



CASA SPA

2009

bilancio sociale

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:
Arch. Vincenzo Esposito
Direttore Generale

Gruppo di progetto:
Ing. Leonardo Bencini
Dirigente Servizio Attività Tecniche

Dott.ssa Sara Berni
Coordinatore Area Gestionale
Responsabile Assicurazione Qualità

Avv. Cristina Cavalcabò
Responsabile Ufficio Legale

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

Geom. Alessio Romagnoli
Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

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

Composizione grafica e impaginazione:
Arch. Francesco Carpi Lapi

Stampa:
Grafiche Martinelli S.r.l. - Bagno a Ripoli

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



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

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



LETTERA DI PRESENTAZIONE

L'Assemblea dei soci di Casa S.p.A. in data 30 aprile 2010 ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione e il sottoscritto in qualità di Presidente.

Mi sono trovato quindi a gestire, tra l'altro, la fase conclusiva di messa a punto e di editazione del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anno 2009, la fase di audit secondo lo standard AA1000 e lo stage di verifica presso la sede il 6 e 7 luglio 2010.

Il nuovo Consiglio di Amministrazione ha trovato una società sana ed efficiente, impegnata nello svolgimento delle molteplici attività in attuazione del Contratto di Servizi, e con una forte propensione all'innovazione e alla ricerca, così da qualificare le politiche abitative dei Comuni soci.

Il ringraziamento al Consiglio di Amministrazione e al Presidente Giovanni Pecchioli, che ha diretto la società negli anni precedenti, è quindi doveroso e sincero, così come siamo consapevoli di aver un compito impegnativo da svolgere, al cospetto del tanto e del bene che è stato fatto nei primi otto anni di vita di Casa S.p.A..

Il Bilancio Sociale 2009 mantiene gli impegni assunti: una rendicontazione "asciutta" senza l'obbligo di risultare enciclopedica, privilegiando le informazioni effettive sulla performance (parte III e IV) rispetto all'illustrazione della società e del suo funzionamento (parte I), incentrando quindi la rendicontazione sulle performance

della organizzazione e per una applicazione completa degli standard di riferimento e dei principi di AccountAbility di AA1000 AS 2008 per un livello "Alto" di Assurance.

Sono felice di aver trovato una società che da anni ormai comunica il proprio operato attraverso lo strumento del Bilancio Sociale secondo lo standard di rendicontazione AA1000. Questo standard ci preclude la strada (facile) della autoreferenzialità che spesso caratterizza i Bilanci Sociali e ci "costringe" a lavorare secondo standard rigorosi, ampliando di anno in anno le fasi di verifica e di coinvolgimento reale degli interlocutori.

Il Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale secondo le norme ISO9001 e SA8000 con il quale opera Casa S.p.A. si integra e si completa con il Bilancio Sociale, ma siamo consapevoli che il miglior giudizio è sempre quello degli interlocutori e dei lettori. È per questo che consegnando alle stampe il Bilancio Sociale 2009, attendiamo con interesse e curiosità le osservazioni, i commenti, le riflessioni della platea, vasta, dei nostri interlocutori. Il Bilancio Sociale è anche un modo, attendibile e programmato, per restare in contatto, quindi buona lettura e ... non perdiamoci di vista!

Il Presidente
Luca Talluri

NOTA METODOLOGICA

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

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

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

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

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

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

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

anche lo strumento del *focus group*;

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

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

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

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

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

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

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

Da quest’anno Casa S.p.A. ha ristrutturato il Bilancio Sociale portando in parte terza (Relazione Sociale) la rendicontazione delle tematiche condivise con gli *stakeholder* nell’anno, in modo da rendere lo strumento più orientato alla rendicontazione delle attività svolte nell’anno, lasciando nella Parte Prima, dedicata all’identità, la descrizione degli *stakeholder* con i relativi dati di rendicontazione.

1 Identità

STORIA E VALORI

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

CASA SPA OGGI

- La Missione aziendale 19
- La struttura aziendale e il sistema di governo 20
- L'attività di Casa S.p.A. 23
- Il disegno strategico 23
- Sistema Integrato: Qualità, Responsabilità Sociale, modello organizzativo 231/2001 adesione ai principi AA1000 26
- Carta dei Servizi 27
- Codice Etico 27
- Sito Internet 28

GLI STAKEHOLDER

- Identificazione degli *stakeholder* 31

10

11

11

16

18

19

20

23

23

26

27

27

28

30

31

2 Performances economiche

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

43

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

47

3 Performances sociali

CASA SPA E I COMUNI

55

- Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi 57
 - Ristrutturazione alloggi di risulta 63
- Programma affitto 65
- Agenzia per la Casa del Comune di Firenze 66
- Il contrasto della morosità e le tematiche sociali 67

CASA SPA E IL SERVIZIO

69

PRESTATO AGLI ASSEGNATARI:

LO SFORZO PER IL MIGLIORAMENTO

- Caratteristiche degli utenti 70
- Il servizio prestato agli utenti: monitoraggio tempi di risposta carta dei servizi 2009 73
- La raccolta redditi 2008 ed i controlli sulle autodichiarazioni 2006 74
 - Raccolta redditi 74

- Indagine di Customer Satisfaction sui servizi di informazione e comunicazione 76
- I controlli sui redditi 2006 77
- L'interlocuzione dei soggetti coinvolti nella gestione e.r.p. Comune, Autogestione, Casa S.p.A. 78
- I servizi nei fabbricati: l'adozione di un albo di imprese di pulizia 79

LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE:

81

UN OBIETTIVO COSTANTE DI CASA SPA

- Caratteristiche del personale 82
- Crescita professionale 83
- Lavorare a Casa S.p.A.: un'esperienza di coinvolgimento 86
- L'interlocuzione problematica: un impegno per personale e società 86
 - Il tirocinio presso Casa S.p.A. 88

LA SICUREZZA SUL LAVORO

89

- L'integrazione del modello 231 sul tema sicurezza 92

MANTENERE E MIGLIORARE IL RAPPORTO CON COLLETTIVITÀ ED ISTITUZIONI

93

- Una comunicazione adeguata per un'efficace interlocuzione - condividere con la collettività i nostri valori 94
 - 1909 - 2009 dall' IACP a Casa S.p.A. 94
 - Altri convegni 96
 - Pubblicazioni 96
 - Trasmissione televisive 97

4 Performances ambientali

I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

100

- Risparmio energetico e tutela dell'ambiente 103
 - Non solo tecnologia 103
 - Analisi del rendimento energetico degli edifici 105
 - Il condominio sostenibile - edilizia sperimentale a basso impatto ambientale 106
- Out Amianto - In Fotovoltaico 109

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

115

- I consumi 116
- Smaltimento rifiuti 117

RAPPORTO DI VERIFICA DI BUREAU VERITAS DICHIARAZIONE DI ASSURANCE DI BUREAU VERITAS

118



IDENTITÀ

Identità

LA STORIA E I VALORI

La storia: da dove veniamo

La storia delle Case Popolari nel nostro territorio inizia nel 1908 con la fondazione dell'Istituto Case Popolari, prima a livello della città di Firenze, ma poi con competenza estesa a tutta la Provincia. Negli anni Settanta del secolo scorso lo IACP diventa il soggetto principale dell'edilizia residenziale pubblica, in cui confluiscono i patrimoni di numerosi enti soppressi, compresa la GesCaL; dopo il 1986 con legge regionale lo IACP diviene ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) rimanendo un ente pubblico non economico. Una riforma più profonda è attuata a seguito della L.R. 3/11/1998 n. 77, che sopprime l'ATER,

passa il suo patrimonio ai Comuni territorialmente competenti (33 nell'ambito L.O.D.E. Fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale: Casa S.p.A., che comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizi sottoscritto con i Comuni Soci.

Sviluppo di Casa S.p.A.

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

DICEMBRE

Protocollo d'intesa Casa S.p.A. - Conia - Sictet - 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

2006

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

GIUGNO

Approvazione del Codice Etico

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

2008

FEBBRAIO

Seminario informativo sui Sistemi di gestione e modelli organizzativi per l'edilizia residenziale pubblica: il valore aggiunto del Sistema Integrato

MAGGIO

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"

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

Pubblicazione del Bilancio Sociale 2007 verificato secondo lo standard AA1000

2009

GENNAIO

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

FEBBRAIO

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

APRILE

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

OTTOBRE

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

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

Inaugurazione di 52 nuovi alloggi a Scandicci, loc. Casellina

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

NOVEMBRE

Inaugurazione 6 nuovi alloggi ad Incisa Valdarno, loc. Barberino

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

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

DICEMBRE

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





Principi e valori

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

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

È 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'azionariato sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa S.p.A. e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

TRASPARENZA

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

INCLUSIVITÀ

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

CASA SPA OGGI

La missione aziendale

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

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

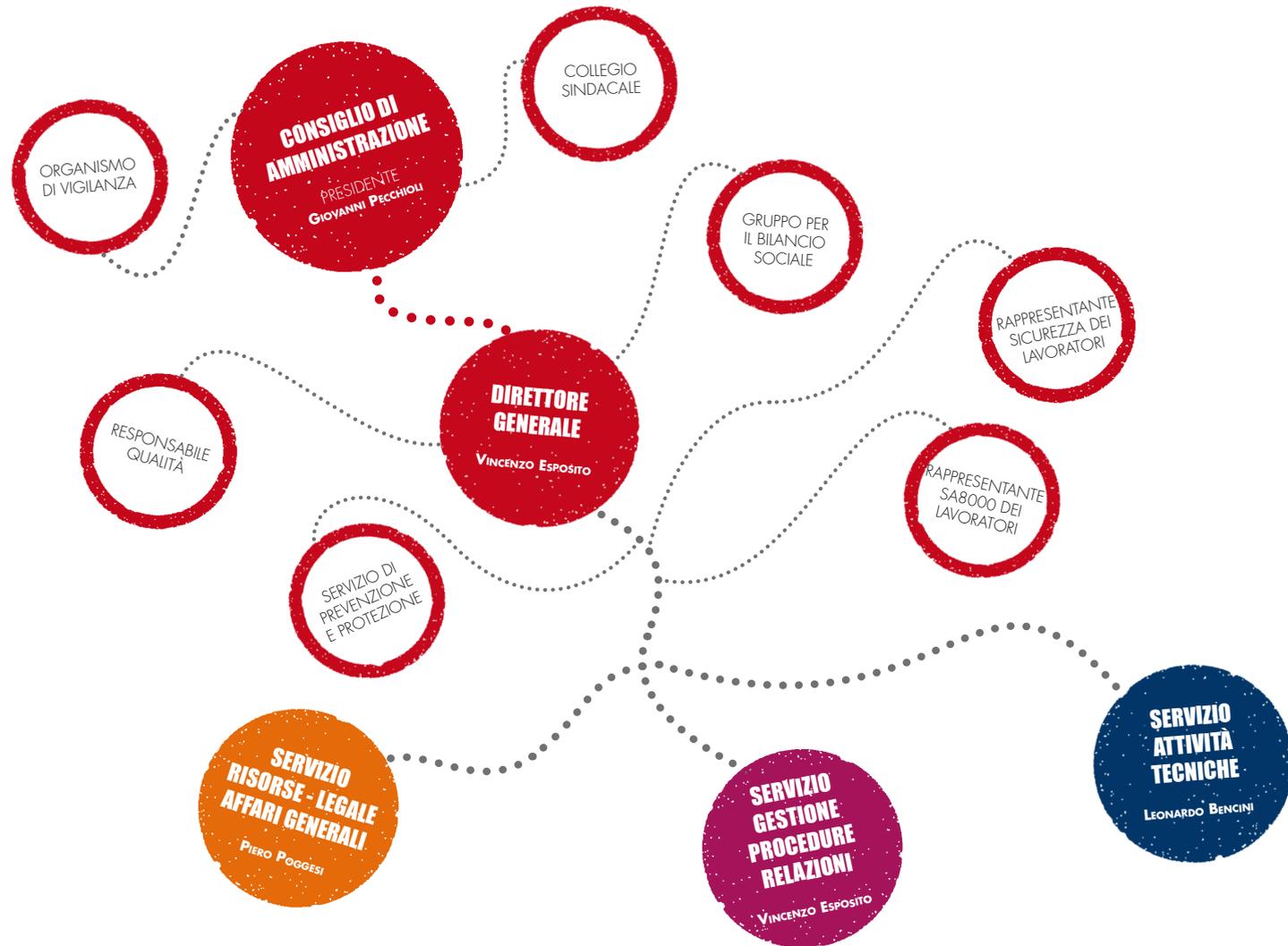
- la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali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

D.Lgs. n. 231/2001 e l'impegno a conformarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;

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



La struttura aziendale e il sistema di governo



nota: in data 30.04.2010 è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione della Società: l'attuale Presidente è Luca Talluri.



**SERVIZIO
ATTIVITÀ TECNICHE**
Leonardo Bencini

**UFFICIO GESTIONE
FINANZIAMENTI EDILI
E RISORSE
TECNICHE**
Eleonora Bartalesi

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

**UFFICIO
RAGIONERIA**
Andrea Menghini

**SERVIZIO
RISORSE - LEGALE - AFFARI GENERALI**
Piero Poggesi

**UFFICIO
PERSONALE**
Anna Maria Bacci

**UFFICIO
LEGALE**
Cristina Cavalcabò

**UFFICIO
AFFARI GENERALI**
Carla Pagliari

L'attività di Casa S.p.A.

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

ATTIVITÀ GESTIONALE-AMMINISTRATIVA

Casa S.p.A. gestisce più di 12.000 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.

ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA

Casa S.p.A. attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p.. Casa S.p.A., realizza anche, utilizzando in tutto od in parte fondi propri, interventi costruttivi non appartenenti all'e.r.p. ma che si inseriscono nel più ampio concetto di "edilizia sociale" in quanto destinati all'affitto permanente

a canone sostenibile per famiglie con redditi superiore a quelli dell'e.r.p. ma non in grado di procurarsi l'abitazione sul mercato libero.

Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono costruiti nel costante sviluppo delle attività svolte, da perseguire di pari passo con il processo di razionalizzazione dei costi e di efficienza societaria, aderendo ai principi di Responsabilità e Rendicontazione Sociale sottesi agli standard SA8000 e AA1000. Il tema di fondo continua ad essere costituito dalla volontà di qualificare l'azione della Società come strumento operativo delle politiche abitative dei Comuni soci. Il maturare di politiche in parte innovative da parte di alcuni dei Comuni soci, con l'accentuazione della metodologia operativa della riqualificazione urbana, con l'obiettivo di contenere il consumo di aree libere e di ridefinire nuove qualità

di vita e di relazioni per luoghi ed aree significative delle città, ha proposto alla Società un nuovo e più avanzato terreno di lavoro, con la possibilità di apportare alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio su tale patrimonio, per promuovere concretamente esperienze innovative di riqualificazione urbana.

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

L'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta abitativa potrà giovare, a partire dal Comune di Firenze, di uno strumento operativo efficace come l'Agenzia per la casa. Il modello operativo adottato, incentrato sui servizi già svolti in ambito e.r.p. e dell'*housing* sociale, ulteriormente da sviluppare e implementare con l'ausilio della collabora-

zione di tutti gli operatori del settore, nel rispetto delle prerogative e competenze possedute ma in un quadro di coerenze, finalizzato ad aumentare le possibilità di incontro tra domanda abitativa e offerta di alloggi in locazione, si presta particolarmente per la qualificazione di alcune delle attività svolte dalla Società, sia sul piano della comunicazione delle attività operative della Società con modalità organiche e di facile recepimento dall'universo degli utenti potenziali, sia sul versante della razionalizzazione dell'utilizzo del patrimonio e.r.p., da aprire anche a forme innovative di coabitazione solidale e per supportare la forte vocazione universitaria del Capoluogo dando risposte innovative e sostenibili alla richiesta di alloggio degli studenti universitari fuori sede.

Anche il tema dell'*housing* sociale avrà una sua rilevanza, partendo dall'esperienza concreta di realizzazione di un centinaio di alloggi in affitto permanente a canone calmierato, ora in via di completamento. Il modello operativo così sperimentato, che ha nella sostenibilità

sociale e nell'essere autosufficiente i suoi punti di forza, non necessitando cioè di contropartite esterne all'operazione come ad esempio una ulteriore quota di alloggi da vendere, potrà e dovrà venire valutato per la partecipazione a ulteriori programmi futuri nel contesto del nuovo ambito normativo ed operativo proposto dalle politiche abitative nazionali, tenendo la barra diritta rispetto alla necessità di presidiare comunque e dare risposte convincenti alla fascia bassa del mercato, a coloro cioè che si collocano di poco al di sopra dei limiti di reddito necessari per accedere all'edilizia sociale, e mantenendo quindi un ancoraggio forte alle politiche abitative e urbanistiche dei Comuni soci.

