ai corsi di formazione professionale ha richiesto la frequenza degli addetti della Società anche al di fuori del normale orario di lavoro, questo è stato conteggiato come orario straordinario debitamente autorizzato e concordato con i dipendenti.

L'indice si rileva per quantificare l'investimento dell'azienda in attività formativa, per la crescita del profilo professionale e conseguentemente del livello di servizio prestato.

L'indice "Evoluzione Profili Professionali" per l'anno 2008 si è attestato su di un valore pari ad 1,23%, che rappresenta in valore assoluto, la conferma di un forte impegno della Società in materia di for-

mazione (con una media di circa 20 ore di formazione annue a dipendente). Si rileva peraltro che rispetto a quello 2007 (pari al 2,17) il dato ha subito un ridimensionamento dovuto alla fisiologica messa in pratica dell'accrescimento cognitivo avvenuto nell'anno precedente: in particolare si è avuto un forte impegno dei tecnici specializzati nell'ambito del fotovoltaico e del risparmio energetico.

### ***Commissione risorse umane***

All'interno di Casa S.p.A. opera la 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

attuati 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.

**EVOLUZIONE  
PROFILI  
PROFESSIONALI  
(EVP)**

numero ore dedicate  
alla formazione dei dipendenti  
numero ore lavorate nell'anno

1.398  
11.3331

1,23%



# CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI



## stakeholder: SINDACATI LAVORATORI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Condizione di lavoro in azienda
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare delle relazioni e approfondimento delle tematiche di interesse comune
Livello preferito di coinvolgimento	(attiva e passiva) incontri e informazione

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.

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.

Nel rispetto dell'accordo interconfederale CISPEL – CGIL/CISL/UIL del 29.09.04 presso Casa S.p.A. opera la Rappresentanza Sindacale Unitaria (R.S.U.) con un numero di componenti pari a 4 membri liberamente eletti con voto segreto da tutti i lavoratori non dirigenti. La R.S.U., in quanto organismo rappresentativo dei lavoratori e del sindacato nei luoghi di lavoro, assolve a tutti i compiti con rife-

ramento all'esercizio di diritti, permessi, agibilità sindacali e tutela dei lavoratori, previsti dal C.C.N.L..

A seguito della costituzione della R.S.U. i permessi sindacali sono ripartiti tra i componenti delle R.S.U. stessa.

L'Amministrazione ha sempre riconosciuto piena libertà di spazi e completa disponibilità agli argomenti e problematiche promosse dall'R.S.U..

A tutte le riunioni con l'Amministrazione possono partecipare anche dipendenti componenti degli organi sindacali aziendali, con utilizzo dei permessi ordinari, senza peraltro limiti di fruibilità od altri vincoli di utilizzo.

Alle riunioni con la R.S.U., per l'Amministrazione partecipa (il Direttore Generale) con due Consiglieri di Amministrazione, delegati dal Consiglio stesso, normalmente affiancati dal Dirigente del Servizio Risorse, Legale ed Affari Generali; occasionalmente possono partecipare alla riunione lavoratori appartenenti all'Ufficio/Uffici più direttamente interessati.

Lo svolgimento della riunione è puntualmente verbalizzato da un incaricato dell'Amministrazione.

E' considerato pienamente come orario di lavoro quello impegnato in riunioni che, pur fatte con dirigenti sindacali,

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL SINDACATI DEI LAVORATORI

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE

siano unicamente funzionali ad attività istituzionali dell'Azienda.

E' da precisare che, anche al di fuori di permessi retribuiti, allo scopo di non ostacolare in nessun modo l'attività sindacale, è disposta la piena fruibilità di permessi a recupero, senza limiti ed esigenza di autorizzazione.

Il numero di incontri annui varia a seconda delle problematiche e del numero di argomenti da discutere. Vi sono però incontri svolti con cadenza regolare nel-

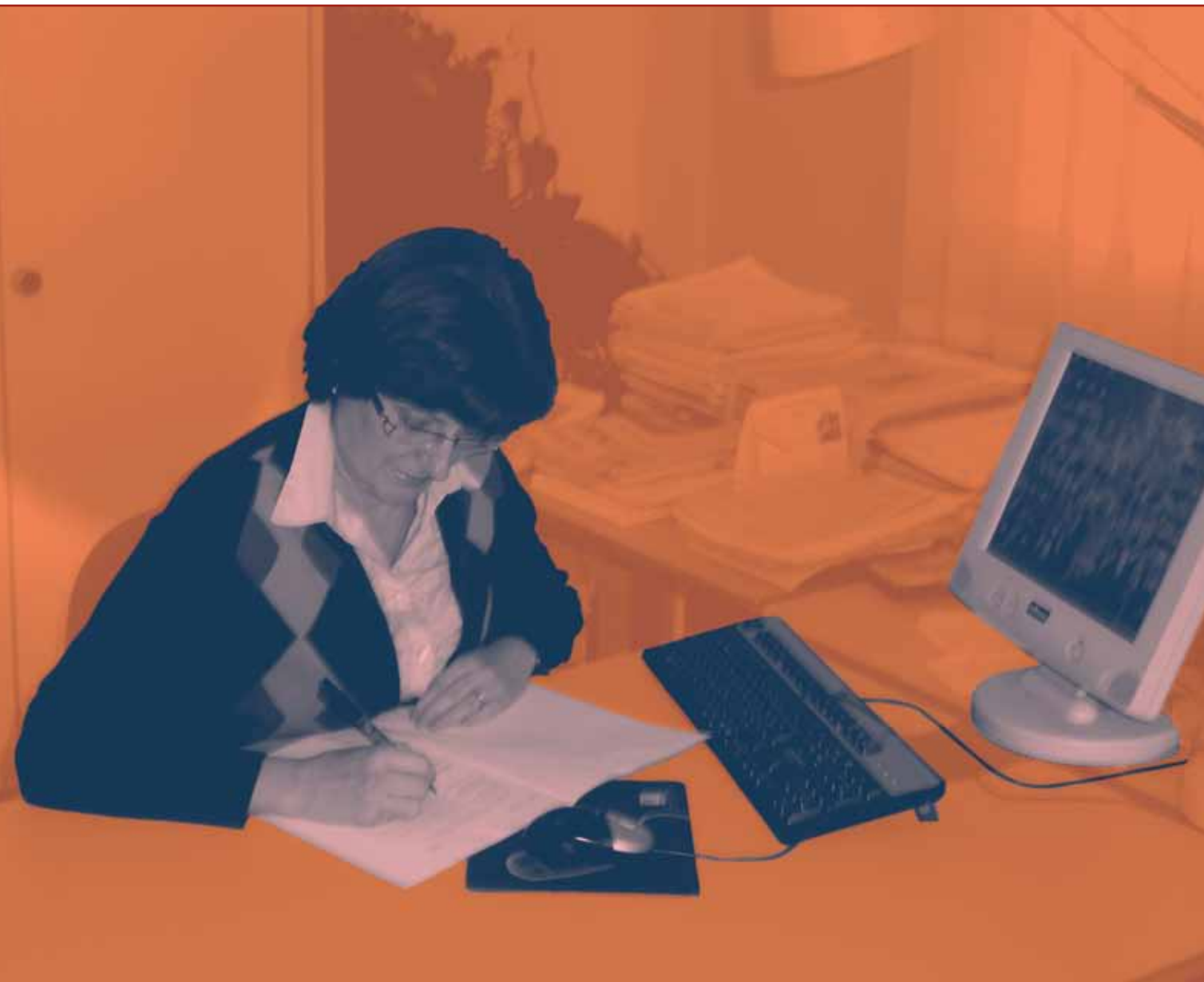
l'arco dell'anno, che trattano tematiche quali la discussione dell'assegnazione degli obiettivi annuali di produttività, con relativa attribuzione di punteggi, piano di formazione, ecc..