Le politiche abitative dei Comuni soci, da sempre, e quelle della Regione Toscana, in epoca più recente, hanno riportato l'edilizia sociale al centro dell'attenzione per la risoluzione dell'emergenza abitativa. Sono state abbandonate, speriamo definitivamente, impostazioni che negando l'esistenza dell'edilizia sociale in quanto tale, presupponendo cioè

il suo superamento nell'ambito di un indistinto settore abitativo governato da meccanismi di mercato pur variamente agevolati o supportati e ammantandosi di modernità e di mercato, finivano per contraddire proprio le leggi di mercato, dimostrandosi quindi velleitarie ed inefficaci. In quest'ultimo periodo la Regione Toscana ha canalizzato importanti risorse all'edilizia sociale e la risposta alla quale ci eravamo preparati durante gli "anni di trincea" e che stiamo dando e vogliamo dare ancor meglio nel futuro è quella di una fortissima efficienza nel trasformare i finanziamenti in alloggi costruiti e consegnati agli inquilini aventi titolo, con qualità abitativa, costruttiva e tecnologica di assoluta eccellenza. La mole di finanziamenti che dall'ambito regionale sono stati destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, è il frutto della serietà e del rigore della programmazione dei Comuni, che hanno candidato interventi effettivamente cantierabili, conformi dal punto di vista urbanistico, e della capacità della Società di gestione e.r.p. dei Comuni del

L.O.D.E. Fiorentino di programmare, proporre e realizzare progetti fattibili, in parte innovativi e concreti dal punto di vista della effettiva esecuzione. Questa è la strada che stiamo percorrendo e che vogliamo seguire anche per il futuro. I temi della gestione ottimale del patrimonio e.r.p. continueranno a costituire uno dei punti centrali del disegno strategico societario. Significative innovazioni nel quadro normativo e legislativo di riferimento, sia in materia di vendite del patrimonio e.r.p. che di canoni, vengono invocate da più parti. La Società si impegnerà per fornire ai Comuni soci e al decisore/legislatore tutta la propria esperienza e il supporto dei numeri a suffragio e sostegno delle decisioni, auspicando che gli elementi oggettivi vengano valutati per il loro reale valore. Alcuni Comuni hanno rilanciato con

forza l'azione di contrasto agli inadempimenti al quadro regolamentare vigente nel patrimonio e.r.p., prendendo di petto anche la questione dell'utilizzo di una parte del patrimonio da parte di soggetti non aventi titolo e di occupanti abusivi. È questa una battaglia di legalità assai delicata, perché affonda le radici in un settore ancora caratterizzato dall'emergenza abitativa, dove il bisogno di abitazione costituisce una delle esigenze primarie del vivere. A fronte di risorse bastevoli per poter ristrutturare e rifunzionalizzare un numero consistente di alloggi sfitti, è questa una azione doverosa, che troverà tutto il supporto di Casa S.p.A., che è fin d'ora impegnata per accorciare i tempi di ristrutturazione degli alloggi e a razionalizzare tutte le procedure che vanno dalla ripresa in consegna dell'alloggio da ristrutturare

fino alla consegna delle chiavi ai nuovi inquilini. L'anno 2010 sarà quello che dopo la verifica biennale dei redditi porterà a regime gli affitti conseguenti ai redditi raccolti. L'esperienza dell'incrocio dei dati raccolti con quelli disponibili presso il Ministero delle Finanze, così come già fatto per i redditi 2006 (raccolti nell'anno 2007) verrà replicata, potendo così contare sulla trasparenza dei dati e su di una azione di controllo efficiente e mirata. Il bene casa pubblica infatti è troppo prezioso per consentire che venga utilizzato fuori dalle regole che la collettività ha stabilito. La lotta ai "furbi" e alle illegalità eventualmente presenti nell'e.r.p. che caratterizza costantemente le politiche abitative dei Comuni soci continuerà a trovare in Casa S.p.A. un supporto efficace, razionale ed intelligente.

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

Casa S.p.A. provvede ad erogare i propri servizi valendosi di un Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale, ormai da tempo certificato conforme agli standard ISO 9001 ed SA8000, che com-

porta una gestione efficace e trasparente, orientata al soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti (siano essi i Comuni o gli assegnatari) ed una comunicazione “partecipata” degli obiettivi strategici

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 – APRILE: DISTRIBUZIONE CARTA DEI SERVIZI
- ✘ 2007 – GIUGNO: ADOZIONE MODELLO 231 AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001
- ✘ 2007 – DICEMBRE: PRESENTAZIONE DEL 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
- ✘ 2009 – MAGGIO: AGGIORNAMENTO MODELLO 231 D. LGS. 231/2001 PER CONFORMITÀ A REATI IN MATERIA DI SICUREZZA
- ✘ 2009 – OTTOBRE : NUOVA VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE ANNO 2008 SECONDO LO STANDARD AA1000
- ✘ 2009 – DICEMBRE: RINNOVO CERTIFICAZIONE SA8000
- ✘ 2009 – DICEMBRE: PRESENTAZIONE BILANCIO SOCIALE ANNO 2008

della Società a tutti i propri principali interlocutori in accordo al principio di inclusività proprio dello standard AA1000 secondo il quale Casa S.p.A. rendiconta la propria attività per mezzo del Bilancio Sociale.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Casa S.p.A. è uno degli strumenti che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti dalla Società.

L'obiettivo della Carta dei Servizi è che diventi consuetudine per l'utente conoscere nel dettaglio i servizi ai quali ha diritto e acquisire in anticipo i limiti delle sue aspettative nei confronti della Società e gli oneri connessi.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi Casa S.p.A. ha assunto, da parte sua un preciso impegno al rispetto dei tempi di risposta indicati in essa. Per questo ha predisposto un sistema di monitoraggio informatico per ciascuna voce, con diffu-

sione dei risultati tramite la pubblicazione sul giornalino “Casa S.p.A. Informa”, e su questo stesso Bilancio Sociale.

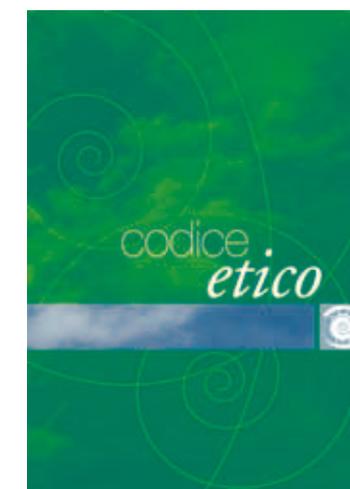
Con dicembre 2008 la Carta dei Servizi è stata aggiornata sulla base dell'evoluzione della struttura aziendale: il nuovo documento evidenzia, in particolare, l'implementazione nel Sistema Integrato Qualità/Responsabilità dell'adesione ai principi AA1000 (Bilancio Sociale) e dell'adozione da parte della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



Codice etico

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

I principi etici - che il Codice applica ai soci, al personale agli utenti, ai committenti, ai fornitori, agli enti locali, alle politiche ambientali ed ai rapporti con le associazioni, i sindacati ed i partiti politici - sono quelli di legalità, onestà e responsabilità, trasparenza, imparzialità, rispetto,



spirito di servizio, diligenza, riservatezza, efficacia, efficienza, qualità, credibilità, concorrenza, tutela ambientale, equità. Il Codice Etico non espone concetti generici, ma applica i principi esposti con disposizioni precise, sorrette da un Modello organizzativo chiaro e ben strutturato che non lascia spazio a violazioni ed aggiramenti. Alla base di tutto sta il controllo, che sia attuato sia nelle tradizionali forme dell'organizzazione gerarchica, sia con strumenti nuovi: una figura di controllo contabile, denominata, dall'inglese, Internal Auditor e l'Organismo di Vigilanza, indipendente da ogni gerarchia interna e quindi in grado di controllare, senza limiti, gli atti decisionali ed i pagamenti della Società.

Sito internet

Il perseguimento dell'eccellenza nella fornitura dei servizi non può prescindere da un utilizzo ampio ed avanzato dell'informatica e delle potenzialità fornite dal *web*.

Tutta l'attività di Casa S.p.A. è così caratterizzata da un'alta ed aggiornata informatizzazione che consente l'ottimizzazione di gran parte delle procedure operative interne.

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

S.p.A..

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



GLI STAKEHOLDER

Identificazione degli stakeholder

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. Per meglio sottolineare i processi di coinvolgimento degli interlocutori così individuati, per ciascuno di essi sono indicati gli strumenti abitualmente utilizzati per il coinvolgimento stesso.

CRITERI DI IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

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

- 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

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 gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

Il Comune, proprietario degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ha affidato la gestione del suo patrimonio a Casa S.p.A. che è impegnata a fornire con puntualità ed esattezza i servizi richiesti, sia attraverso l'adempimento diretto degli obblighi nei confronti dei Comuni, sia mediamente attraverso i servizi forniti agli assegnatari degli alloggi, utenti dell'edilizia residenziale pubblica. Dall'analisi dello *stakeholder* Comune, è emerso un livello necessariamente elevato di coinvolgimento attuato con una pluralità di strumenti (riunioni, incontri, materiale informativo, utilizzo di internet/intranet, telefono, ecc.), sviluppato e mantenuto nel corso del tempo. La strategicità dei rapporti con questo interlocutore ha portato Casa S.p.A., nell'ambito del percorso teso alla conformità allo standard AA1000, a

privilegiare strumenti di coinvolgimento diretto quali appunto riunioni e *focus group* questi ultimi adottati a partire dal 2008 per la trattazione di specifiche tematiche.

Una significativa modalità di coinvolgimento che si realizza nel rapporto

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

In questo quadro si iscrive la parteci-

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21	COMMISSIONE TECNICA (DEL. 1100/1998 FIRENZE)
Bagno a Ripoli	Quadro	Incaricato	
Barberino M.Ilo	Quadro		
Barberino V.Elsa		Incaricato	
Calenzano		Incaricato	
Campi Bisenzio	2 Quadri	Incaricato	
Figline Valdarno	Incaricato	Incaricato	
Firenze	Dirigente	Quadro	Quadro
Firenzuola		Incaricato	
Impruneta	Quadro	Quadro	
Pontassieve	Incaricato		
Reggello	Incaricato		
Rignano S. A.	Quadro		
Scandicci		Quadro	
Scarperia		Incaricato	
Sesto Fiorentino	Quadro	Quadro	
Signa		Incaricato	
Totali	11	12	1

Commissioni previste dalla L.R.T. n. 96/96: incarichi al personale

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL COMUNE

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEGLI UTENTI

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

pazione 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 2009 il personale interessato alle commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella.

UTENTI

L'utente finale rappresenta uno *stakeholder* critico di Casa S.p.A. per l'elevato livello di rilevanza strategica ai fini della realizzazione della missione e degli obiettivi aziendali. Il rapporto con l'utente finale, come evidenziato nella stessa missione aziendale, è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione

del servizio.

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI SINDACATI DELL'UTENZA

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL PERSONALE

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI SINDACATI DEI LAVORATORI

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEI FORNITORI

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

rizzato 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, giornale, bollettino), ma anche momenti di incontro diretto.

SINDACATI DELL'UTENZA

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

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.

PERSONALE

Per le caratteristiche che contraddistinguono l'attività della Società il personale rappresenta il punto focale indispensabile per un'adeguata interpretazione della missione aziendale, che oltre al corretto svolgimento delle proprie attività, deve estrinsecarsi fornendo il valore aggiunto della collaborazione e del dialogo nei confronti della collettività. E', pertanto, ovvio che la dotazione di un personale consapevole del ruolo sociale svolto da Casa S.p.A., e conseguentemente formato e motivato anche sulle tematiche del rapporto diretto con l'utenza, costituisce uno dei principali tratti distintivi nonché punti di forza della Società. Per questo motivo l'azienda è continuamente impegnata a favorire coinvolgimento e collaborazione a tutti i livelli aziendali, facendo leva sulla motivazione e il forte

senso di appartenenza all'organizzazione. È in quest'ottica che all'interno di Casa S.p.A. opera una **Commissione Risorse Umane (C.R.U.)** che, a norma di Statuto, ha come compito primario quello della verifica permanente della rispondenza delle condizioni di lavoro ai principi etici cui la Società stessa si ispira, consistenti non solo nel pieno rispetto delle leggi e CCNL vigenti, ma anche nella ricerca di tutti gli strumenti idonei ad assicurare che la prestazione lavorativa si attui nel rispetto della dignità del lavoratore, delle pari opportunità di lavoro e di carriera, dell'imparziale valutazione dei meriti. E' altresì compito della Commissione l'individuazione degli accorgimenti e delle misure che consentano di armonizzare al meglio le esigenze del servizio con le necessità e le opportunità di vita del lavoratore, e ciò in particolare in dipendenza di questioni legate alla salute, all'accudimento familiare ed alla formazione. Dall'analisi dello *stakeholder* Personale, è emersa la necessità di un coinvolgimento elevato strettamente correlata alla rilevanza dell'interlocutore stesso.

SINDACATI DEI LAVORATORI

Casa S.p.A. assicura, nell'ambito dei vincoli contrattuali assunti dai lavoratori, il pieno diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva nei modi e nei tempi consentiti dalla legge. Nell'ambito di questo quadro, la Società è aperta agli incontri con i rappresentanti sindacali dei lavoratori sia a carattere informativo che consultivo. La disponibilità al dialogo è evidenziata dal confronto periodico che facilita lo scambio di orientamenti ed opinioni. Dall'analisi dello *stakeholder* Sindacati dei lavoratori, è emersa la necessità di un coinvolgimento serio ed approfondito, peraltro incanalato prevalentemente nelle forme istituzionali, quali gli incontri diretti e le riunioni informative.

FORNITORI

Casa S.p.A. fonda i rapporti con i propri fornitori su principi di correttezza e di Responsabilità Sociale. Tali valori, intesi come condivisione e collaborazione nel raggiungimento degli obiettivi con i propri interlocutori, devono trovare piena esplicitazione

nell'ambito del percorso intrapreso per la certificazione di conformità allo standard previsto dalla norma SA8000 ed il suo mantenimento.

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

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

In particolare il coinvolgimento dello *stakeholder* Fornitore è attuato da Casa S.p.A. tramite azioni di informazione e attività che richiedono la collaborazione attiva del fornitore stesso. Sul piano della pura informazione Casa S.p.A. attua una politica di ampia diffusione dei principi della norma SA8000, sia tramite un'ampia pagina del proprio sito internet, che tramite uno spazio dedicato sul 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.

ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

Le principali associazioni rappresentative di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) sono fra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività di Casa S.p.A.: scambio e condivisione di comuni esperienze contribuiscono al miglioramento delle performance aziendali. Federcasa, in particolare, è il maggior riferimento presso ministeri ed altri enti per tutto quanto concerne l'edilizia residenziale pubblica. Dall'analisi dello *stakeholder* Associazioni rappresentative, è emersa la necessità di cogliere opportunità di scambi e confronti con realtà analoghe, con modalità

di coinvolgimento necessariamente limitate ad incontri e pubblicazioni.

ISTITUZIONI

Casa S.p.A. intrattiene stretti e continui rapporti con le istituzioni territoriali di riferimento (Regione, Comuni, Conferenza L.O.D.E.) anche in forza della normativa regionale che prevede un rapporto sinergico nelle attività di programmazione ed individuazione delle risorse per la risoluzione dei problemi connessi alle politiche dell'abitare. In questo quadro l'attività di Casa S.p.A. si esplica sia nel fornire tutte le informazioni necessarie per l'assunzione di decisioni e la definizione di programmi da parte dei soggetti a ciò deputati, sia nella gestione operativa del patrimonio di e.r.p. con il puntuale rispetto del Contratto di Servizi stipulato con i Comuni proprietari. L'instaurarsi di queste sinergie e di un rapporto collaborativo garantisce la gestione unitaria ed efficiente del servizio contribuendo, al contempo, alla pianificazione e realizzazione delle politiche abitative.

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

COLLETTIVITÀ

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

Al fine di accrescere la diffusione di notizie e la comunicazione esterna la Società ha predisposto un proprio sito internet (www.casaspa.it), 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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLE ISTITUZIONI

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

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DELLA COLLETTIVITÀ

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

storico della Società.