Casa S.p.A. è disponibile agli incontri sia a livello aziendale con i rappresentanti sindacali interni dei lavoratori (R.S.U.) che a livello territoriale con i rappresentanti sindacali esterni. La cadenza periodica degli incontri con i rappresentanti interni per finalità informative,

assume anche carattere di consultazione e contrattazione per specifiche tematiche di rilievo e, se richiesto, ma anche su iniziativa dell'amministrazione, si facilita la partecipazione dei rappresentanti territoriali.

I lavoratori hanno diritto di riunirsi in assemblee sia generali che per gruppi/uffici ovvero secondo l'appartenenza sindacale all'interno della sede di lavoro in idonei spazi messi a disposizione dall'Amministrazione.

# CASA SPA E I FORNITORI



## stakeholder: FORNITORI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Adesione ai principi di responsabilità sociale in generale e con particolare riferimento alla sicurezza
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Instaurare un corretto rapporto di <i>partnership</i>
Livello preferito di coinvolgimento	Attiva e passivo (collaborazione, monitoraggio e informazione)

I fornitori di Casa S.p.A. sono da considerarsi a tutti gli effetti importanti interlocutori della Società, sia sul piano della collaborazione per la corretta esecuzione dei contratti, sia, soprattutto, nella condivisione e perseguimento dei principi di Responsabilità Sociale definiti dalla norma SA8000.

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

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'am-

pia pagina del proprio sito Internet, che tramite uno spazio dedicato sul giornalino 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.

Tutti i fornitori di Casa S.p.A. sono monitorati e classificati a seconda della maggiore o minore criticità per gli aspetti della Responsabilità Sociale. Tra i fornitori più critici si annoverano le imprese edili che sono controllate a campione tramite *audit* anche in cantiere secondo precisi criteri quali, il numero degli interventi svolti, la dimensione dell'intervento affidato e la peculiarità delle lavorazioni

## MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL FORNITORI

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

necessarie.

L'attuazione in concreto del principio dell'inclusività ha portato, inoltre, all'effettiva realizzazione di progetti condivisi con il fornitore, come accaduto per la ditta lettrista dell'acqua Barbagli con il quale è stato anche attivato un *focus group* per l'individuazione di spunti di miglioramento per la redazione della bolletta dei consumi, allo scopo specifico di rendere più chiara e trasparente l'indicazione degli importi a carico degli utenti, nell'ambito del non facile quadro determinato dalle variazioni, per lo più in aumento delle tariffe dei consumi idrici.

Sempre in materia di coinvolgimento dei fornitori nelle strategie aziendali si è svolto nel 2008, concretizzando l'Accordo sulla Sicurezza nei cantieri edili, sottoscritto nel febbraio 2007 tra Casa S.p.A. ed i soggetti istituzionali competenti e le organizzazioni rappresentative dei lavoratori, un incontro ad ampio raggio con i responsabili delle imprese operanti per conto di Casa S.p.A. e i rappresentanti della sicurezza.

### **Accordo sicurezza nei cantieri**

L'Accordo Operativo contiene impegni e modalità che, partendo naturalmente dalla piena applicazione delle vigenti normative in materia di sicurezza, prefigurano un elevamento qualitativo dell'azione in tema di sicurezza nei cantieri edili e che ha anticipato alcuni degli aspetti affrontati dalla normativa in materia di sicurezza messa a punto a livello nazionale e regionale. I contenuti più innovativi dell'accordo riguardano l'impegno di Casa S.p.A. a considerare non riducibili, anche in presenza di normative che lo consentissero, i costi della sicurezza, la previsione nella documentazione a base di gara, dell'obbligo, a carico dell'appaltatore, della formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro, con procedure non rituali per accertare l'effettivo assolvimento di tale obbligo, e l'attivazione, in maniera sistematica, preventivamente all'apertura dei cantieri, di incontri con gli organi di vigilanza (Direzione Prov.le del Lavoro e ASL) per illustrare le caratteristiche dell'opera ed il sistema di gestione della

sicurezza attivato.

Casa S.p.A. si impegna inoltre a promuovere incontri periodici con le figure aziendali delle imprese operanti in cantiere preposte al controllo e alla progettazione della sicurezza, i responsabili dei lavoratori per la sicurezza, le competenti Unità Funzionali di Prevenzione Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro dell'ASL di Firenze, al fine di monitorare, analizzare e risolvere le problematiche inerenti la sicurezza e la salute dei lavoratori in tutte le fasi operative. 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, perseguire la piena affermazione dei diritti dei lavoratori, anche con la sottoscrizione di specifici accordi.

Casa S.p.A. si impegna a prescrivere che l'Impresa appaltatrice garantisca ai lavoratori trasferitisi e/o non residenti operanti nel cantiere, la predisposizione di sedi alloggiative che dovranno osservare

le vigenti normative in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'accordo si applica a tutti i cantieri che Casa S.p.A. gestisce in qualità di Stazione Appaltante.

### **Monitoraggio sicurezza 2008**

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. Per l'anno 2008 non sono state segnalate sanzioni da parte delle ASL per interventi sui cantieri di competenza Casa S.p.A., mentre le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione sono state in genere assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti.

E' 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.

Nel mese di dicembre 2008 si è tenuto un seminario interno per tutto il personale interessato, con il Dirigente del Servizio ed un professionista esterno, esperto nel settore, sul nuovo decreto in materia di sicurezza (D.Lgs. 81 del 09/04/2008).

Non si sono infine 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.