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

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER									
		COMUNI	UTENTI	SINDACATI UTENZA	PERSONALE	SINDACATO LAVORATORI	FORNITORI	ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	ISTITUZIONI	COLLETTIVITÀ	
Migliorare l'attività dell'ente con i soggetti istituzionali per assicurare efficaci risposte ai problemi del territorio ed efficienza/efficacia del servizio	1	Gestione morosità: miglioramento della collaborazione con i Comuni sulle decisioni in merito alla gestione della morosità (strumenti e azioni) + gestione sfritti + occupanti senza totolo	██████	███	██████	███	██	███	███	████	████
	2	Rimozione dell'amianto dai tetti e sostituzione con impianti fotovoltaici: miglioramento dell'impatto ambientale e delle condizioni abitative per gli utenti - 2° lotto di intervento	██████	██████	████	███	○	███	███	████	████
	3	Risparmio energetico e tutela dell'ambiente: gestione della procedura per accreditamento ESCO e avvio della progettazione di costruzioni in legno	██████	████	███	████	██	███	████	████	████
	4	Programma affitto: prosecuzione degli interventi per la costruzione di alloggi a canone concordato in modo da rispondere meglio alle esigenze dell'utenza e coprire il bisogno di casa della fascia grigia	██████	██	██████	████	██	██	████	██████	████
	5	Supporto e miglioramento del rapporto con situazioni con disagio sociale attraverso attivazione di un "Protocollo per le segnalazioni di degrado ambientale relative a soggetti in condizioni di disagio sociale e sanitario"	██████	██████	██████	████	███	○	○	██████	██████
Miglioramento del servizio	6	Miglioramento del servizio di raccolta redditi con accertamento e controlli sulle autodichiarazioni per allineamento redditi; Decentramento dei servizi in merito alla raccolta redditi per la migliore prossimità al cittadino	██████	██████	████	███	○	○	██	███	███
	7	Studio di una possibile convenzione per servizi di pulizia scale e informazione tariffaria	███	██████	████	█	○	████	█	█	████
	8	Rinnovo del contratto di servizi e avvio di nuove gestioni quali fondi in costruzioni ERP	██████	███	████	██████	██████	███	███	████	██
Fidelizzazione e creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente e che consenta una crescita professionale	9	Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale: applicazione del focus group al personale (prima nuovi assunti poi tutti); definizione di una procedura per la sostituzione in caso di assenza da lavoro prolungata	██	██	███	██████	██████	○	██	█	██
Migliorare la sicurezza sui cantieri e innescare un circolo virtuoso volto alla moralizzazione del settore delle costruzioni	10	Integrazione del Modello 231 con tema Sicurezza Interna	██████	○	○	██████	██████	███	███	███	○
	11	Revisione procedura Direzione Lavori con segnalazioni in bacheca cantiere e cartello di cantiere + organizzazione riunioni sulla sicurezza all'avvio di nuovi lavori	███	○	○	████	████	████	███	██████	██████
Miglioramento continuo	Efficienza organizzativa										
	Studio comparativo sulle realtà di soggetti gestori erp in Toscana										

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

Test di rilevanza
 Il test di rilevanza è stato effettuato seguendo i criteri di attribuzione di valori crescenti da zero a cinque per la definizione della percezione di ciascuna tematica da parte degli stakeholder.
 La compilazione della tabella è stata effettuata dal gruppo interno a Casa S.p.A. del Bilancio Sociale sulla base delle esperienze e delle risultanze all'inizio dell'anno 2009



2

PERFORMANCES

Performances Economiche

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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 GBS – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale in Italia – ed il prospetto è stato elaborato

con riferimento agli esercizi 2008 e 2009.

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.



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 4.387.189 Euro nel 2008 a

4.981.094 Euro nel 2009. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in aumento: tale variazione evidenzia un aumento dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo

da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari a 5.265.709 Euro nel 2008 ed a 5.632.294 Euro nel 2009. La differenza tra i due anni è dovuta al contenimento dei componenti accessori e straordinari. Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 4.834.870 Euro nel 2008 ed a 4.960.863 nel 2009, con una variazione in aumento pari a 2,61%.

	2008	2009	var %
VALORE DELLA PRODUZIONE	34.108.256	36.170.712	6,05%
COSTI INTERMEDI	29.721.067	31.189.618	4,94%
VA CARATTERISTICO LORDO	4.387.189	4.981.094	13,54%
VA GLOBALE LORDO	5.265.709	5.632.924	6,97%
VA GLOBALE NETTO	4.834.870	4.960.863	2,61%

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2008

2009

A) VALORE DELLA PRODUZIONE

1) Ricavi di vendite e prestazioni	33.991.294	35.472.241
(-) 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	116.962	698.471
Ricavi della produzione tipica	34.108.256	36.170.712
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	34.108.256	36.170.712

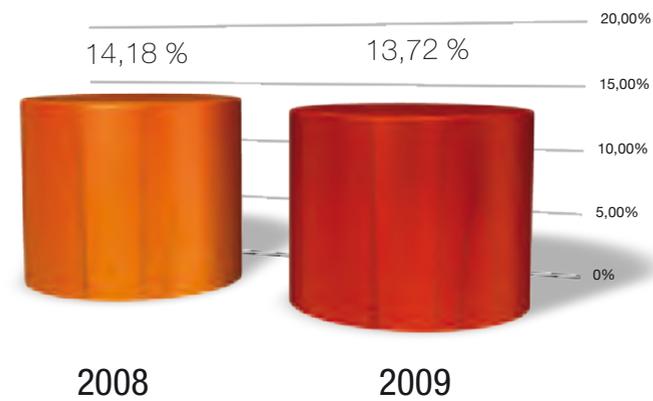
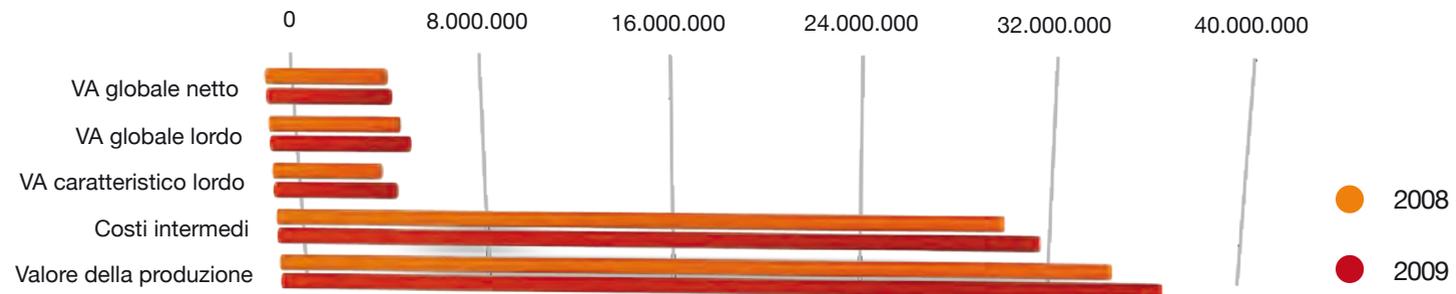
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-16.366	-13.028
7) Costi per servizi	-29.113.928	-30.494.530
8) Costi per godimento di beni di terzi	-80.081	-85.067
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	-238.567	-238.567
11) Oneri diversi di gestione	-272.125	-358.426
TOTALE	-29.721.067	-31.189.618
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.387.189	4.981.094

C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI:

Ricavi accessori	944.359	676.602
- Costi accessori	-38.085	-24.769
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	906.274	651.833
Ricavi straordinari	113.332	0
- Costi straordinari	-141.086	-3
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-27.754	-3
TOTALE	878.520	651.830
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	5.265.709	5.632.924
- Ammortamenti	-430.839	-672.061
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.834.870	4.960.863

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



	2008	2009
VP VALORE DELLA PRODUZIONE	34.108.256	36.170.712
VA VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.834.870	4.960.863
VA SUL VP	14,18%	13,72%

Rapporto fra Valore della Produzione e Valore Aggiunto nel biennio 2008-2009



Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel biennio 2008-2009, 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 82,33% nel 2008 e il 83,59% nel 2009 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

	2008	2009
A. AL PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.067.790	3.208.176
b) remunerazioni indirette	912.738	938.496
TOTALE	3.980.528	4.146.672
B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	426.376	382.851
Imposte indirette	116.928	128.281
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-250.218	-251.287
TOTALE	293.086	259.845
C. AL CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a lungo termine	-131.391	15.125
TOTALE	-131.391	15.125
D. ALL' AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	31.918	24.014
TOTALE	31.918	24.014
E. AGLI AZIONISTI		
Utile di esercizio	606.445	456.271
TOTALE	606.445	456.271
F. ALTRI INTERLOCUTORI		
Associazioni di categoria	54.283	58.936
TOTALE	54.283	58.936
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.834.870	4.960.863

	2008		2009		var %
AL PERSONALE	3.980.528	82,33%	4.146.672	83,59%	4,17%
ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	293.086	6,06%	259.845	5,24%	-11,34%
AL CAPITALE DI CREDITO	-131.391	-2,72%	15.125	0,30%	-111,51%
ALL'AZIENDA	31.918	0,66%	24.014	0,48%	-24,76%
AGLI AZIONISTI	606.445	12,54%	456.271	9,20%	-24,76%
ALTRI INTERLOCUTORI	54.283	1,12%	58.936	1,19%	8,57%
TOTALE VA	4.834.870	100%	4.960.863	100%	2,61%

Distribuzione percentuale del valore aggiunto tra i beneficiari

partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda.

Il secondo beneficiario è l'Azionista con circa il 12,54% nel 2008 ed il 9,20% nel 2009.

Beneficiaria della distribuzione del Valore

Aggiunto è inoltre l'azienda stessa alla quale è destinato circa lo 0,66% nel 2008 e lo 0,48% nel 2009 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita è minima per la distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2008 e 2009) agli azio-

nisti. 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 Ammini-

strazione con circa il 6,06% nel 2008 e il 5,24% nel 2009: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

A. REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

indiretto per il tramite dell'Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

B. REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato 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 2008 che nel 2009 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.

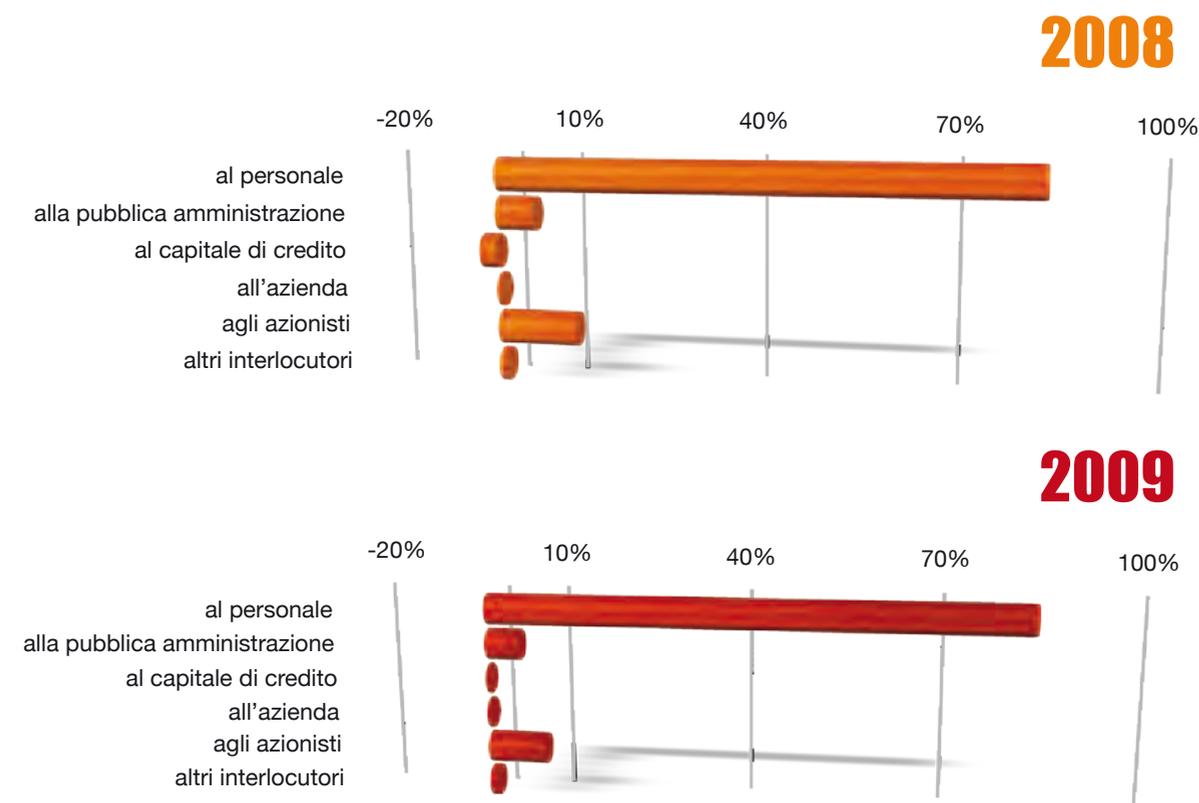
In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2008 e 2009 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale obbligatoria. I Comuni Soci hanno scelto di gestire autonomamente i fondi a loro assegnati 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'eser-

cizio dell'attività ed il miglioramento delle performance d'impresa anche attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appar-

tenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati.





Performance Sociali

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

Oltre ai risultati economici - desunti dal bilancio ordinario e già indicati nel prospetto del Valore Aggiunto (vedi parte seconda) l'azienda ha creato per i propri stakeholder altre utilità, che in questa parte sono identificate e descritte in maniera dettagliata, attraverso misurazioni, comparazioni, resoconti narrativi, ed altri elementi. Nella relazione con i suoi interlocutori, Casa S.p.A. individua alcuni elementi essenziali, tenendo conto delle esigenze informative e di

comunicazione di volta in volta ritenute più adeguate:

- obiettivo della comunicazione sociale; impegni assunti;
- politiche, risultati attesi e coerenza ai valori dichiarati;
- opinioni e giudizi degli stakeholder, se consultati;
- comparazioni per una migliore valutazione delle performance aziendali, se significative;
- obiettivi di miglioramento per l'esercizio successivo.

La Relazione Sociale che segue è strutturata secondo gli obiettivi strategici di Casa S.p.A. per l'anno 2009 articolati nelle tematiche riferite a ciascuno di essi.

Per ciascuna tematica sono indicati gli stakeholder interessati e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto. Ove esistenti, sono poi stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento. Come già nell'edizione del Bilancio Sociale 2008, brevi paragrafi introducono le attività che la Società ha già intrapreso o intende intraprendere nel corso del 2010.

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

CASA SPA E I COMUNI

UNA SINERGIA PER DARE UNA RISPOSTA AL PROBLEMA CASA



OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
MIGLIORARE LE SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	Comuni
	Programma affitto: proseguimento costruzione edifici destinati alla "locazione permanente"	Comuni Utenti Istituzioni Collettività
	Comune di Firenze: Progetto Agenzia per la casa	Comuni Utenti
	Contrasto della morosità e tematiche sociali	Comuni

Il primo obiettivo strategico di Casa S.p.A. non può essere che quello di porsi quale primario punto di riferimento dei Comuni per rispondere efficacemente al problema dell'abitare sul territorio. Tutto questo si traduce innanzi tutto nell'espletare una pronta e qualificata attività tecnica di costruzione e ristrutturazione di alloggi, che non si limita al solo ambito dell'edilizia sovvenzionata. Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l'anno 2009.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2008 al 2009 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2008 al 2009 di un numero pari a 204 corrispondente allo 1,69%; 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 (63,65% nel 2008 e 63,85% nel 2009)
 - Sesto Fiorentino (5,54% nel 2008 e 5,76% nel 2009)
 - Campi Bisenzio (4,54% nel 2008 e 4,47% nel 2009)
 - Scandicci (3,69% nel 2008 e 3,63% nel 2009).

COMUNE	Dic. 08 n. alloggi	Dic. 09 n. alloggi	Var. % 2008-2009
Bagno a Ripoli	280	280	0
Barberino di Mugello	135	135	0
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	188	188	0
Calenzano	102	102	0
Campi Bisenzio	548	548	0
Dicomano	30	22	-8
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	141	139	-2
Firenze	7.671	7.822	151
Firenze	72	76	4
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	135	147	12
Incisa Valdarno	35	35	0
Lastra a Signa	163	162	-1
Londa	20	20	0
Marradi	68	69	1
Palazzo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	70	70	0
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano val di Pesa	144	144	0
San Godenzo	40	40	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	444	445	1
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	667	706	39
Signa	137	137	0
Tavarnelle val di Pesa	32	40	8
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	96	95	-1
TOTALI	12.046	12.250	204

Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi

**stakeholder di riferimento:
COMUNI**

COME È STATO ATTUATO IL COINVOLGIMENTO: RIUNIONI OPERATIVE

Per gli interventi tecnici, si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio alla fine del 2009.

Come si può evincere, nel 2009 l'attività di valorizzazione del patrimonio gestito e quella per la creazione di nuovo patrimonio sono state rilevanti.