# CASA SPA E LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

PERFORMANCES  
SOCIALI

## stakeholder: ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Realizzazione di innovazioni per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali sia all'interno che all'esterno
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Adeguare l'agire alle esigenze generali
Livello preferito di coinvolgimento	Attivo e passivo (monitoraggio, informazione, confronti, riunioni)

Le principali associazioni rappresentative di categoria (Federcasa, Confservizi, Cispel) sono fra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività di Casa S.p.A.: scambio e condivisione di esperienze, nonché l'approfondimento delle normative via via emanate contribuiscono al miglioramento delle performance aziendali. Tra le esperienze più significative si colloca il lavoro svolto in sede di Cispel Toscana per l'elaborazione di indicatori di efficienza ed efficacia unici per tutti i soggetti gestori della regione e per il loro aggiornamento annuale, che si è rivelato anche uno strumento utile per favorire la conoscenza all'esterno dell'effettiva realtà dell'edilizia residenziale pubblica toscana.

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.

Federcasa associa 114 enti che, in tutta Italia, da quasi un secolo costruiscono e gestiscono abitazioni sociali realizzate con fondi pubblici, ma anche con fondi propri e con prestiti agevolati. Si tratta di Istituti autonomi per le case popolari, enti in via di trasformazione e aziende che gestiscono un patrimonio di oltre

850 mila alloggi destinato ad una utenza con reddito basso o medio.

Federcasa partecipa alla definizione degli obiettivi e degli strumenti della politica abitativa, promuove lo sviluppo di nuovi strumenti di intervento nel campo dell'edilizia residenziale pubblica, mirando a favorire la qualità dell'abitare e della vita sociale, lavora per migliorare l'efficacia della gestione del patrimonio immobiliare pubblico, rappresenta gli associati nelle organizzazioni nazionali e internazionali.

### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ ORGANIZZAZIONI DI EVENTI
- ✘ PARTECIPAZIONE A COMMISSIONI ED INCONTRI
- ✘ PUBBLICAZIONI

La Confservizi è il sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela le aziende e gli enti che gestiscono i Servizi Pubblici Locali, qualunque sia la proprietà.

E' espressione di 8 Federazioni nazionali di settore e di 17 Associazioni regionali attraverso le quali Confservizi garantisce una presenza capillare sul territorio.

Cispel Confservizi Toscana è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano. I gestori toscani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a Cispel Confservizi Toscana che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita.

Cispel, infatti, promuove tutte le iniziative utili al raggiungimento degli scopi sociali, partecipa alla redazione delle leggi e degli atti regionali sulle materie in cui operano i propri associati, assiste e supporta i Comuni nei processi formativi di società e consorzi di gestione e gli associati nella loro ricerca di miglioramento e consolidamento.

**I rapporti con soggetti operanti nella realtà dei servizi pubblici e del mondo e.r.p. in particolare non si esauriscono nella partecipazione alle associazioni di categoria, ma si sviluppano anche in relazioni con singoli soggetti omologhi operanti in Italia e più specificatamente in Toscana.**

**Nel luglio 2008 tali relazioni hanno portato alla sigla di un protocollo di intesa e collaborazione tra CASA Spa e Casalp di Livorno. Si tratta di un patto stabilito tra i due più grandi soggetti gestori del patrimonio e.r.p. in Toscana che costituisce un atto concreto e rilevante che testimonia la possibilità e l'uti-**

**lità di lavorare in sinergia operativa e, pur mantenendo un saldo e certo ancoraggio al territorio di riferimento, mettere a comune le esperienze più innovative e fare sistema.**

**Questi gli obiettivi del protocollo di intesa:**

- **ottimizzare le esperienze maturate nel campo dell'attività tecnica e gestionale**
- **sviluppare le attività a carattere innovativo (alta efficienza energetica, Sistema Integrato Qualità Responsabilità Sociale)**
- **condividere informazioni ed esperienze operative**
- **studiare e mettere a punto servizi innovativi per il patrimonio gestito.**

# CASA SPA E LE ISTITUZIONI

## stakeholder: ISTITUZIONI

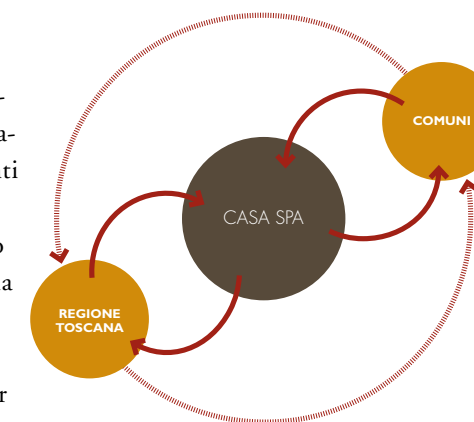
Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Attività finalizzata alla soluzione del problema casa e incentivare il tema della sicurezza e del risparmio energetico
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare il livello di risposta alle tematiche
Livello preferito di coinvolgimento	Passivo (monitoraggio, informazione e rendicontazione)

Il rapporto di Casa S.p.A. con le Istituzioni è strettamente correlato alla sua natura di società a partecipazione pubblica, dei 33 Comuni Soci dell'area fiorentina, inserita nel più ampio contesto regionale.

Dall'analisi dello *stakeholder* Istituzioni, è emersa la necessità di coinvolgimento finalizzato a snellire le procedure burocratiche, condividere gli obiettivi ed armonizzare la normativa alla realtà sottostante, utilizzando prevalentemente i canali delle istituzioni medesime. Casa S.p.A., in quanto soggetto gestore previsto dalla normativa regionale (L.R.T. n. 77/1998), intrattiene rapporti costanti e diretti con la Regione Toscana, sia per lo svolgimento dei suoi compiti di programmazione in ambito e.r.p., per i quali si avvale anche delle

informazioni e dei dati forniti dalla Società, sia nella gestione dei finanziamenti per conto dei Comuni Soci, finalizzati alla realizzazione degli interventi di edilizia residenziale pubblica. A loro volta, i Comuni Soci si avvalgono delle proposte della Società ai fini della proposizione degli interventi. Casa S.p.A. rappresenta, quindi, l'intermediario principale e necessario per la realizzazione dell'edilizia sovvenzionata.

Anche al di fuori della realizzazione di edilizia sovvenzionata, Casa S.p.A. si rapporta primariamente con i Comuni



di riferimento ogni qualvolta esista la possibilità di realizzare opere che possano contribuire alla gestione del problema casa.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE ISTITUZIONI

- ✘ RIUNIONI AD ALTO LIVELLO
- ✘ PARTECIPAZIONE A INCONTRI, COMMISSIONI INFORMATIVE O GRUPPI DI LAVORO

# CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ

PERFORMANCES  
SOCIALI



## stakeholder: COLLETTIVITÀ

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Attività finalizzata alla soluzione del problema casa e incentivare il tema della sicurezza e del risparmio energetico
Obiettivo dello <i>stakeholder</i>	Migliorare il livello di risposta alle tematiche
Livello preferito di coinvolgimento	Passivo (monitoraggio, informazione)

Casa S.p.A. agisce a stretto contatto con la collettività ed è la natura stessa della Società ad implicare l'affermarsi di una gestione eticamente orientata.