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

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

Alloggi e.r.p. in gestione



1



2



4



5



3



6



7



8



9



11



12



10



13



14

- Altri cantieri in corso:
- 1. Calenzano, Dietropoggio
 - 2. Pontassieve, Mezzana
 - 3. Firenze, Giuncoli
 - 4. Firenze, Via Mannelli
 - 5. Impruneta, Via Ho Chi Minh
 - 6. Firenze, Via del Pesciolino
 - 7. Reggello, San Clemente
 - 8. Scandicci, San Colombano
 - 9. Sesto Fiorentino, PL13
 - 10. Signa, San Mauro
 - 11. Sesto Fiorentino, PL1
 - 12. Firenze, ex Sime
 - 13. Firenze, PRU S. Maria a Cintoia
 - 14. Calenzano, Carraia

COMUNE	NUOVE COSTRUZIONI n° alloggi	MANUTENZIONE STRAORDINARIA n° alloggi	RECUPERI EDILIZI n° alloggi
Bagno a Ripoli	0	4	2
Barberino di Mugello	0	34	14
Barberino Val d'Elsa	0	8	0
Borgo S.Lorenzo	0	37	24
Calenzano	50	7	0
Campi Bisenzio	4	75	0
Dicomano	0	18	0
Fiesole	0	0	0
Figline Valdarno	18	0	0
Firenze	331	910	29
Firenzuola	0	0	9
Greve in Chianti	0	12	0
Impruneta	26	0	0
Incisa Valdarno	6	0	0
Lastra a Signa	0	0	12
Londa	0	1	0
Marradi	12	6	0
Palazuolo sul Senio	0	12	0
Pelago	0	8	0
Pontassieve	32	0	0
Reggello	12	0	0
Rignano sull'Arno	15	18	0
Rufina	12	6	0
San Casciano Val di Pesa	12	0	0
San Godenzo	12	8	0
San Piero a Sieve	0	10	5
Scandicci	45	0	52
Scarperia	0	18	0
Sesto Fiorentino	138	148	0
Signa	18	0	0
Tavarnelle Val di Pesa	12	0	0
Vaglia	0	0	0
Vicchio	32	5	0
TOTALE	787	1.345	147

L'anno 2009 si è caratterizzato per lo sblocco del reinvestimento degli avanzi da canoni e.r.p. anni 2003, 2004-2006 e 2007. Conseguentemente la Società ha potuto e dovuto programmare la realizzazione (progettazione, appalto, cantierizzazione) di un gran numero di interventi di manutenzione straordinaria del patrimonio e.r.p. gestito, con cantieri che hanno interessato un po' tutti i Comuni soci. Le risorse reinvestite per la manutenzione straordinaria assommano a complessivi € 17.184.000,00: tali fondi sono stati utilizzati totalmente, a fronte di necessità importanti di interventi manutentivi e per recuperare una parte degli alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. che necessitavano di interventi di ristrutturazione per poter essere assegnati. Nonostante la disponibilità di tali ingenti risorse, occorre sottolineare come il patrimonio e.r.p. di proprietà dei Comuni del L.O.D.E. Fiorentino gestito dalla

A sinistra: interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2009
A destra: costo degli interventi di edilizia e.r.p. consegnati negli anni 2003-2009

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €	ANNO DI CONSEGNA
Scarperia Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	752.014,00	553.642,00	62.668,00	2003
Scandicci Grioli	Nuova costruzione	32	2.098.000,00	1.368.609,00	65.563,00	2003
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	36	2.705.000,00	1.775.000,00	75.139,00	2003
Campi Bisenzio S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	725.086,00	506.000,00	60.424,00	2004
Bagno a Ripoli Lappoggi	Recupero edilizio	13	1.297.453,00	976.033,00	99.800,00	2005
Impruneta Ferrone	Recupero edilizio	13	854.052,00	542.243,00	65.696,00	2005
Scarperia Capoluogo	Recupero edilizio	2	88.072,00	60.000,00	44.036,00	2006
Borgo S. Lorenzo Capoluogo	Recupero edilizio	3	189.000,00	102.500,00	63.000,00	2006
Firenze S. Bartolo a Cintoia	Nuova costruzione	20	1.465.527,00	1.112.900,00	73.276,00	2006
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	30	2.385.000,00	1.610.000,00	79.500,00	2006
Scarperia S. Agata	Nuova costruzione	12	980.000,00	700.500,00	81.660,00	2006
Lastra a Signa Cascina Pinucci	Recupero edilizio	3	323.374,00	208.891,00	107.791,00	2007
Firenze ex Gover	Nuova costruzione	52	4.016.000,00	2.741.000,00	77.232,00	2007
Bagno a Ripoli Capannuccia	Nuova costruzione	12	800.508,00	536.925,00	66.709,00	2007
Pelago Casellina	Nuova costruzione	12	846.125,00	596.000,00	70.510,00	2008
Barberino di Mugello Cavallina	Nuova costruzione	12	930.000,00	605.000,00	77.500,00	2008
Impruneta Sassi Neri	Nuova costruzione	12	909.165,00	685.000,00	75.764,00	2008
Incisa Valdarno Barberino	Nuova costruzione	6	565.000,00	391.257,00	94.167,00	2009
Scandicci Casellina	Nuova costruzione	52	4.971.500,00	2.835.000,00	54.525,00	2009
Figline Valdarno F.lli Cervi	Nuova costruzione	22	1.693.808,00	1.080.000,00	76.958,00	2009
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	39	3.866.916,00	2.716.208,00	99.152,00	2009
Totali		407	32.461.600,00	21.702.708,00		



A: Scandicci, Casellina
B: Incisa Valdarno, Barberino
C: Figline Valdarno, F.lli Cervi
D: Sesto Fiorentino, Chini

NEL LUGLIO 2009 la Regione Toscana con Delibera C.R.T. n. 43/2009 ha varato un programma denominato "Misure straordinarie urgenti e sperimentali, integrative delle azioni previste dal programma di edilizia residenziale pubblica 2003-2005" con bandi per la messa a disposizione di ulteriori finanziamenti straordinari cui i Comuni L.O.D.E. Fiorentino per mezzo di Casa S.p.A., hanno risposto candidando complessivamente 267 alloggi da recuperare e ristrutturare; il finanziamento complessivo ottenuto è pari a € 9.953.000,00 che permetterà nuovi interventi che saranno avviati da Casa S.p.A. entro il febbraio 2010, termine previsto dalla Regione stessa.

Società sia ancora lontano dal necessario equilibrio manutentivo, che potrà venire assicurato, in un quadro di generale ulteriore ottimizzazione e razionalizzazione dell'attività gestionale, solo da una revisione delle entrate da canoni o comunque dalla disponibilità di risorse in grado di assicurare la piena funzionalità del ciclo manutentivo necessario per mantenere in condizioni di efficienza e di decoro il patrimonio di edilizia residenziale pubblica. Gli investimenti di cui sopra vanno ad aggiungersi all'ordinaria manutenzione e pronto intervento, al cui finanziamento

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO IN €
Bagno a Ripoli	7	96.925,38
Barberino di Mugello	0	-
Barberino Val D'Elsa	0	-
Borgo San Lorenzo	1	29.160,92
Calenzano	4	25.910,94
Campi Bisenzio	10	302.139,58
Dicomano	0	-
Fiesole	0	-
Figline Valdarno	2	32.215,90
Firenze	173	5.701.415,00
Firenzuola	1	9.163,23
Greve in Chianti	0	-
Impruneta	1	4.801,18
Incisa Valdarno	2	23.546,14
Lastra a Signa	2	10.328,26
Londa	0	-
Marradi	1	16.570,95
Palazzuolo sul Senio	0	-
Pelago	0	-
Pontassieve	2	37.589,09
Reggello	2	5.362,55
Rignano sull'Arno	0	-
Rufina	0	-
San Casciano val di Pesa	1	3.239,25
San Godenzo	2	14.787,23
San Piero a Sieve	1	16.438,77
Scandicci	4	15.889,80
Scarperia	0	-
Sesto Fiorentino	11	106.880,24
Signa	3	15.968,12
Tavarnelle Val di Pesa	1	19.225,60
Vaglia	0	-
Vicchio	0	-
TOTALE	231	6.487.558,13

nel 2009 è stato destinato oltre il 41% del monte canoni e.r.p.. Nel corso del 2009 Casa S.p.A. ha anche operato per portare a conclusione e/o cantierizzare gli interventi per alloggi da dare in affitto permanente a canone controllato in attuazione di programmi regionali, per complessivi 80 alloggi in vari Comuni del L.O.D.E. Fiorentino.

RISTRUTTURAZIONE ALLOGGI DI RISULTA

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

Nell'anno 2009 la disponibilità dei finanziamenti conseguente allo sblocco operato dalla Regione Toscana ha permesso di dare uno importantissimo impulso, grazie

Ristrutturazione alloggi di risulta del patrimonio e.r.p.

anche ad uno straordinario impegno del personale della Società che ha agito di concerto con i Comuni, all'attività di ristrutturazione degli alloggi di risulta, rispetto all'anno 2008, caratterizzato invece da una contrazione delle risorse, come si può riscontrare dalla tabella.

Un *turnover* così significativo implica, non solo un consistente impegno a livello di gestione delle ristrutturazioni come evidenziato nella tabella, ma anche la previsione di sempre più perfezionate modalità di comunicazione di Casa S.p.A. con i Comuni, circa la ripresa e conseguente disponibilità ad una nuova assegnazione degli alloggi stessi. Questa sinergia è ancora più importante per quei Comuni ad alta tensione abitativa, quale Firenze, dove sono in crescita le occupazioni abusive; Casa S.p.A., assieme alle Amministrazioni Comunali interessate, è fortemente impegnata al contrasto di questo fenomeno anche attraverso l'utilizzazione di strumenti fisici di messa in sicurezza degli alloggi ristrutturati.

PROGRAMMA AFFITTO E RISPARMIO ENERGETICO	
E	Firenze - area P.U.E. Via Canova/Giuncoli - 20 alloggi
F	Pontassieve - Mezzana - 20 alloggi
G	Calenzano - Piano di recupero - Dietropoggio - 20 alloggi



Programma affitto

stakeholder di riferimento:
COMUNI, UTENTI, COLLETTIVITÀ, ISTITUZIONI

Come è stato attuato il coinvolgimento:
RIUNIONI, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE

Casa S.p.A. nel corso del 2009 ha portato in avanzata fase di cantierizzazione 3 interventi per la realizzazione di alloggi

in affitto permanente a canone calmierato e concordato, programmati e realizzati di concerto con i Comuni soci, mediante l'utilizzo di contributi in conto capitale messi a disposizione dalla Regione Toscana e finanziando direttamente circa il 60% del costo complessivo, a fronte dell'attribuzione dei canoni di locazione (per il tempo necessario al rientro dell'in-

vestimento).

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





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

L'esigenza di preservare l'efficienza e

gli equilibri economici della società ha imposto di non procedere per il momento alla realizzazione di tali programmi che avrebbero avuto l'effetto di esporre finanziariamente la società oltre i propri limiti. La Società ha così lavorato per riconvertire tali programmi sul profilo e.r.p., in attuazione dei provvedimenti regionali nel frattempo attivati, a partire dalle “Misure straordinarie urgenti e sperimentali, integrative delle azioni previste dal programma di edilizia residenziale pubblica 2003-2005” approvate dal Consiglio Regionale Toscano con Delibera n. 43 del 29 luglio 2009.

L'Agenzia per la casa del Comune di Firenze

stakeholder di riferimento:
COMUNI

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

Nel 2009 Casa S.p.A. ha partecipato alla fase di elaborazione e di avvio di attività dell'Agenzia per la casa del Comune di Firenze. L'Agenzia, più che un punto di arrivo vuol essere uno strumento agile e dinamico, per attenuare l'emergenza abitativa e rispondere in modo più articolato al cambiamento dei bisogni. Il Comune,

valendosi anche della collaborazione di Casa S.p.A., si colloca al centro di una serie di cinque ambiti operativi: Edilizia Residenziale Pubblica, lotta alle locazioni irregolari, residenze per giovani coppie e nuove modalità abitative, residenze per studenti, locazioni regolari sostenibili. In alcuni di questi ambiti operativi c'è spazio per importanti sinergie con le associazioni sindacali e di categoria, e con gli operatori privati, istituti di credito, investitori etici, e sono appunto tali sinergie che l'Agenzia si propone di attivare, progressivamente e nelle diverse forme possibili ed opportune.

L'Agenzia per la casa di Firenze prevede un sistema basato su una serie di uffici pubblici dislocati sul territorio e in prospettiva su una rete costituita da ulteriori soggetti in grado di fornire una informazione completa e dettagliata sulle opportunità per accedere al mercato dell'alloggio a Firenze, cui si aggiungerà un portale *web* sull'universo dei servizi e sulle possibilità di reperire alloggi in locazione regolare e sostenibile; è anche obiettivo dell'Agenzia la costituzione

di un fondo di garanzia (alimentato da risorse pubbliche e private) in modo da ampliare la fascia di inquilini in grado di accedere ad alloggi a prezzi accessibili e garantire i proprietari dai rischi di morosità e danni all'immobile.

Tra le prime iniziative impostate dall'Agenzia c'è quella della coabitazione solidale: al termine di un percorso che dovrà vedere impegnati vari soggetti, in sostanza l'assegnatario di un alloggio di e.r.p. - ad esempio una persona anziana sola, residente in un alloggio sovradimensionato rispetto alle sue esigenze - potrà ospitare nell'alloggio uno studente fuori sede dell'Ateneo fiorentino, che contribuirà al pagamento delle spese per servizi. Se l'iniziativa avrà successo, per l'assegnatario ci sarà così la possibilità di superare una situazione di solitudine, oltre che ridurre le spese accessorie, mentre lo studente avrà a disposizione un vano con letto, l'uso di cucina e servizi, in cambio di un contributo spese che niente avrà a che vedere con il costo di un affitto sul libero mercato.

Il contrasto della morosità e le tematiche sociali

stakeholder di riferimento:
COMUNI

come è stato attuato il coinvolgimento:
FOCUS GROUP, RIUNIONI OPERATIVE

Le problematiche sociali sono sovente connesse a gravi problemi di morosità; Casa S.p.A., particolarmente a mezzo dell'Ufficio Legale, anche oltre la piena attuazione alle disposizioni di legge e di regolamento, opera per tutelare i nuclei familiari in condizioni di disagio. In tale attività l'ufficio opera in stretto contatto con gli organi dell'assistenza sociale e con i Comuni Soci per l'individuazione e la messa in pratica di misure opportune in termini di sostegno al reddito, di mobilità, di assistenza familiare.

In particolare, a fronte di situazioni di disagio che non siano già state oggetto di attenzione da parte dei preposti organi di assistenza, l'Ufficio Legale provvede direttamente alla segnalazione ai Sias di competenza di casi “sociali” cui

viene in contatto nel corso delle proprie attività.

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

Sanitario Servizi Territoriali ASL Zona di Firenze, dall’Unità Funzionale Igiene e Sanità pubblica della Zona di Firenze dell’Azienda Sanitaria Firenze. Sullo stato di attuazione del protocollo si è tenuto un *focus group* presso la sede dell’Assessorato alla Partecipazione Democratica, Rapporti con i Quartieri, Nuovi stili di vita – Consumo critico, in data 2 marzo 2009. Nell’incontro, apertosi con un’introduzione dell’Assessore Bevilacqua riepilogativa delle azioni intraprese per l’attuazione del Protocollo, è stata condotta un’analisi congiunta di tutte le segnalazioni aperte che ha

permesso poi di individuare competenze territoriali delle varie realtà con relativo inoltre delle segnalazioni.

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

Casa S.p.A.: a mezzo del proprio Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell’attività di contrasto degli inadempimenti contrattuali, ottiene, risultati particolarmente positivi sul livello di morosità che si attesta nel 2009 al 3,59%.