Da qui deriva la particolare sensibilità verso tutti gli strumenti, sia provenienti dal passato, sia proiettati verso il futuro, che vadano nella direzione del consolidamento dei rapporti con gli utenti, con i soci, le Istituzioni, con le Organizzazioni sindacali, con le associazioni di categoria, con la cultura e con la collettività nel suo complesso.

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

### **Archivio storico delle Case Popolari**

L'apertura al pubblico dell'Archivio Storico delle Case Popolari ora di Casa S.p.A., già dell'Ater, già dello Iacp, costituisce un ulteriore avvicinamento alla comunità. L'Archivio è stato dichiarato di "notevole interesse storico" con provvedimento del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali poiché docu-

menta, permettendone la ricostruzione storica, non soltanto l'edilizia popolare in Italia e in particolare in Toscana e nella provincia di Firenze a partire dal 1909, ma anche la lezione di importanti maestri dell'architettura italiana (Burci, Del Debbio, Detti, Gamberini, Michelucci, Poggi, Quaroni, Ricci e Savioli tra gli altri), la discussione sui piani urbanistici, le riflessioni teoriche e tecniche

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLA COLLETTIVITÀ

- ✘ ARCHIVIO
- ✘ SITO INTERNET
- ✘ GIORNALINO
- ✘ TRASMISSIONI TELEVISIVE
- ✘ SEMINARI



Per l'anno 2009 è in preparazione una pubblicazione relativa all'Archivio storico, nell'ambito della collana "Quaderni di Archimeetings" curata dal Gabinetto Vieusseux



intorno alla progettazione e la costruzione degli edifici. L'Archivio è aperto al pubblico per appuntamento. Nel giugno 2007 il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Soprintendenza Archivistica per la Toscana, ha pubblicato un estratto con documentazione fotografica di progetti dell'Ing. Carlo Burci, conservati presso il nostro Archivio. Dal sito Internet è possibile accedere all'indice dei luoghi, delle persone o degli enti per i quali è presente una documentazione di qualche genere presso l'Archivio di Casa S.p.A.. Ad ogni indicazione di Comune, Via o zona è associato uno o più numeri necessari per le ricerche cartacee sul campo. L'Archivio attuale è il risultato di un complesso lavoro di riordino e la sua gestione si vale tuttora della consulenza di esperte archiviste, che assicurano un supporto molto qualificato ai soggetti che accedono, per finalità professionali e di studio all'Archivio stesso. E' altresì compito delle predette consulenti formare il personale dell'Ufficio Affari Generali nella tecniche di gestione

dell'Archivio e della sua integrazione.

### **Casa S.p.A. Informa**

Il periodico "Casa S.p.A. Informa" è uno degli strumenti con il quale la Società comunica con i soggetti esterni. Gli argomenti affrontati sono sviluppati sotto forma di articoli, interviste, tabelle, schede, immagini, dedicati alle attività tipiche aziendali. Programmi, eventi, accordi, progetti e stato di avanzamento lavori, informative varie, costituiscono i principali punti focali. La rivista ha cadenza quadrimestrale; ogni edizione ha una tiratura di 13.000 copie ed è anche pubblicata sul sito internet.

Per ogni numero, le copie stampate e spedite a tutte le famiglie assegnatarie dei circa 12.000 alloggi di e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. raggiungono circa 30.000 persone, intendendo come tale il numero dei residenti, ma si stima che numerose altre persone collegate o interessate, ne prendano visione. La rivista viene inviata inoltre ad un indirizzario "istituzionale" comprendente i Sindaci

e gli Assessori alla casa dei 33 comuni dell'Area fiorentina, Presidenti e Assessori della Regione Toscana e della Provincia di Firenze, oltre ad associazioni di categoria, imprese, cooperative e professionisti con cui Casa S.p.A. collabora. Conseguendo da tale finalità informativa a vasto raggio che il periodico si caratterizza per contenere sia notizie e comunicazioni in qualche modo di "servizio" per l'utenza, sia prese di posizioni e notizie sull'edilizia sociale, le sue realizzazioni e le sue prospettive.

### **Sito internet**

Da novembre 2008 è in linea il nuovo sito internet della Società. Rinnovato nella grafica e nei contenuti, si presenta più facile ed intuitiva esplorazione, con l'indice dei vari argomenti che si attiva automaticamente al passaggio del puntatore del mouse. Il nuovo sito è stato impostato secon-



do una logica di comunicazione che è propria dei giornali, con un focus sulle notizie/informazioni principali inerenti l'attività della società e quelle di attualità, e un ordinato elenco di tutti gli argomenti e i documenti presenti, in modo da facilitarne la consultazione. 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 a tutte le informazioni di proprio diretto interesse tramite intranet, con password personale. Per accedere alla intranet aziendale



occorre digitare un proprio identificativo e una parola chiave segreta assegnata dall'amministratore del sistema. Le informazioni presenti nell'area vengono automaticamente aggiornate ogni 24 ore. Le Istituzioni interessate possono richiedere l'accesso a Casa S.p.A., mentre gli Utenti devono inserire il proprio codice utente e, come parola chiave, il numero personale di sette cifre loro assegnato.

### ***Altre forme di comunicazione***

Casa S.p.A. affianca alla comunicazione della propria attività a mezzo del Sito Internet, l'utilizzo della comunicazione a mezzo stampa (conferenze stampa, generalmente assieme ai Comuni Soci per presentazione ed illustrazione di specifiche attività ed eventi) e mezzi radio televisivi. In particolare a mezzo della rete televisiva

“Rete 37” sono state registrate una serie di trasmissioni incentrate sull'attività della Società per l'efficienza energetica e per la gestione del patrimonio e.r.p. Alcune delle attività di Casa S.p.A. (Programma OUT amianto – IN fotovoltaico, Realizzazione di alloggi, in parte autofinanziati, in affitto a canone calmierato e moderato, il Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale), sono stati oggetto di illustrazione in convegni, seminari e manifestazioni pubbliche.

- 22 gennaio 2008 Firenze - Seminario “Sistemi di gestione e modelli organizzativi per l'edilizia residenziale pubblica: il valore aggiunto del Sistema Integrato”
- 14 marzo 2008 – Scarperia – Convegno “Attualità ed evoluzione del Global Service. Il ruolo della Pubblica Amministrazione”
- 7 aprile 2008 – Roma - Seminario “Dexia”
- 12-15 novembre 2008 – Firenze
- Manifestazione “Dire e Fare”

### ***Attività sociali ed umanitarie***

L'impegno di Casa S.p.A. in questo campo si è espresso nel sostegno, ormai costante, all'Associazione Medici senza frontiere anche per l'anno 2008. Casa S.p.A., inoltre ha sempre ritenuto, pur senza venir meno a criteri di giusta redditività, di esprimere particolare attenzione, nell'affitto di propri locali non residenziali a soggetti ed associazioni che siano portatori di valori umanitari, di solidarietà sociale e di dialogo.