CASA SPA ED IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI:

LO SFORZO PER IL MIGLIORAMENTO



OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Servizio di raccolta redditi 2008 Controlli su autodichiarazioni 2006	Utenti Comuni Istituzioni Collettività
	Servizi nei fabbricati: adozione albo imprese di pulizie	Utenti
	Comunicazione ed interazione tra soggetti coinvolti nella gestione e.r.p.: Comuni, Autogestioni, Casa S.p.A.	Utenti Comuni

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

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

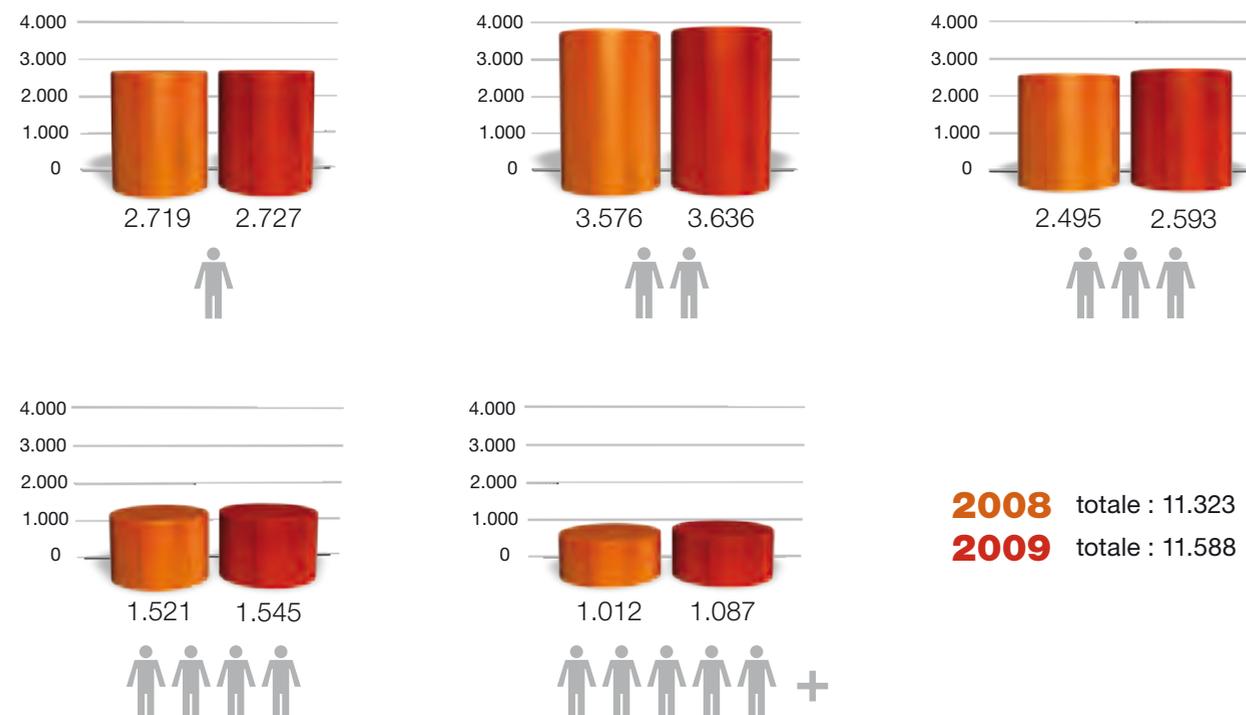
Le tabelle che seguono riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, relativi all'anno 2009, in raffronto a quelli

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

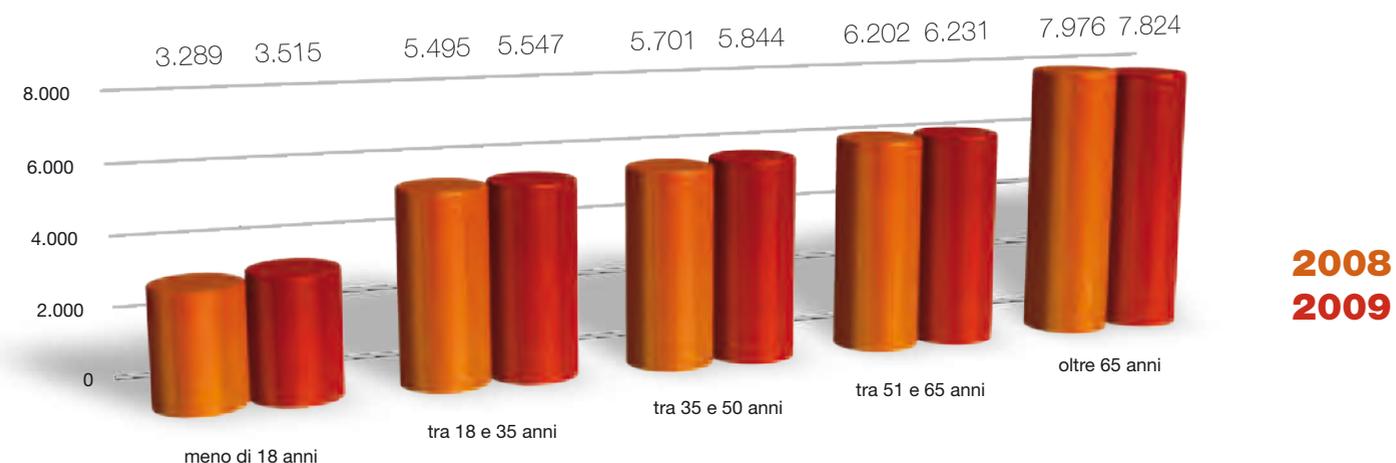
È da precisare che il dato 2009 rilevato nel mese di dicembre non contiene i risultati dell'accertamento biennale operato nel corso dell'anno di cui si darà conto al successivo paragrafo, poiché essi diventano attuali a partire dal gennaio dell'anno successivo a quello di effettuazione dell'accertamento; la precisazione vale anche per i dati riferiti ai canoni.

	2008	2009
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,49	2,50
Totale persone residenti femmine	15.600	15.868
Totale persone residenti maschi	13.023	13.094
Totale residenti	28.623	28.962
Età media	48	48

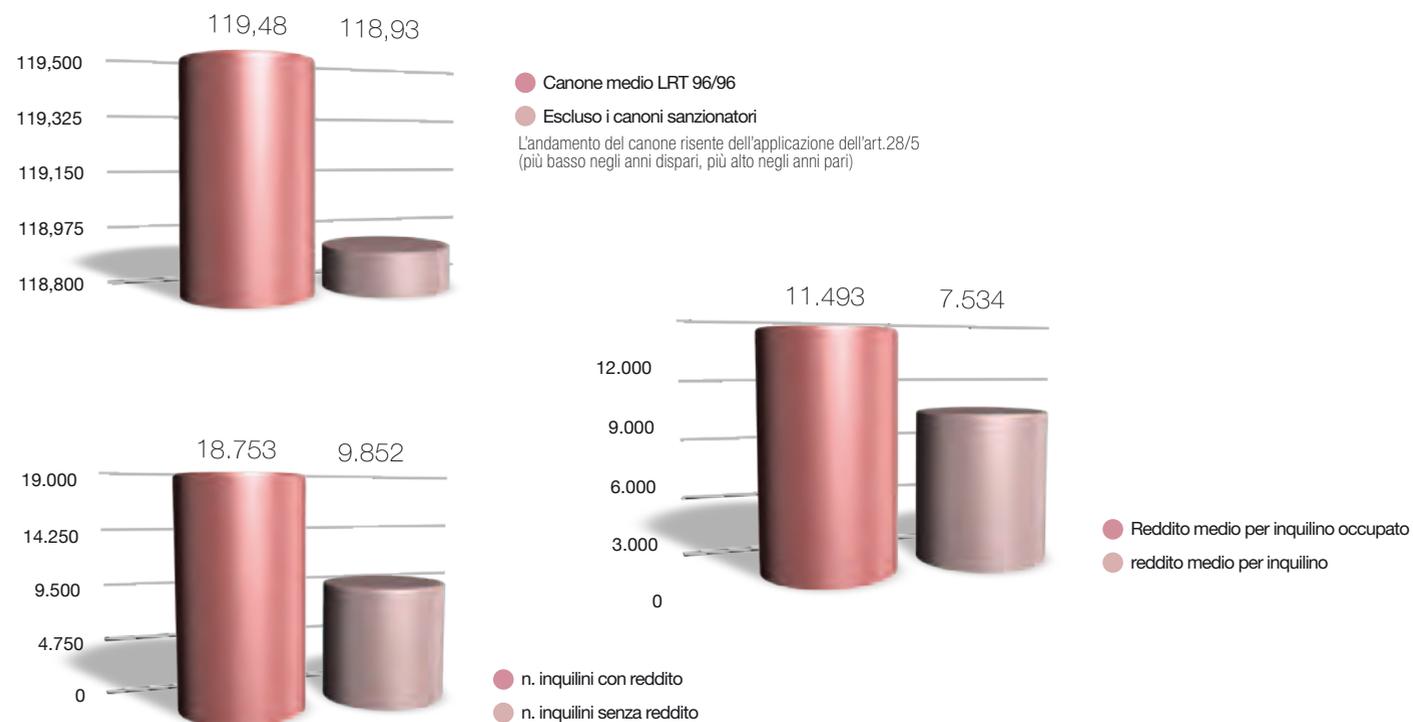
Raffronto 2008-2009 del numero dei nuclei familiari



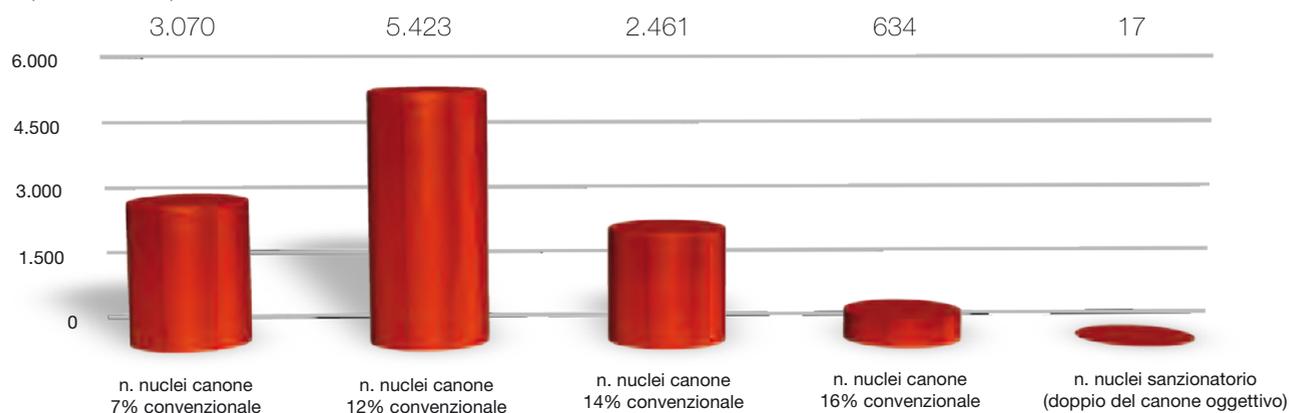
Composizione popolazione e.r.p.



CANONI E REDDITI
(dati riferiti al mese di dicembre 2009)



Ripartizione nuclei per fasce di canone



N.B. non compresi i casi di indennità di occupazione

**IL SERVIZIO PRESTATO AGLI UTENTI:
MONITORAGGIO TEMPI DI RISPOSTA
CARTA DEI SERVIZI 2009**

Le percentuali indicate in tabella rappresentano i valori di conformità ai tempi richiesti. Il peggioramento rispetto all'anno 2008, particolarmente evidente sulla voce tempi di consegna chiavi è dovuto, da un lato, all'avvenuta consegna di molte unità immobiliari di nuova costruzione che non ha seguito il normale iter, e dall'altro a un eccezionale carico di lavoro e di contestuale carenza di organico per assenze per maternità.

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2008	2009
		RISULTATO RAGGIUNTO	RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	98,77%	90,10%
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%	99,05%
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,71%	97,77%
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100,00%	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,32%	94,92%
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,10%	95,47%
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,44%	94,44%
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	97,08%	89,29%
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	95,93%	92,86%
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%	98,93%

La raccolta redditi 2008 ed i controlli sulle autodichiarazioni 2006

stakeholder di riferimento:
UTENTI, COMUNI

come è stato attuato il coinvolgimento:
**UTENTI - GIORNALINO, DEPLIANT,
VIDEO SU SITO INTERNET, CUSTOMER
SATISFACTION**

COMUNI - RIUNIONI, RELAZIONI

Nel corso del 2009, come di consueto negli anni dispari, la Società ha svol-

to un'operazione compiuta su tutti gli assegnatari degli alloggi e.r.p. gestiti, volta ad aggiornare gli archivi con i dati anagrafico-reddituali relativi all'anno 2008 per aggiornare il canone di affitto e verificare il mantenimento dei requisiti l'assegnazione.

Contemporaneamente è stata lanciata e posta in essere una sistematica operazione di controlli attuata con modalità innovative date dall'interscambio di dati informatici con gli archivi dell'Agenzia delle Entrate sulle autodichiarazioni rilasciate.

RACCOLTA REDDITI 2008

La raccolta redditi dell'anno 2008 è stata effettuata secondo l'ormai collaudato sistema degli appuntamenti raggruppati in *tranches* basate sulla tipologia di reddito, con decentramenti operati presso il Quartiere 4 e – per i soli pensionati – presso alcuni Comuni della Provincia. La tempistica pianificata è stata pienamente rispettata.

Il modello, già ampiamente testato, è stato migliorato sotto l'aspetto della comunicazione sia nei confronti degli

GRAFICO A

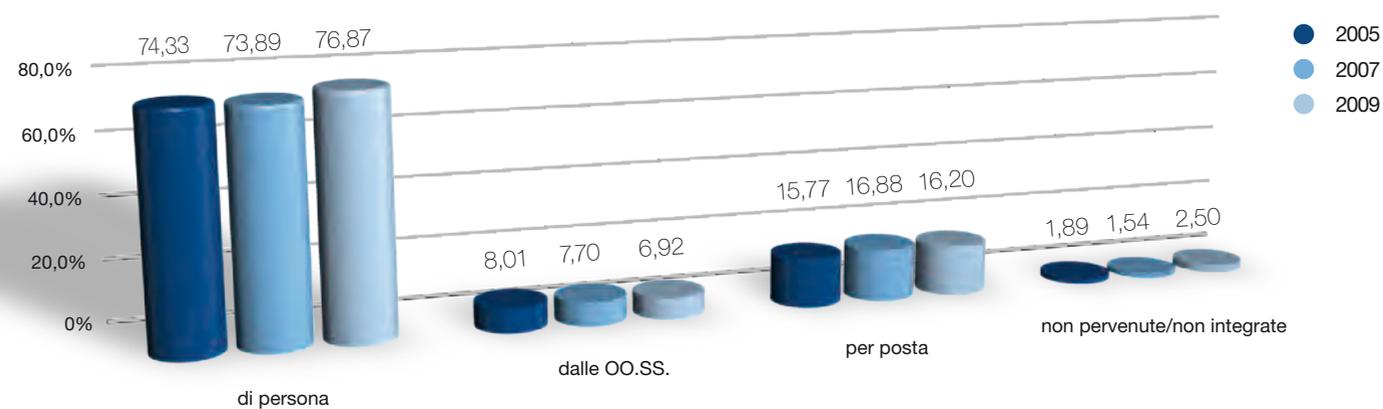
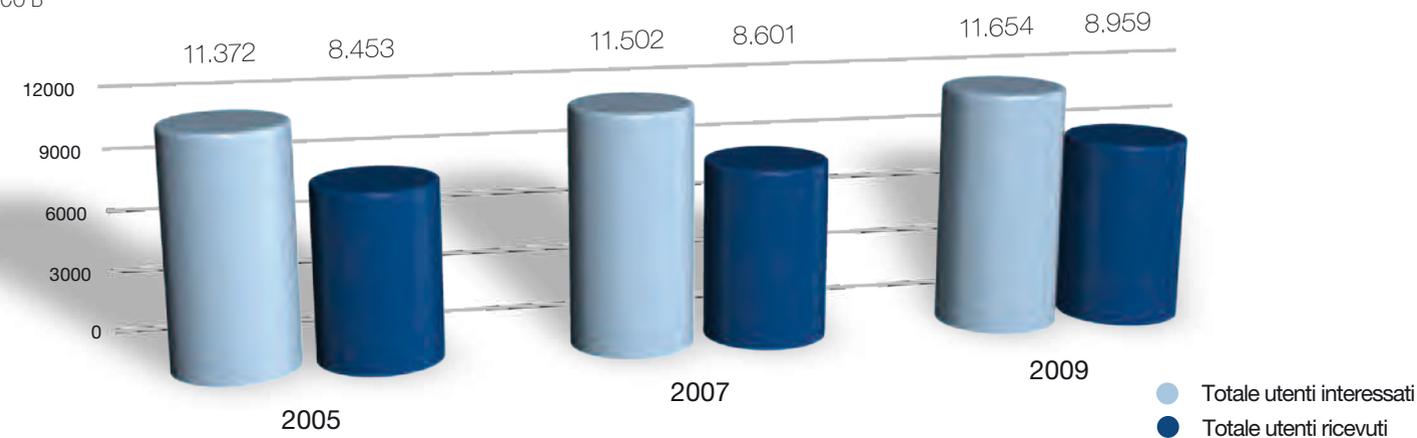


GRAFICO B



utenti che nei confronti della collettività, con l'obiettivo duplice del miglioramento del servizio per l'utente e della riduzione delle comunicazioni errate ed incomplete.

La lettera di richiesta delle autodichiarazioni è stata interamente revisionata, semplificata e resa graficamente più gradevole e comprensibile.

Oltre all'aggiornamento del video informativo sul sito internet, già realizzato nel corso del precedente accertamento,

è stato anche realizzato un *depliant* informativo sull'operazione che è stato messo a disposizione nei locali di attesa e ricevimento della Sede.

Infine nella fase conclusiva della raccolta redditi, (27 ottobre 2009) è stata registrata una trasmissione televisiva dedicata al tema, trasmessa dalla rete locale "Rete 37" ed inserita anche sul sito internet di Casa S.p.A..

L'analisi dei dati registrati, grazie anche ad un perfezionamento degli strumenti

di monitoraggio mirato ad ottenere un riscontro misurabile degli obiettivi che il progetto si prefigge – incentivare la presentazione dei redditi di persona e limitare le dichiarazioni errate od incomplete – conferma l'efficacia del modello, anche in raffronto con i precedenti accertamenti (2005 e 2007).