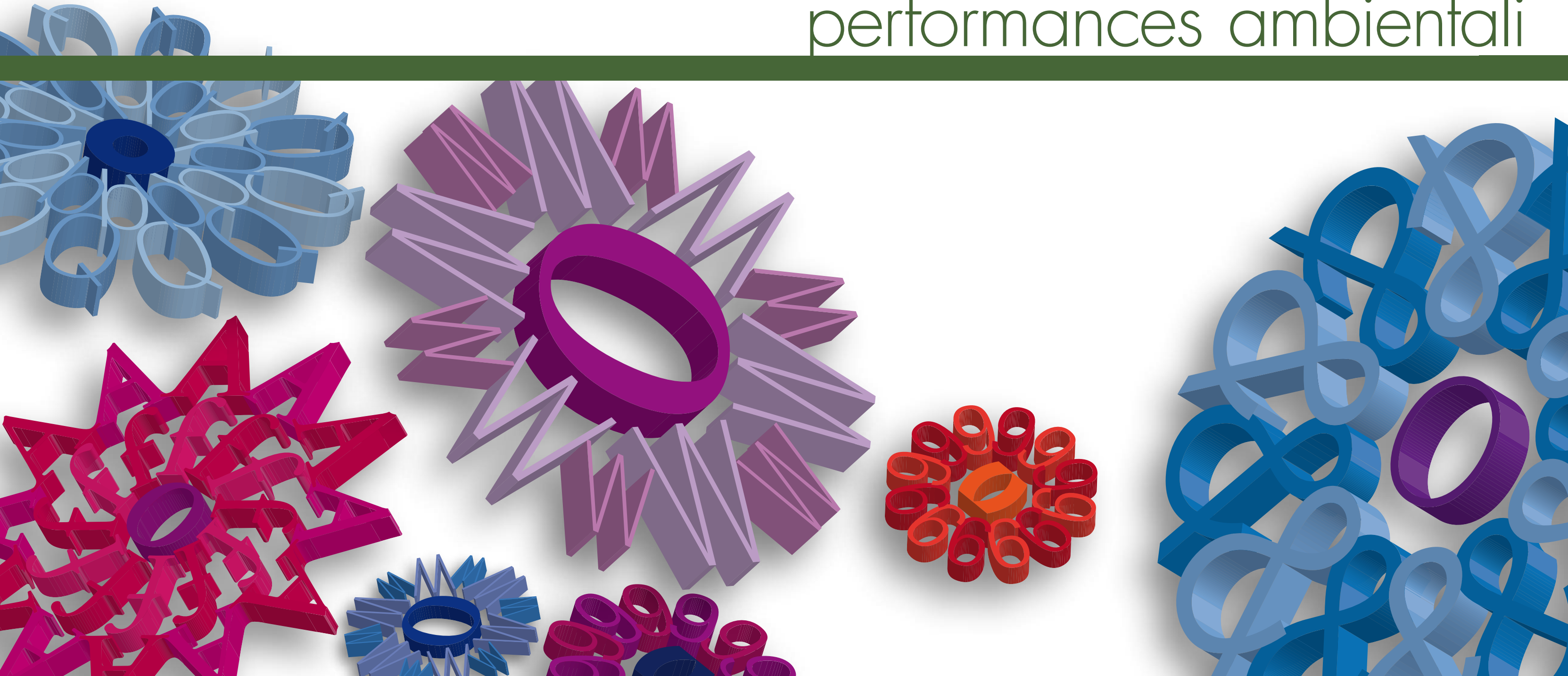
### ***Una borsa di studio in ricordo di Ugo Bandoni***

Nel 2008 Casa S.p.A. ha deciso di ricordare il dott. Bandoni con una borsa di

studio a lui intitolata per incentivare ricerche, studi e progetti di carattere sociale, da ripetere nel tempo per un triennio. Per il 2008 è stato bandito un concorso per l'assegnazione di borse di studio a studenti residenti nel patrimonio gestito da Casa S.p.A., che abbiano conseguito con merito diploma di laurea (triennale, quadriennale o specialistica) ovvero diploma di maturità presso Università o Scuola Italiana nell'anno 2008. I tempi di indizione del bando ed i relativi termini per la presentazione delle domande, fine anno 2008, non coincidendo con i tempi di conclusione degli studi sia accademici che scolastici, hanno costituito di fatto un elemento di difficoltà alla partecipazione al bando stesso.

**Per facilitare la partecipazione il bando di concorso verrà ripetuto nella primavera del 2009**

# performances ambientali



# I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

PERFORMANCES  
AMBIENTALI



L'efficienza energetica e il rispetto per l'ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l'attività costruttiva di Casa S.p.A..

Con l'anno 2008 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.

In generale, si tratta di impianti di riscaldamento centralizzato con caldaie a condensazione e produzione di acqua calda integrata con 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 bassi consumi energetici.

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.

Nello schema sotto vengono messe a confronto due tipologie di soluzioni. Allo stato attuale non sono ancora terminati i cantieri relativi agli edifici con caratteri-

## SOLUZIONE TRADIZIONALE

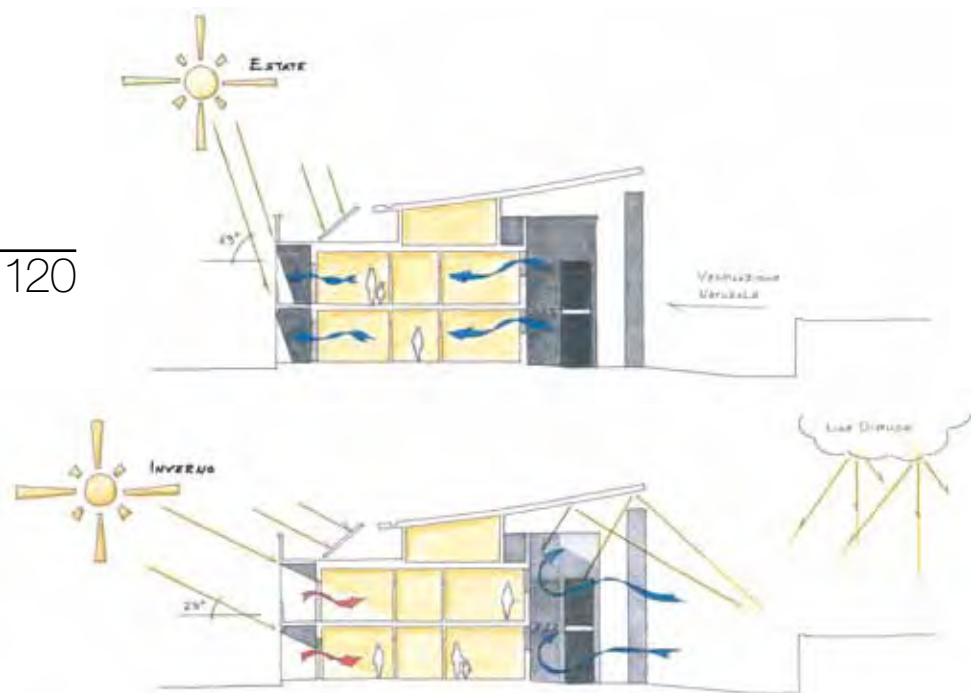
Produzione di acqua calda per riscaldamento ed usi sanitari mediante

- Caldaie singole alimentate a metano
- Impianto di riscaldamento a radiatori
- Sistema di regolazione con cronotermostato ambientale

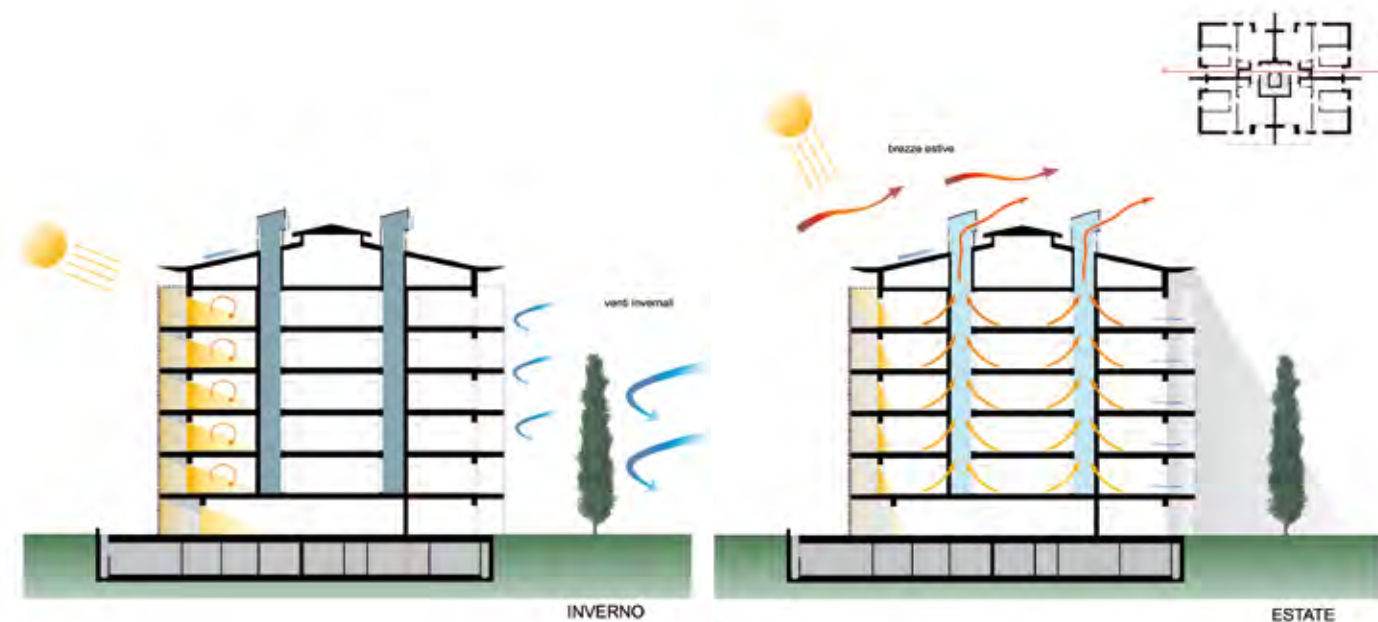
## SOLUZIONE A RISPARMIO ENERGETICO

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



*Scemi di illuminazione ed areazione nelle stagioni invernale ed estiva nel progetto in corso di realizzazione a Barberino di Mugello*



stiche impiantistiche a risparmio energetico, per cui è ipotizzabile che verranno effettuate nella stagione invernale 2010 analisi dei consumi energetici tramite rilievi strumentali.

Gli extra costi dei nuovi sistemi rispetto agli impianti tradizionali risultano ancora molto alti, e il sistema dei massimali di costo e.r.p. ancora oggi non sembra in grado di promuovere la realizzazione diffusa di tali impianti innovativi. Realizzare in maniera diffusa nell'e.r.p. sovvenzionata impianti a basso consumo energetico continua ad essere troppo spesso

una scommessa giocata sull'ottimismo della volontà.

La nostra strategia pertanto, in attesa di una radicale riforma del sistema dei massimali di costo e.r.p., è quella di 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 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, sono stati 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 in oggetto sono in corso di realizzazione ed in particolare l'intervento di Calenzano 25 alloggi risulta in fase molto avanzata

### *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.

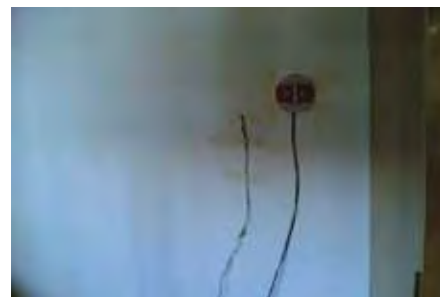
Casa S.p.A., come Società di servizi dei



*In alto: misura della conduttanza della parete*

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.

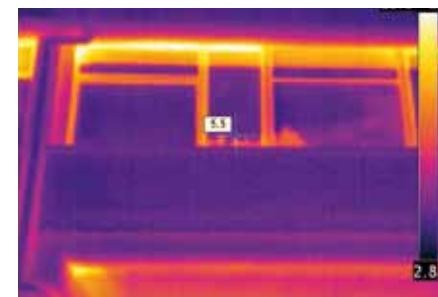


*A destra: edificio analizzato con la tecnica della termografia a infrarossi*

Al fine di perseguire al meglio tali obiettivi, predisponendo un documentato quadro 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 cantiabilità, delle possibilità/opportunità di ottenere 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

L'individuazione di possibili punti critici nell'involucro dell'edificio, quali i punti di dispersione termica, vengono rilevati tramite apposita strumentazione che utilizza la tecnica della termografia a infrarossi; la reale conduttanza della parete viene determinata tramite l'utilizzo di uno strumento di misura specifico che rileva la temperatura superficiale delle pareti e il flusso di calore che le attraversa.

L'insieme dei possibili interventi migliorativi e la loro analisi vengono allegati all'attestato di qualificazione energetica redatto secondo le disposizioni del D. Lgs. N° 311/2006.