Il grafico A mostra il raffronto dei dati relativi alla tipologia di ricezione dei documenti rilevati nell'accertamento effettuato nell'anno 2009 con quelli

rilevati negli anni 2007 e 2005. Dal confronto risulta evidente che in un quadro di stabilità complessiva, il 2009 ha fatto registrare la più alta percentuale di dichiarazioni ricevute di persona. Lievemente diminuita la percentuale di dichiarazioni ricevute dalle OO.SS. dell'Utenza (che conferma un *trend* in lieve discesa) come quella delle dichiarazioni ricevute per posta. Dato in controtendenza, che merita un commento particolare, quello relativo alla percentuale delle dichiarazioni non pervenute od incomplete che hanno poi originato l'emissione di 291 canoni sanzionatori. Premettendo peraltro che il numero (sia come dato percentuale sia considerato in valore assoluto) rappresenta comunque a nostro giudizio un livello accettabile, si osserva che, per carenza di organico, è mancata, nella fase finale della raccolta, l'azione di ricognizione che di regola viene effettuata coinvolgendo i Comuni e gli assistenti sociali che si fanno parte attiva nel reperire la documentazione presso gli interessati. Si ritiene utile riportare infine il dato

relativo agli utenti complessivamente convocati e ricevuti, raffrontati con gli accertamenti precedenti (grafico B).

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Poiché l'appuntamento dell'accertamento biennale dei redditi è l'occasione di un contatto della Società con la totalità dell'utenza, nella pianificazione di partenza del progetto 2009, si era indicata l'opportunità di creare e somministrare a tutti gli assegnatari un questionario mirato a valutare il gradimento dei servizi di informazione e comunicazione forniti dalla Società (bollettino, giornalino, Carta dei Servizi, sito internet). Vicende imprevedibili che hanno inciso sulla disponibilità di organico hanno determinato la limitazione della somministrazione del questionario alla sola prima tranche; il campione quindi disponibile per l'analisi è molto più ridotto di quanto preventivato e limitato ad un *target* particolare di utenti (i pensionati). Ciò non toglie che, tenuto conto delle

caratteristiche del campione, dai 114 questionari effettivamente compilati possano scaturire alcune riflessioni per il perfezionamento della comunicazione aziendale rivolta agli utenti. Da essi si evince che, nel complesso, le comunicazioni effettuate da Casa S.p.A. sono sufficientemente efficaci. Risulta significativamente apprezzata la chiarezza e la cura nelle indicazioni riportate sul bollettino; in particolare sono risultate sempre lette le eventuali comunicazioni allegate. Ottimo risultato anche per il periodico Casa S.p.A. Informa che raccoglie apprezzamenti sia per la qualità dell'informazione che per quella dell'impostazione grafica. L'utilizzo del sito internet risulta ancora poco diffuso; tale dato è però facilmente spiegabile con l'età media degli inquilini che hanno costituito il campione. Un dato invece che deve far riflettere è la dichiarata scarsa conoscenza della Carta dei Servizi, pur inviata, al momento della sua adozione a tutti gli assegnatari e successivamente consegnata al momento

di ogni nuova assegnazione; ciò dovrà servire come spunto di miglioramento della diffusione di questo documento fondamentale dell'attività della Società, in occasione della sua prossima revisione.

I CONTROLLI SUI REDDITI 2006

L'azione di verifica di Casa S.p.A., avviata nel 2009 in concomitanza con l'accertamento biennale relativo all'anno 2008 e tuttora in corso, è caratterizzata da particolare complessità quantitativa e qualitativa, tanto che il suo completamento è previsto per la seconda metà del 2010. Casa S.p.A. ha considerato un vasto campione di assegnatari – più di 22.000 posizioni oggetto di elaborazione – avvalendosi di un'apposita procedura informatica messa a disposizione dall'Agenzia delle Entrate che ha permesso, mediante incrocio dei codici fiscali dei componenti dei nuclei assegnatari, di confrontare quanto dichiarato a Casa S.p.A. con le risultanze degli archivi tributari. Una prima elaborazione dei dati restituiti, dopo le necessarie scremature ed

interpretazioni, ha prodotto risultati che, nel complesso possono dirsi soddisfacenti, in quanto più dell'80% delle posizioni confrontate non ha fatto riscontrare alcuna difformità. Si è rilevato anche che della restante percentuale attribuibile a difformità, l'11% è costituito da difformità in eccesso, ovvero da quelle dichiarazioni a Casa S.p.A., superiori a quanto risultante dai dati SOGEL. Si tratta, quest'ultimo, di un fenomeno facilmente spiegabile sia per la disposizione della legge regionale che impone di censire, ai fini della determinazione del canone, anche alcuni importi non fiscalmente imponibili, quali, ad esempio, le erogazioni del servizio di assistenza sociale, sia per arrotondamenti in eccesso effettuati dagli stessi interessati od anche per deduzioni non considerate. In conclusione le difformità per difetto (comprese anche quelle minime) si attestano intorno a percentuali inferiori al 9%, che paiono piuttosto contenute anche in raffronto a quanto emerge da vari confronti in sede di associazioni di categoria – in relazione ad altre realtà

territoriali od altri settori di attività – o, più in generale, da quanto generalmente rappresentato dai *media*. L'esito di tale confronto ha costituito soltanto il punto di partenza per lo svolgimento di una serie di attività proceduralizzate, che hanno implicato anche la convocazione degli interessati per spiegazioni ed eventuali rettifiche. La concomitanza della raccolta redditi 2008 ha reso necessaria una pianificazione che scaglionasse le convocazioni. Una priorità iniziale è stata data quindi alle difformità relative alle possidenze immobiliari, in quanto potenziali cause di decadenza, ed a quelle difformità incidenti sul solo reddito, particolarmente notevoli per la dimensione dello scostamento o comunque per gli effetti sul canone (la dichiarazione di un lavoro come proveniente da lavoro dipendente anziché autonomo ha delle conseguenze, anche corpose, sul calcolo del canone). Al 31 dicembre 2009 circa 550 posizioni sono state verificate ed hanno avuto una rettifica di canone, 280 delle quali riguardavano possidenze immobiliari che,

se superiori ai limiti previsti dalla legge regionale sono state inoltrate ai Comuni competenti.

Un'analisi complessiva dell'operazione è prevista nel 2010, una volta concluse tutte le attività pianificate (calcolo conguagli, conclusione procedimento amministrativo, valutazione natura difformità, sistematizzazione dati finali).

L'interlocuzione dei soggetti coinvolti nella gestione e.r.p.: comune, autogestioni, Casa S.p.A.

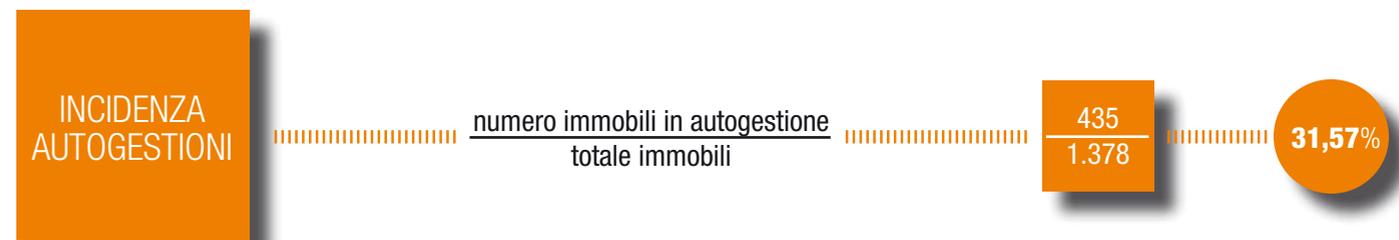
stakeholder di riferimento:
UTENTI (AUTOGESTIONI)
COMUNE DI FIRENZE

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

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni. Casa S.p.A. partecipa – ed ospita nella propria sede – alla “Commissione per le Autogestioni”, che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami e che si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli

eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini. In tutte le sue attività, la Commissione si vale dell'istruttoria dell'Ufficio Legale di Casa S.p.A..

Il ruolo centrale giocato dalle Autogestioni è riconosciuto anche dai Comuni che sovente, anche con la collaborazione di Casa S.p.A. interloquiscono con gli organi delle Autogestioni, anche al di fuori delle sedute della Commissione; in quest'ottica si è posta anche la nuova amministrazione Comunale di Firenze che, nella persona del suo Assessore alla Casa ha chiesto di incontrare tutte le Autogestioni dei fabbricati posti nel territorio comunale.



A tale iniziativa di vasto confronto Casa S.p.A. ha assicurato puntuale presenza e collaborazione.

Le convocazioni sono state fatte per gruppi di Autogestioni, in numero idoneo per assicurare la possibilità di un confronto serio e non solo formale. Gli incontri sono stati in totale 6 e si sono tenuti nel corso del secondo semestre del 2009 (il primo è avvenuto il 31 di luglio mentre l'ultimo il 2 dicembre).

Nelle diverse riunioni – che per l'andamento ed i temi trattati possono essere assimilate a dei *focus group* – sono stati affrontati praticamente tutti i temi che interessano la vita delle Autogestioni, da quelli più propriamente istituzionali e di rapporto tra gli organi delle Autogestioni e la proprietà pubblica, a quelli più particolari, attinenti a specifiche problematiche, gestionali, manutentive e di rapporti tra utenti.

A fronte delle diverse problematiche Casa S.p.A. ha fornito sempre il proprio contributo di risposta concreta e puntuale, anche se gli incontri – come auspicato – hanno avuto quasi sempre un respiro

diverso da quello dell'elenco di richieste e reclami, per elevarsi al livello di confronto di esperienze gestionali e di promozione della consapevolezza del ruolo e delle prospettive di lavoro delle Autogestioni.

Casa S.p.A., con l'obiettivo di incentivare al massimo l'istituto delle Autogestioni, promuove la costituzione delle medesime, mantiene i contatti con i suoi Organi e con gli assegnatari e partecipa, su richiesta, alle assemblee, svolge attività di verifica formale dei consuntivi approvati dall'assemblea dell'Autogestione. La promozione ed il sostegno delle Autogestioni inoltre è un momento di particolare sinergia tra Casa S.p.A. ed i Sindacati dell'utenza, che condividono le finalità di tale istituto e lo supportano attivamente. Nel 2009 si sono contattati, su un totale di 1.378, 435 immobili in Autogestione su, con un'incidenza percentuale del 31,57%.

La percentuale di incidenza è rimasta pressoché 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.

I servizi nei fabbricati: l'adozione di un albo di imprese di pulizia

stakeholder di riferimento:
UTENTI

come è stato attuato il coinvolgimento: **SCAMBIO DI NOTE**

Nel 2009 Casa S.p.A., raccogliendo varie richieste da parte di assegnatari ha costituito un albo fornitori espressamente dedicato alle Imprese di pulizia qualificate, potenziali affidatarie del servizio di pulizia di spazi comuni nei fabbricati gestiti da Casa S.p.A..

Si tratta di una categoria di fornitori che, se si eccettua l'Impresa aggiudicataria del servizio presso la sede della Società, Casa S.p.A. non aveva mai gestito, dal momento che il servizio di pulizia scale e locali comuni, veniva di regola effettuato in proprio dagli assegnatari che, così facendo non assommavano altri oneri economici oltre a quelli dei normali servizi a rim-

borso “necessari”, quali la manutenzione degli ascensori o la gestione della fossa biologica. D’altro canto l’esigenza di usufruire di un servizio di pulizia gestito da terzi si è manifestata con maggiore insistenza negli ultimi tempi, probabilmente anche per un’evoluzione dell’utenza, sia in senso ana-

grafico (l’età media della popolazione e.r.p. è in costante aumento) che per composizione geografica (la provenienza da paesi diversi spesso non favorisce la coesione necessaria per *l’autogestione* della pulizia). Anche una sempre maggiore sensibilità alle problematiche connesse alla sicurezza, quelle potenzialmente riferibili alla man-

cata o cattiva pulizia degli spazi comuni, ed anche quelle derivanti dall’attività di pulizia in quanto tale hanno contribuito a orientare la Società a dotarsi di un albo di fornitori qualificati, anche sotto il profilo dei requisiti di Responsabilità Sociale, formato tramite una selezione formale condotta sulla base di un capitolato disciplinante le condizioni generali del servizio e su di una offerta di prezzo mirata su alcuni standard predeterminati di prestazioni tipo.

L’albo è stato ritenuto infatti lo strumento più idoneo alla gestione “richiesta” di questo servizio che è comunque opportuno, per ragioni di economicità, rimanga un servizio gestibile anche autonomamente da parte degli assegnatari.

Tale albo potrà così prestarsi anche ad eventuali utilizzazioni da parte di quelle Autogestioni ed anche condomini che volessero avvalersene.

NEL 2010 è previsto il lancio delle gare per la selezione dei fornitori di combustibile e di servizi manutentivi delle centrali termiche nei fabbricati gestiti.

LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE:

UN OBIETTIVO COSTANTE DI CASA SPA

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
FIDELIZZAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE	Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale:	Personale interno
	Definizione della procedura di gestione dei casi pericolosi in azienda	Personale interno
	Accordi con ordini professionali di profilo tecnico: stage e tirocini a Casa S.p.A.	Personale interno Collettività

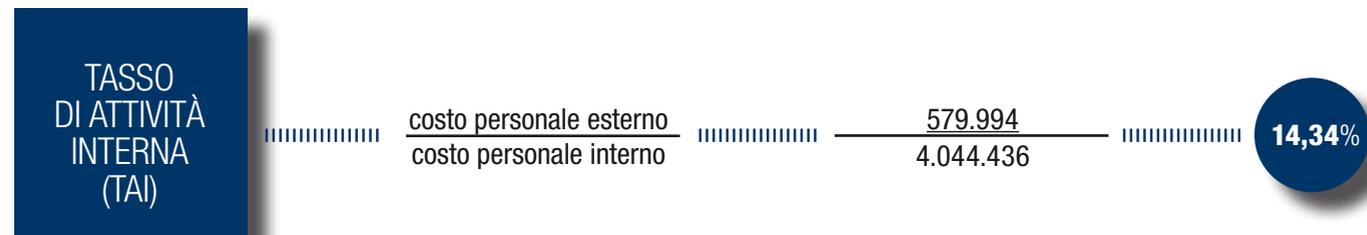
La *mission* spiccatamente sociale di Casa S.p.A. non può prescindere da un personale consapevole, motivato e professionale; per questo la Società si impegna a creare e mantenere, anche tramite iniziative tese a misurare la soddisfazione dei dipendenti, un ambiente di lavoro soddisfacente.

CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale della Società è costituito da 73 dipendenti nel 2008 e 74 nel 2009.

La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella alle pagine successive. Nel 2009 il 90,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,46% di "Quadro" e "Dirigente". Il *turnover* del 2009 è dovuto alla cessazione di un impiegato per pensionamento e dall'assunzione di una nuova unità lavorativa (a tempo determinato) per far fronte alle assenze per maternità e di una sostituzione del lavoratore cessato.

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



evidenzia l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

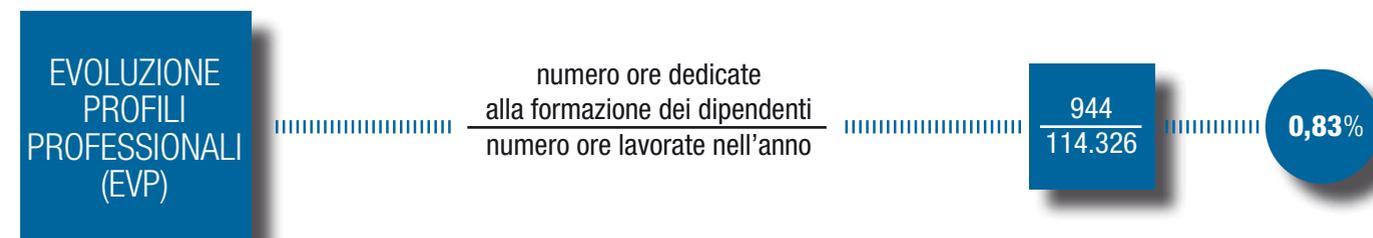
Il TAI indica infatti che il costo relativo alle consulenze esterne è sotto il 15% del costo del personale interno. Si tratta di un dato fortemente migliorativo di quello misurato nel 2008 pari al 25,61%. Nel corso del 2008 l'accrescimento esponenziale delle attività tecniche relative agli interventi edilizi, soprattutto in

riferimento alla specializzazione sul fotovoltaico, avevano infatti reso necessario il ricorso più ampio alle consulenze esterne; nel 2009 con la messa a regime di molti interventi il dato rientra a livelli fisiologici per gli standard della Società.

CRESCITA PROFESSIONALE

Anche la politica della formazione riveste un'importanza strategica tra le politiche

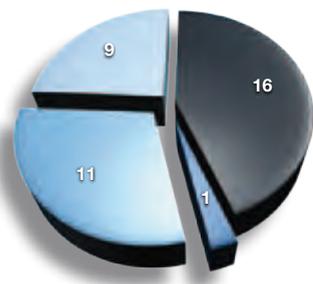
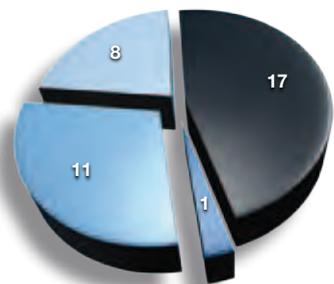
di Casa S.p.A., la quale annualmente predispone un piano di formazione di tutto il personale correlato agli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. Nell'ambito del piano 2009 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a gestione esterna).