Tale verifica verrà effettuata sia in sede di collaudo per i nuovi edifici che in sede di pianificazione degli interventi manutentivi per il patrimonio edilizio esistente, andando a produrre quindi un attestato di qualificazione energetica che si basa sia sui calcoli effettuati in sede progettuale che sulle verifiche sperimentali effettuate in loco con l'ausilio delle tecniche suddette.

La realizzazione di interventi volti al miglioramento del rendimento energetico analizzati e certificati secondo i criteri precedentemente indicati porterà nelle nostre intenzioni alla costruzione di nuovi edifici che avranno uno standard qualitativo con consumo di calore inferiore a 50kwh/m<sup>2</sup> anno. Si ricorda infatti che allo stato attuale non sono state ancora emanate le “Linee guida nazionali per la certificazione energetica” indicate all’art. 6 comma 9 del D. Lgs. n° 311/2006.

### *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 il 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 vedrà il suo compimento negli anni 2009

e 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>. Un’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.

È stata scelta una soluzione costruttiva “sperimentale” a basso impatto ambientale: le strutture in elevazione saranno completamente realizzate in legno, con il sistema costruttivo a “compensato di tavole” che per la prima volta in Italia sarà impiegato su una struttura a 6 piani, in zona sismica.

L’intervento, rispetto ai fabbricati con le strutture in calcestruzzo armato, avrà un livello equivalente di sicurezza e di prestazioni termoacustiche, mentre i vantaggi attesi sono davvero significativi:

- tempi di realizzazione nettamente più rapidi (circa la metà), grazie alla costruzione completamente a secco;
- impatto ambientale decisamente minore, in termini di emissioni di CO<sup>2</sup>, consumi di energia e uso di materie prime.

In Europa e nel resto del mondo si costruisce in legno fino a 9 piani, con il sistema a “compensato di tavole”, a fronte di evidenze sperimentali molto rassicuranti in termini di comportamento al fuoco e comfort termo-acustico. E in Italia, paese ad elevato rischio sismico, si è investito molto per la qualificazione delle prestazioni dissipative delle strutture di legno. Casa S.p.A. è la prima società operante nel settore dell’edilizia residenziale pubblica che trasferisce queste conoscenze scientifiche sul piano applicativo, inserendole nel contesto urbano fiorentino con una veste architettonica contemporanea.

### *Out Amianto – In Fotovoltaico*

Casa S.p.A., nel corso del 2007, si è proposta per dare una soluzione, a impatto senza aggravio economico per

## CERTIFICAZIONE ENERGETICA DEGLI EDIFICI



l’Ente Pubblico, alla presenza di cemento-amianto sulle coperture degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni dell’area fiorentina.

Pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica “pulita” e da fonte rinnovabile, al posto delle coperture in fibro-cemento, meglio conosciuto come

“eternit”. L’operazione, studiata per 1.039 alloggi (397 a Firenze) in 12 Comuni per un totale di 22.116 metri quadrati di coperture, a seguito dello studio di

fattibilità effettuato nell'anno 2007 è risultata realizzabile per 8 Comuni (Figline Valdarno, Firenze, Lastra a Signa, Pelago, Reggello, Scandicci, Sesto Fiorentino e Signa) per un totale di 9.120 metri quadri di coperture.

Ciò è stato possibile a seguito della normativa di attuazione e incentivazione introdotta dal 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, in attuazione del Decreto legislativo 387/2003: "Attuazione della direttiva 2001/77/CE relativa alla promozione dell'energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili nel mercato interno dell'elettricità". La sostituzione delle coperture in eternit con pannelli fotovoltaici dovrebbe consentire una produzione di energia elettrica pulita e da fonte rinnovabile pari a circa 918.700 kwh/anno, che corrispondono ad una mancata immissione in atmosfera di circa



488 tonnellate di anidride carbonica/anno.

La verifica di fattibilità è stata anche di tipo tecnico-economico, cioè con verifica che i costi dell'operazione fossero coperti

dai ricavi derivanti dagli incentivi ex Decreto Ministeriale 10 febbraio 2007 per l'installazione di impianti fotovoltaici e dalla vendita dell'energia elettrica così prodotta.

L'intervento di smontaggio-rimontaggio delle coperture con relativo smaltimento e la messa in opera dei pannelli fotovoltaici ha avuto un costo complessivo di oltre 9 milioni di euro. Per finanziare l'investimento Casa S.p.A. ha acceso un finanziamento 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 ne garantiranno il pagamento. 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 a produrre energia elettrica pulita almeno per ulteriori 5/8 anni, con i relativi benefici totalmente a favore della proprietà comunale. L'equilibrio dell'operazione era condizionato dalla possibilità di percepire al 100% gli incentivi ministeriali: era cioè necessario realizzare e mettere in funzione gli impianti entro il 31 dicembre 2008. L'obiettivo prefissato di allacciamento degli impianti entro il termine di Dicembre

2008 è stato raggiunto seguendo il percorso sintetizzato nello schema riportato nella pagina a sinistra.

Gli impianti verranno monitorati dall'anno 2009 in poi 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.

Nelle pagine seguenti si riporta una tabella riassuntiva degli interventi realizzati e terminati entro dicembre 2008.



COMUNE	INDIRIZZO	MQ DI COPERTURA TOTALI	COSTO OPERE EDILI	COSTO FOTOVOLTAICO
<b>FIRENZE</b>	Via Val D'Ombrone 8-14	608,44	57.417,38	291.817,50
<b>FIRENZE</b>	Via Canova 25/22-24	516,68	57.894,39	207.870,00
<b>FIRENZE</b>	Via Signorelli 11-19	944,14	88.592,91	445.721,25
<b>FIRENZE</b>	Via Canova 166/1-3	516,68	58.216,14	207.870,00
<b>FIRENZE</b>	Via Nave di Brozzi 13/1-5	743,48	68.079,55	379.762,50
<b>LASTRA A SIGNA</b>	Via Togliatti 5 e 5/A	444,92	45.172,71	217.863,75
<b>PELAGO</b>	Via 1° Maggio 20-22	459,98	52.686,93	168.868,75
<b>SCANDICCI</b>	Via Pacchi 8-10	461,04	45.000,18	185.883,75
<b>SCANDICCI</b>	Via Pacchi 12-14	461,04	39.683,60	185.883,75
<b>SESTO FIORENTINO</b>	Viale Ariosto 29	694,78	72.828,29	347.782,50
<b>SESTO FIORENTINO</b>	Viale Ariosto 35	536,82	49.515,09	272.829,38
<b>SESTO FIORENTINO</b>	Viale Ariosto 41	536,82	51.700,77	272.829,38
<b>SESTO FIORENTINO</b>	Viale Ariosto 47	536,82	51.700,77	272.829,38
<b>FIGLINE VALDARNO</b>	Piazza della Speranza 2-4	714,10	69.832,93	287.820,00
<b>REGGELLO</b>	Via S. Pertini 16-20	521,37	54.675,75	256.839,38
<b>SIGNA</b>	Via della Croce 51	422,47	51.581,25	172.891,88
		<b>9.119,58</b>	<b>914.578,63</b>	<b>4.175.363,12</b>