2008

2009

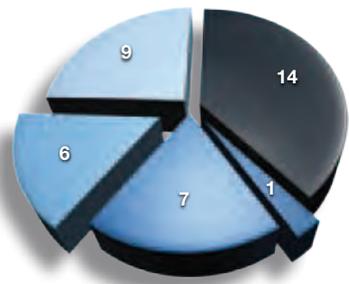
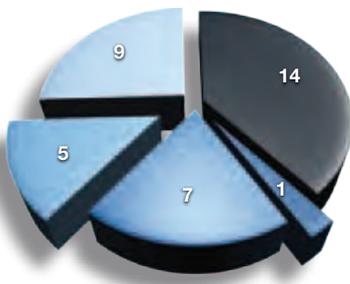
maschi



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

- oltre 20 anni
- da 15 a 20 anni
- da 10 a 15 anni
- da 5 a 10 anni
- meno di 5 anni

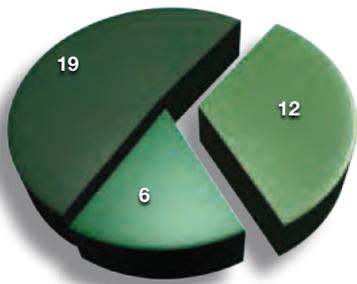
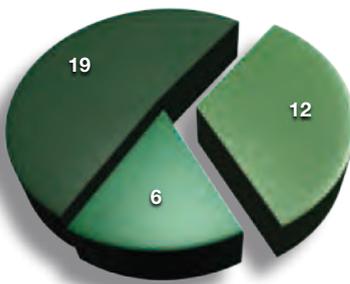
femmine



73

74

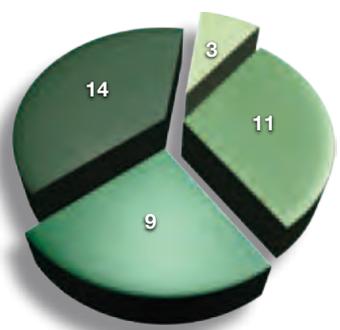
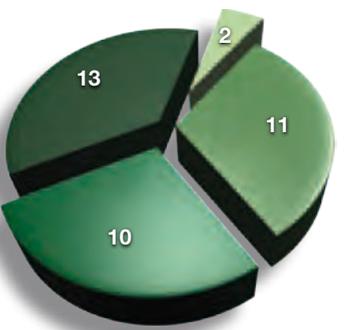
maschi



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

- fino a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- oltre 50 anni

femmine



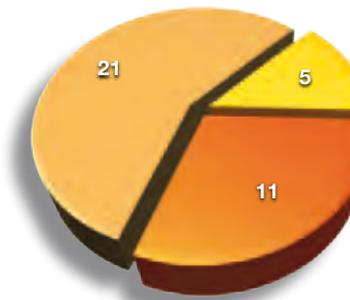
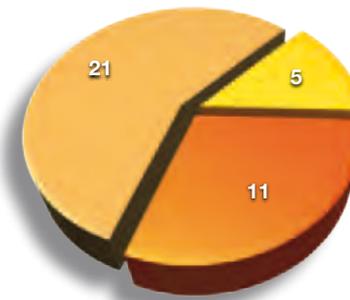
73

74

2008

2009

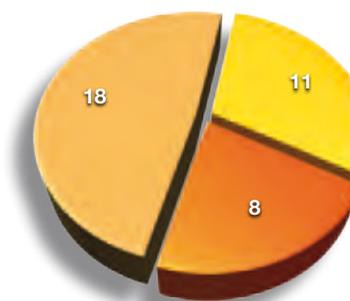
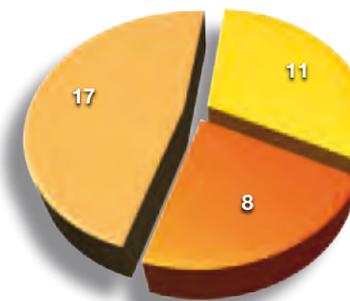
maschi



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

- laurea
- diploma
- licenza media

femmine



73

74

qualifiche	2008			2009		
	M	F	totale	M	F	totale
Dirigenti	3	0	3	3	0	3
Quadri	2	2	4	2	2	4
Impiegati	32	34	66	32	35	67
	37	36	73	37	37	74

Composizione del personale di Casa S.p.A.

qualifiche	2008		2009	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
Dirigenti	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0
Impiegati	3	2	2	1
	3	2	2	1

Turnover del personale di Casa S.p.A.

Si segnala in particolare modo la formazione effettuata a tutto il personale in materia di Sistema Integrato. In una serie di 4 incontri gestiti congiuntamente da una Società di consulenza e dal Responsabile Assicurazione Qualità sono stati illustrati gli aspetti fondamentali della Qualità e della Responsabilità Sociale, con riferimento alle normative ISO 9001, SA8000 ed AA1000, nonché del modello 231 in tema di responsabilità societaria. L'indice si rileva per quantificare l'investimento dell'azienda in attività formative, per la crescita del profilo professionale e conseguentemente del livello di servizio prestato. L'indice evidenzia il permanere dell'attenzione dell'azienda alla formazione ed alla crescita professionale, pur con una flessione rispetto all'anno precedente (in cui l'indicatore risultava di poco più dell'1%), flessione da considerarsi fisiologica dopo un periodo piuttosto prolungato di formazione e specializzazione del personale.

Lavorare a Casa S.p.A.: un'esperienza di coinvolgimento

stakeholder di riferimento:
PERSONALE

come è stato attuato il coinvolgimento:
FOCUS GROUP

Nel corso del 2009 l'azienda ha inserito nel proprio piano di formazione una serie di incontri condotti con modalità riconducibili al Focus Group dal titolo "Lavorare a Casa S.p.A.". L'iniziativa si è articolata in una serie di 7 incontri, tenuti nel corso dell'anno, tesi a coinvolgere il personale di Casa S.p.A. nella sua interezza (e con 52 effettivi partecipanti) ed aventi molteplici finalità, quali realizzare momenti di incontro con il personale, verificare il clima aziendale, attuare una riflessione sul significato del lavoro in Casa S.p.A., alla luce dell'utilità sociale e dell'eticità del medesimo anche in termini di trattamento dei lavoratori, motivare il personale ed incrementandone la coesione attraverso la consapevolezza del proprio ruolo e dell'attività complessiva della Società.

L'interlocuzione problematica: un impegno per personale e società

stakeholder di riferimento:
PERSONALE

come è stato attuato il coinvolgimento:
AUDIT SA8000, RICHIESTE DIRETTE

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

A seguito di audit interni ed esterni condotti per la verifica di conformità del Sistema Integrato di Casa S.p.A. alla norma SA8000 durante i quali è emersa la problematica, la Società ha intrapreso una specifica azione preventiva nell'ambito del Sistema Integrato. Si è ritenuto infatti che la formalizzazione di specifiche regole e modalità di conduzione del colloquio nei vari casi di interlocuzione problematica che sono stati ben distinti a seconda delle diverse peculiarità, costituissero un idoneo strumento per inqua-

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

drare la materia e per dare al personale addetto, oltre che una utile linea guida, la percezione, importantissima, di una consapevolezza e condivisione del problema da parte dell'Azienda.

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

Il "Disciplinare" partendo dal presupposto che l'interlocuzione problematica è elemento tanto ineliminabile quanto caratterizzante un'attività di relazione con il pubblico, si propone esplicitamente di contemperare due finalità apparentemente in conflitto: assicurare ad ogni utente, quale che sia il suo approccio verso l'ufficio le informazioni ed il supporto

L'AZIONE PREVENTIVA
troverà inoltre il suo completamento con l'inserimento nel programma formazione 2010 specifici corsi tenuti da esperti di comunicazione.

LA SICUREZZA SUL LAVORO

trasparenti e qualificati per lo svolgimento delle pratiche e tutelare della dignità e sicurezza del personale incaricato del ricevimento del pubblico.

IL TIROCINIO PRESSO CASA SPA

L'anno 2009 ha visto l'impostazione ed il decollo di un' importante esperienza per Casa S.p.A.: sono state sottoscritte

convenzioni con i Collegi professionali dei Geometri e dei Periti Industriali, per l'effettuazione di tirocini propedeutici all'iscrizione agli albi professionali. L'esperienza si è subito rivelata positiva, sia per la qualità dei tirocinanti, sia perché Casa S.p.A. si è impegnata ad interpretare l'esperienza dei tirocini per quello che effettivamente deve essere:

non certo un modo per usufruire di mano d'opera quasi senza spese, né al contrario una presenza estranea o marginale rispetto all'effettivo lavoro della Società. Presso Casa S.p.A. i tirocinanti hanno quindi l'opportunità di approfondire sul campo molti aspetti della professione che hanno scelto, nei loro contenuti teorici e pratici.

PER FAVORIRE la scelta consapevole del tirocinio presso Casa S.p.A. si è anche previsto un rapporto di presentazione diretta della Società e della sua attività ad alcune scuole superiori del territorio, con visite di personale tecnico di Casa S.p.A. Su un piano diverso, ma non certo privo di interesse, si sono collocate anche le esperienze di stages svolti da studenti universitari di Ingegneria ed Architettura nell'ambito del piano di studio, presso il Servizio Attività Tecniche: anche in questo caso si è operato per far risaltare il rapporto tra teoria e pratica della professione, in un settore in cui entrambi tali aspetti devono esprimersi a livelli elevati.



segnalazioni.

La prima segnalazione, del 9 gennaio, è riferita al cantiere nel Comune di Lastra a Signa, ex ONMI.

A seguito di sopralluogo da parte della ASL competente è stata rilevata in cantiere la presenza di personale non autorizzato. Si trattava di due lavoratori che stavano posando il pavimento in un alloggio, incaricati dal subappaltatore, il quale ha ammesso di non aver preventivamente informato né l'impresa appaltatrice, né la Stazione Appaltante. La ASL ha redatto verbale e, successivamente, comminato le sanzioni anche al RUP, che

non avrebbe verificato l'idoneità tecnico-professionale dei lavoratori operanti sul cantiere (cosa peraltro difficile, in assenza di comunicazioni preventive). È stata disposta la sospensione dei lavori, fino ad avvenuta verifica richiesta, ed aperta una non conformità (numero due), chiusa in data 9 febbraio, previa ricezione e verifica della documentazione prevista.

La seconda segnalazione, del 14 gennaio, è relativa al cantiere di Signa, San Mauro, per alcune difformità relative agli apprestamenti di cantiere ed al ponteggio. È stata risolta con lettera d'ordine all'Impresa, che ha ottemperato nei termini

prescritti.

La terza segnalazione, del 19 novembre, è relativa al cantiere nel Comune di Firenze, Santa Maria a Cintola lotto 6, relativamente al ripristino dei ponteggi e della recinzione.

La segnalazione è pervenuta da parte del Coordinatore per la sicurezza, cui ha fatto seguito una nota via fax della Direzione Lavori. Le lavorazioni sono state sospese nelle zone interessate (ponteggi) e sono riprese dopo la verifica dell'avvenuto adempimento alle prescrizioni impartite. È inoltre proseguita l'attività di sensibilizzazione del personale incaricato ed i

APPRESTAMENTI
DI CANTIERE

PONTEGGI

LAVORAZIONI

MAESTRANZE

2007/2008

segnalazioni

4

4

3

1

non conformità

2

2

1

2009

segnalazioni

2

2

1

non conformità

1

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	Integrazione del Modello 231 con tema Sicurezza	Personale interno
	Revisione procedura Direzione Lavori con segnalazioni in bacheca cantiere e cartello di cantiere	Fornitori Sindacati lavoratori

**STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO:
FORNITORI, SINDACATI DEI LAVORATORI**

**come è stato attuato il coinvolgimento:
CONCERTAZIONE PREVENTIVA, AUDIT**

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

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

Il Sistema Integrato di Casa S.p.A. prevede inoltre un monitoraggio periodico dello stato della sicurezza sui cantieri ge-

stiti, con particolare riferimento a singole segnalazioni che abbiano poi dato luogo ad ordini di servizio.

Altri elementi tenuti sotto controllo sono eventuali sanzioni comminate dalle ASL competenti e l'adempimento delle prescrizioni dei Coordinatori della Sicurezza. Sulla base di quanto previsto dalla procedura per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso del 2009 è emerso quanto segue.

In particolare sono state registrate tre sole

MANTENERE E MIGLIORARE IL RAPPORTO CON COLLETTIVITÀ ED ISTITUZIONI

Coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione hanno effettuato, oltre alle normali visite di controllo, incontri di formazione con il personale operante nei cantieri.

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

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

È in corso un'azione per mettere a regime la prassi di diffondere, mediante affissione nella bacheca di cantiere, dei principi della SA8000.

Riportiamo la tabella di riepilogo delle

rilevazioni sulla sicurezza relative all'anno 2009. Si precisa che il numero delle difformità rilevate differisce rispetto al numero delle segnalazioni, in aumento, in quanto per ogni segnalazione può corrispondere più di una difformità (a titolo di esempio nel caso sopra citato di Signa, è stata fatta una segnalazione con rilevazione di difformità sugli apprestamenti e sui ponteggi).

L'integrazione del Modello 231 sul tema sicurezza

stakeholder di riferimento:
PERSONALE

come è stato attuato il coinvolgimento:
FORMAZIONE

Sulla base di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 in merito alla gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e della loro necessaria evidenza

nel Modello Organizzativo D.Lgs. n. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza ha provveduto all'integrazione di tale Modello inserendo la tematica come rischio-reato configurabile per la Società e ricomprendendo la "gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro" tra le attività da monitorare per le finalità del Decreto 231/2001.

All'aggiornamento del Modello ha fatto seguito:

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

sono state affidate a Casa S.p.A., con la proprietà del patrimonio unificata nei Comuni.

Il 3 dicembre 2009, a Firenze è stato ricordato il centenario, non tanto di un avvenimento storico o di uno strumento operativo, ma proprio delle “case popolari”, questa voce importante dello stato sociale, che cerca di non lasciare solo il cittadino di fronte al primario bisogno di avere una casa dove vivere.

La giornata del centenario è stata quindi dedicata principalmente al un convegno (“1909-2009 dall’Iacp a Casa S.p.A. - Cento anni di case popolari”) non celebrativo del passato ma molto impegnato nella riflessione sul presente e soprattutto sul futuro dell’edilizia residenziale pubblica, con interventi del Presidente di Federcasa, del Presidente di Casa S.p.A., dell’Assessore alla Casa del Comune di Firenze e del Direttore Generale di Casa S.p.A.; ognuno dal proprio punto di vista, tutti gli interventi hanno messo in luce le potenzialità

del sistema delle case popolari, insieme alle carenze, ormai storiche di finanziamento e di attenzione degli organi centrali verso questo settore del *welfare*. Luci ed ombre, quindi, inserite però in un quadro di trasparenza, impegno e volontà innovativa che lasciano spazio ad un certo ottimismo.

Nell’occasione è stato presentato il Bilancio Sociale 2008 verificato – come quello 2007 – da un organismo di certificazione esterno secondo lo standard di



rendicontazione AA1000.

A dare il senso della festa alla giornata del 3 dicembre ha contribuito l’iniziativa della premiazione dei vincitori del con-

corso per borse di studio, intitolato alla memoria di Ugo Bandoni, dirigente di Casa S.p.A.; le tre borse di studio sono state consegnate a studenti, residenti nelle case popolari, che hanno conseguito con merito nell’anno 2009 il diploma di maturità o la laurea.

La sede che ha ospitato l’iniziativa per il centenario è quanto di meglio si possa avere: il Comune di Firenze ha infatti messo a disposizione il Salone de’ Ducento, in Palazzo Vecchio, ad ulteriore dimostrazione dell’attenzione che l’amministrazione riserva alle case popolari e più in generale alla politica dell’abitare.

Tra gli invitati presenti c’erano molti amministratori comunali e regionali ed i rappresentanti delle associazioni dell’utenza.

Al centenario è stato anche interamente dedicato il terzo numero 2009 del periodico Casa S.p.A. Informa, uscito con un numero di pagine doppio rispetto all’ordinario con un’ampia rassegna storica sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO
MANTENERE E MIGLIORARE IL RAPPORTO CON COLLETTIVITA' ED ISTITUZIONI	Mantenere e migliorare un adeguato livello di comunicazione	Collettività Istituzioni Tutti gli interlocutori
	Condividere con la collettività i nostri valori	Collettività

Una comunicazione adeguata per un'efficace interlocuzione - condividere con la collettività i nostri valori

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

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

Casa S.p.A. ritiene particolarmente importante l’impegno in materia di comunicazione, effettuata con una pluralità di strumenti; è opinione della Società infatti che una buona comunicazione sia il presupposto necessario per un’interlocuzione efficace e quindi costruttiva, un “farsi conoscere” per “conoscere”, in altre parole.

È chiaro che questa tematica comprende tutta la platea degli interlocutori anche se il riferimento indicato è mirato su *stakeholder* collettivi ed in area di influenza piuttosto che di responsabilità diretta. Varie sono state le iniziative che nel 2009

hanno riguardato la comunicazione di Casa S.p.A.; tra queste spicca quella sul centenario della nascita dello IACP di Firenze.