CAMPO FTV	POTENZA INSTALLABILE	MODULI INSTALLATI	PRODUCIBILITÀ	
MQ	KWP	N.°	KWH/ANNUI	KWH/KWP ANNUI
438,00	56,94	292	<b>61.683,10</b>	1.083,30
312,00	40,56	208	<b>44.940,48</b>	1.108,00
669,00	86,97	446	<b>96.866,44</b>	2.227,25
312,00	40,56	208	<b>44.778,24</b>	1.104,00
570,00	74,10	380	<b>82.644,51</b>	2.231,00
327,00	42,51	218	<b>47.916,42</b>	1.127,18
253,50	32,95	169	<b>37.266,45</b>	1.131,00
279,00	36,27	186	<b>42.612,53</b>	1.174,87
279,00	36,27	186	<b>42.379,68</b>	1.168,45
522,00	67,86	348	<b>76.455,15</b>	1.126,66
409,50	53,23	273	<b>60.349,86</b>	1.133,65
409,50	53,23	273	<b>60.123,61</b>	1.129,40
409,50	53,23	273	<b>60.218,37</b>	1.131,18
432,00	56,16	288	<b>63.725,31</b>	1.134,71
385,50	50,12	257	<b>58.347,39</b>	1.164,27
259,50	33,73	173	<b>38.384,70</b>	1.137,83
<b>6.267,00</b>	<b>814,705</b>	<b>4.178</b>	<b>918.692,25</b>	<b>20.312,75</b>

# LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

## Impegno concreto di Casa S.p.A.

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.

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

Una politica di risparmio energetico non può infatti prescindere dalla consapevole partecipazione del personale, al quale è

richiesto di adottare alcune attenzioni e comportamenti consapevoli, in particolare:

- 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;
- Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di *stand by*;
- 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.
- Il non utilizzo di alcun tipo di

apparecchio a lampade alogene.

- 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 Società. 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

CONSUMI	QUANTITÀ ANNO		
	2006	2007	2008
GAS (mc)	18.000	20.635	22.867
ACQUA (mc)	1.100	582	718
CARBURANTE (litri)	7.900	7.123	8.994,25

## TIPOLOGIA DI RIFIUTO

TONER

## QUANTITÀ ANNO

2006 2007 2008

79

88

59

## DESTINAZIONE

RICICLO

delle auto aziendali per l'aumento della numerosità dei cantieri per quanto riguarda il carburante. Non è stato riportato il dato relativo ai consumi elettrici (espressi in kwh) poiché nel corso del 2008 la scelta di un nuovo fornitore che adottando un diverso sistema di fatturazione, ha di fatto impedito l'immediato 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 triturazione 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. L'impegno per l'ambiente di Casa S.p.A. nel 2008 ha comportato anche la diffusione tramite il proprio giornalino (numero di novembre 2008) di un "Vademecum di risparmio energetico". Con delle brevi ed immediate "dritte" si è voluto partecipare, principalmente alla vasta platea dei nostri utenti, la particolare attenzione che Casa S.p.A. pone alla tematica del risparmio energetico nell'utilizzo quotidiano delle fonti energetiche che servono ogni appartamento, fornendo al contempo informazioni utili per ridurre i *budget* delle famiglie

# RAPPORTO DI VERIFICA DI BUREAU VERITAS

## INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa Spa l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2008 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).

## METODOLOGIA

La verifica è avvenuta attraverso l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- Interviste al personale;
- Riesame di registrazioni e documenti;
- Osservazione diretta degli ambienti di lavoro;
- Analisi di politiche, procedure, prassi e processi aziendali;
- Verifica dei contenuti del Bilancio Sociale.

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede di Casa Spa di Via Fieso-

lana, 5 Firenze sulla base delle procedure interne di Bureau Veritas; esse ci hanno fornito le ragionevoli evidenze su cui abbiamo fondato le nostre conclusioni e riteniamo che il rischio di errore nella verifica sia stato sufficientemente basso (livello moderato di verifica).

La nostra attività non ha comportato la verifica di:

- indicatori economico-finanziari;
- attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (anno 2008);
- affermazioni di politica, intento ed obiettivo.

## CONCLUSIONI

Sulla base delle attività di verifica condotte e delle evidenze ottenute, nulla è giunto alla nostra attenzione in contrasto con le seguenti conclusioni:

- il Bilancio Sociale 2008 di Casa Spa contiene informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento;
- viene rappresentato agli stakeholder un valido quadro di riferimento per valutare i principali risultati raggiunti e le relative ricadute sociali;
- dati ed informazioni sono presentati in

maniera chiara e comprensibile;

- e, in generale, i presupposti metodologici individuati e dichiarati sono applicati in maniera logica e coerente.

In particolare, per quanto riguarda l'applicazione dei principi metodologici prescelti dall'organizzazione, è nostra opinione che Casa Spa:

- abbia seguito in maniera puntuale i principi per la determinazione e la distribuzione del Valore Aggiunto elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS);
- abbia individuato in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento delle stesse, anche se non ancora in maniera sistematica (inclusività);
- abbia applicato in maniera efficace le proprie conoscenze ed esperienze attraverso un test di rilevanza interno per individuare ed interpretare le priorità di responsabilità sociale degli stakeholder (rilevanza);
- sia adeguatamente aperta alla comunicazione e trasparente sui risultati raggiunti e sulle performance ottenute negli ambiti individuati,

anche attraverso appositi indicatori (rispondenza).

Per le future attività di rendicontazione, infine, si raccomanda a Casa Spa di:

- ottenere un riscontro e una conferma diretti dagli stakeholder sulle tematiche individuate di maggiore priorità, anche attraverso forme innovative di consultazione e coinvolgimento (per esempio autogestioni, operatori di strada, sito internet, reclami e segnalazioni, eccetera);
- rendere più sistematiche le attività di coinvolgimento degli stakeholder e, ove possibile, maggiormente

allineate agli obiettivi strategici aziendali (per esempio trasformazione dell'organizzazione e nuovi servizi);

- dare maggiore evidenza di un programma di miglioramento rispetto agli ambiti di azione individuati, anche collegato ad un opportuno cruscotto di indicatori di performance (come già accade per la Carta dei Servizi).

## DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività di verifica, ispezione e

certificazione indipendente, con oltre 180 anni di storia. 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 Spa al momento della verifica.

*Bureau Veritas Italia S.p.A.*

*Bologna, 5 Ottobre 2009*