1909- 2009 DALL'IACP A CASA SPA

Nel 1909 fu fondato quello che allora si chiamava Istituto per le Case Popolari di Firenze, poi divenuto IACP, con competenza sull’intera Provincia, poi denominato Azienda Territoriale Edilizia Residenziale; dopo la riforma regionale attuata nel 2003 le funzioni di costruzione e gestione delle case popolari

ALTRI CONVEGNI

Casa S.p.A. ha anche partecipato con propri contributi ad alcuni convegni, quale quello nazionale “Politiche della casa e ruolo degli Enti impegnati nell’edilizia sociale” organizzato dall’Azienda Regionale Territoriale per l’Edilizia della Provincia di Genova.

Sempre a Genova, Casa S.p.A. ha presentato inoltre un intervento centrato sulla propria esperienza in materia di coinvolgimento degli interlocutori, nell’ambito di un seminario, organizzato da Bureau Veritas, dal titolo “Laboratorio di Responsabilità Sociale nella Pubblica Amministrazione”.

PUBBLICAZIONI

Nel corso del 2009 sono stati pubblicati alcuni articoli dedicati al condominio in legno da realizzare nell’area ex Longinotti a Firenze (descritti in parte IV – Performances Ambientali). In particolare:

- marzo 2009 – su “Venerdì di Repubblica”, supplemento del giornale “La Repubblica”, è stato pubblicato l’articolo: “A Firenze in zona sismica

sortgerà un condominio che vuole sfatare alcuni radicati pregiudizi. Un piano in legno. Anzi, sei”;

- marzo 2009 – su “Progetti e Concorsi – Il Sole 24 ORE”, è stato pubblicato l’articolo: “Firenze, case sociali con la tecnica Xlam”;
- luglio 2009 – su “Media Planet – Edilizia Antisismica” supplemento tematico del giornale “Il Sole 24 ORE”, è stato pubblicato l’articolo “Un’esperienza all’avanguardia: il condominio di legno”;

- luglio 2009 – su “Modulo 353 luglio/agosto 2009”, è stato pubblicato l’articolo: “Edilizia residenziale pubblica, Firenze – Multipiano in zona sismica X-lam per sei piani”.

Nel settembre 2009 è stato pubblicato tra i “Quaderni di Archimeetings” – collana della Sezione Toscana dell’Associazione nazionale Archivistica Italiana dedicata agli archivi meno noti o “nascosti” – un numero dedicato interamente all’Archivio Storico delle Case

PER IL 2010 è prevista la pubblicazione di un “Catalogo dei Servizi” di Casa S.p.A. come ulteriore strumento di comunicazione.

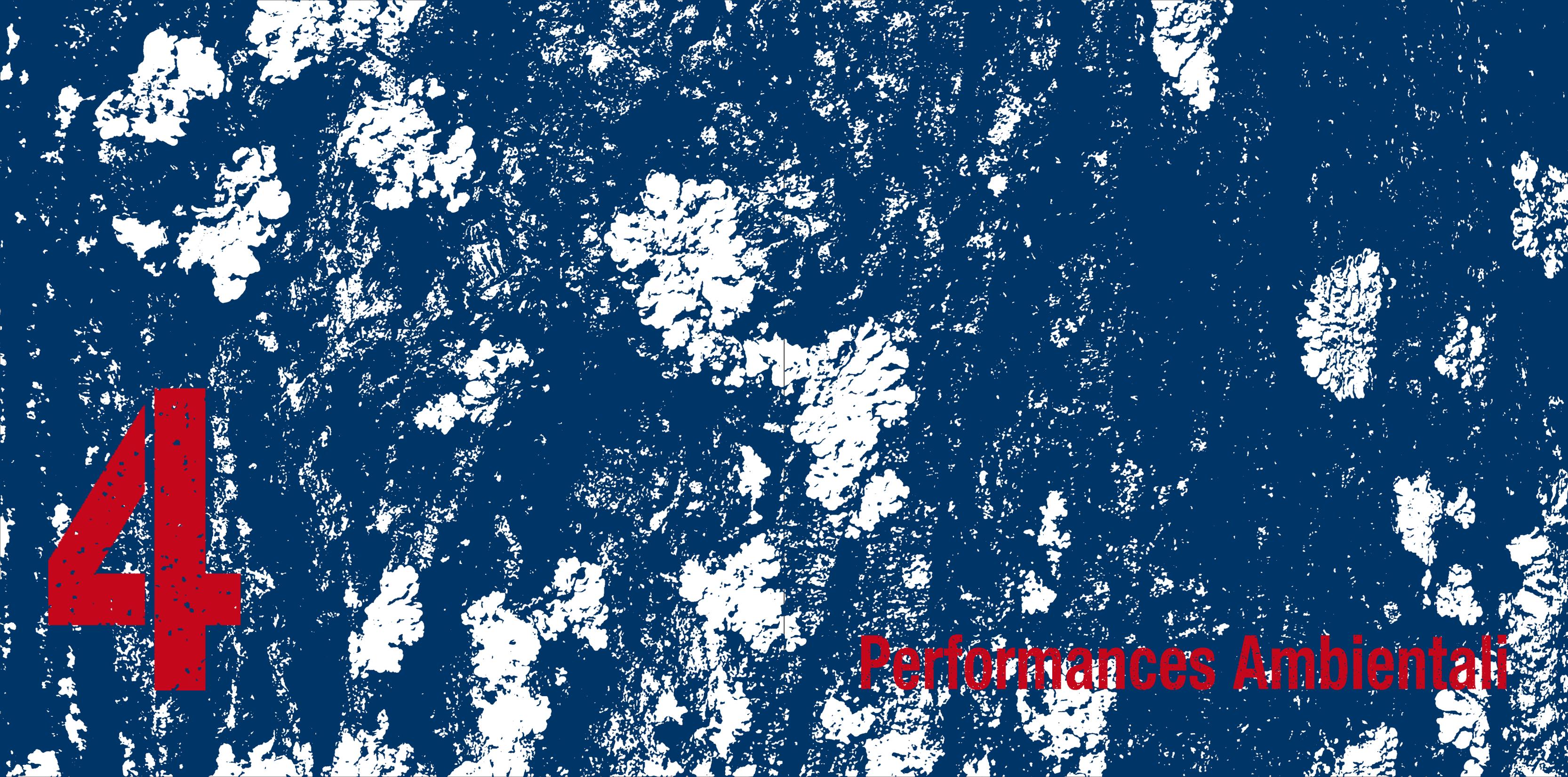
popolari di Firenze; in tale pubblicazione scientifica, attraverso la descrizione dei documenti classificati ed inventariati si ripercorre la storia delle case popolari di Firenze.

TRASMISSIONE TELEVISIVE

Nell’autunno del 2009 sono state registrate alcune brevi trasmissioni televisive, trasmesse dal *network* locale rete 37, su alcune tematiche rilevanti dell’anno – trattate in forma monografica – quali le nuove progettazioni con strutture in

legno, l’Agenzia per la casa, la raccolta ed il controllo dei redditi.

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

An aerial photograph of a dense forest with a large, bold red number '4' overlaid on the left side. The forest is composed of various shades of green, indicating different types of trees and vegetation. The number '4' is positioned in the lower-left quadrant of the image.

4

Performances Ambientali

I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

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 2009 è proseguita l'attività di sviluppo, nelle fasi di progettazione e di realizzazione, dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata alle costruzioni.

Tali principi riguardano tutti gli interventi più recenti, alcuni nella fase del cantiere, altri in corso di appalto, e sono caratterizzati in particolare per l'utilizzazione di componenti e/o sistemi in grado di captare, accumulare, conservare e restituire l'energia termica della radiazione solare e un pacchetto murario, realizzato con diverse soluzioni dal monoblocco in calcestruzzo cellulare alla parete a cassetta con cappotto esterno, o parete ventilata, che consente di ottenere prestazioni energetiche di assoluto valore, con indice di prestazione energetica anche inferiore a 30 Kwh/mq. anno.

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

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

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 caratteristiche impiantistiche a risparmio ener-

getico, 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 alti, e il sistema dei massimali di costo e.r.p. con difficoltà riesce ad adeguarsi alle nuove dinamiche.

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

In particolare, Casa S.p.A., di concerto con i Comuni interessati, ha partecipato al Bando della Regione Toscana di cui alla Delibera n. 227/2007 "Bando per la realizzazione e riqualificazione di distretti energetici abitativi" ed ha quindi firmato nel corso del 2008 l'accordo volontario territoriale per la concessione di contributi per gli interventi seguenti:

- Realizzazione di un complesso di edilizia residenziale pubblica per 25 alloggi - Piano di recupero 105 PR - UMI 2 - Lotto B - Comune di

SOLUZIONE TRADIZIONALE	SOLUZIONE A RISPARMIO ENERGETICO
<p>PRODUZIONE DI ACQUA CALDA PER RISCALDAMENTO ED USI SANITARI MEDIANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caldaie singole alimentate a metano • Impianto di riscaldamento a radiatori • Sistema di regolazione con cronotermostato ambiente 	<p>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</p>
<p>INFISSI ESTERNI CON VETRO CAMERA</p>	<p>ADOZIONE DI VALVOLE DI REGOLAZIONE SISTEMA DI CONTABILIZZAZIONE DELL'ENERGIA TERMICA PER OGNI SINGOLO ALLOGGIO</p>
<p>PARETI CON MURATURA A CASSETTA CON ISOLAMENTO</p>	<p>ADOZIONE DI PANNELLI SOLARI PER PRODUZIONE DI ACQUA CALDA E DI PANNELLI FOTOVOLTAICI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA</p>
	<p>INFISSI ESTERNI AD ELEVATO ISOLAMENTO TERMICO E ACUSTICO CON VETRO CAMERA E ARGON</p>
	<p>PARETI REALIZZATE CON MONOBLOCCHI IN CALCESTRUZZO CELLULARE O A CASSETTA CON ISOLAMENTO TERMICO ESTERNO A CAPPOTTO O PARETE VENTILATA</p>

- 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 al-

- loggi 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 gli interventi di Calenzano, 20+4 alloggi, e di Firenze, 20 alloggi, risultano in fase molto avanzata.

Risparmio energetico e tutela dell'ambiente

stakeholder di riferimento: COMUNI, UTENTI, COLLETTIVITÀ, ISTITUZIONI

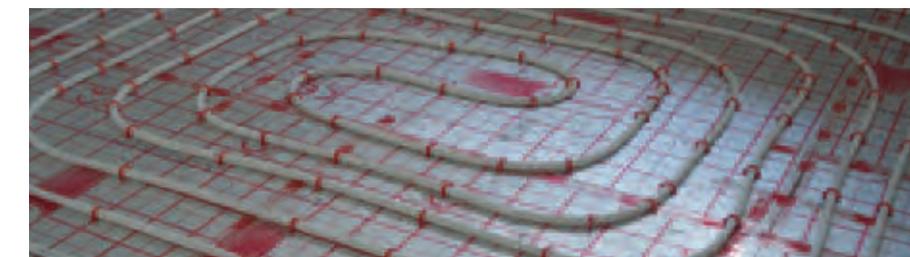
come è stato attuato il coinvolgimento: DEPLIANT, CONVEGNI, PUBBLICAZIONI

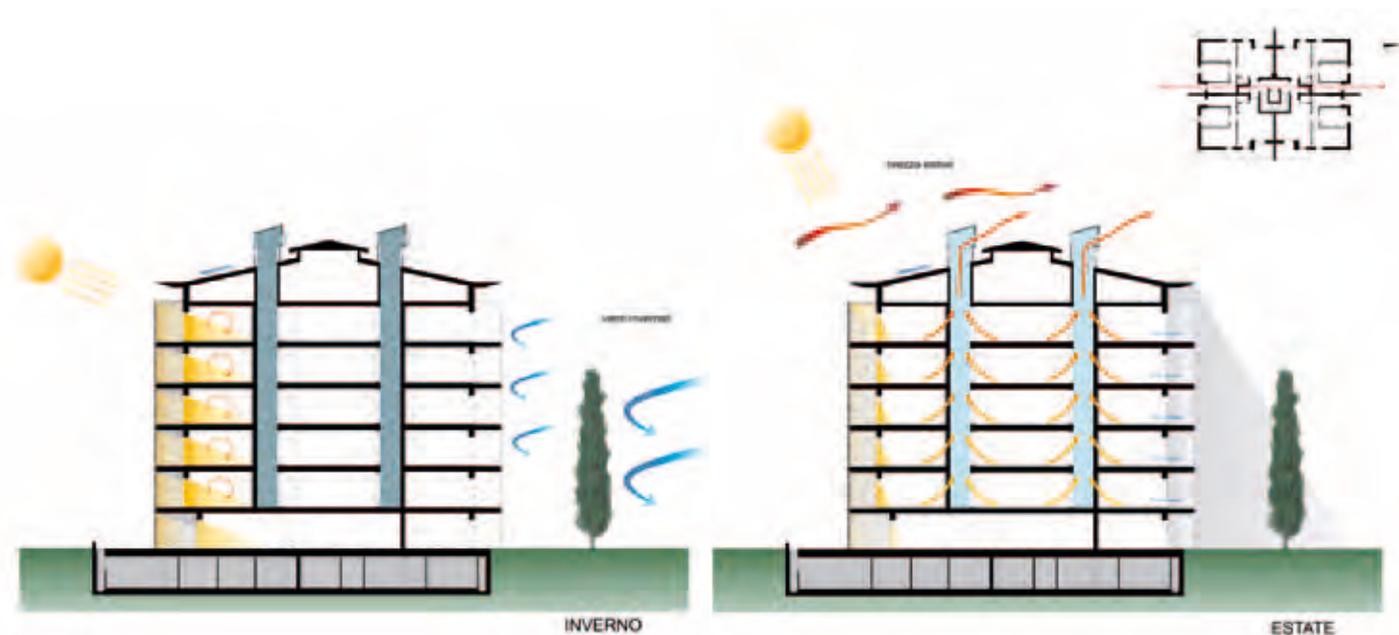
Il 21 ottobre 2009 Casa S.p.A. si è ac-

creditata come E.S.CO. (Energy Service Company); tale accreditamento è il frutto dell' impegno della Società nel campo della ricerca e della sperimentazione di nuove forme di risparmio energetico e di tutela ambientale.

NON SOLO TECNOLOGIA

Casa S.p.A. ha ormai consolidato un metodo progettuale finalizzato ad ottimizzare il confort abitativo utilizzando al meglio accortezze progettuali a costo praticamente zero. Qui di seguito si illustrano alcuni esempi di tale metodologia.





Casa S.p.A., come Società di servizi dei 33 Comuni del L.O.D.E. Fiorentino ha messo a punto una linea di servizi specifici per la diagnostica del comportamento energetico dei fabbricati e la certificazione energetica.

La nuova normativa in materia di risparmio energetico impone la certificazione energetica dei nuovi fabbricati, e più in generale, è sempre più necessario

adeguare il funzionamento energetico del patrimonio pubblico (da quello di e.r.p. agli edifici di uso pubblico) ai moderni criteri di efficienza energetica, produzione di calore (e raffrescamento) da fonti naturali o rinnovabili, capacità dell'involucro edilizio di conservare il calore immesso. Al fine di perseguire al meglio tali obiettivi, predisponendo un documentato quadro conoscitivo sul quale le Ammini-



strazioni Comunali potranno assumere le conseguenti decisioni sugli interventi da effettuare, Casa S.p.A., ha proposto un "pacchetto di attività tecnico-diagnostiche e di certificazione".

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

Il quadro conoscitivo sarà completato, a richiesta, con la proposta delle opzioni operative per migliorare il rendimento

energetico del manufatto, con la gamma di opzioni che tengano conto del miglioramento ottenibile (e di conseguenti risparmi della bolletta energetica) dei costi necessari, delle condizioni di cantierabilità, delle possibilità/opportunità di ottenere finanziamenti dedicati dal quadro normativo e legislativo nazionale e regionale.

ANALISI DEL RENDIMENTO ENERGETICO DEGLI EDIFICI

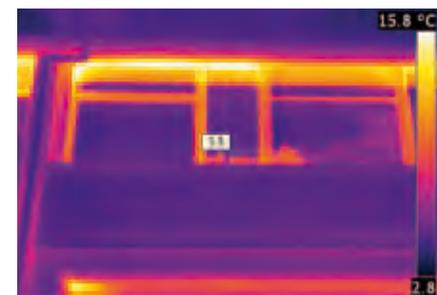
Casa S.p.A. ha proposto di elaborare la diagnosi energetica degli edifici e degli impianti in modo da poter individuare:

- gli interventi per la riduzione della spesa energetica

- i tempi di ritorno degli investimenti
- 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 sui calcoli effettuati in sede progettuale che sulle verifiche sperimentali effettuate in loco con l'ausilio delle tecniche



A sinistra: misura della conduttanza della parete
Sopra: edificio analizzato con la tecnica della termografia a infrarossi

sudette.

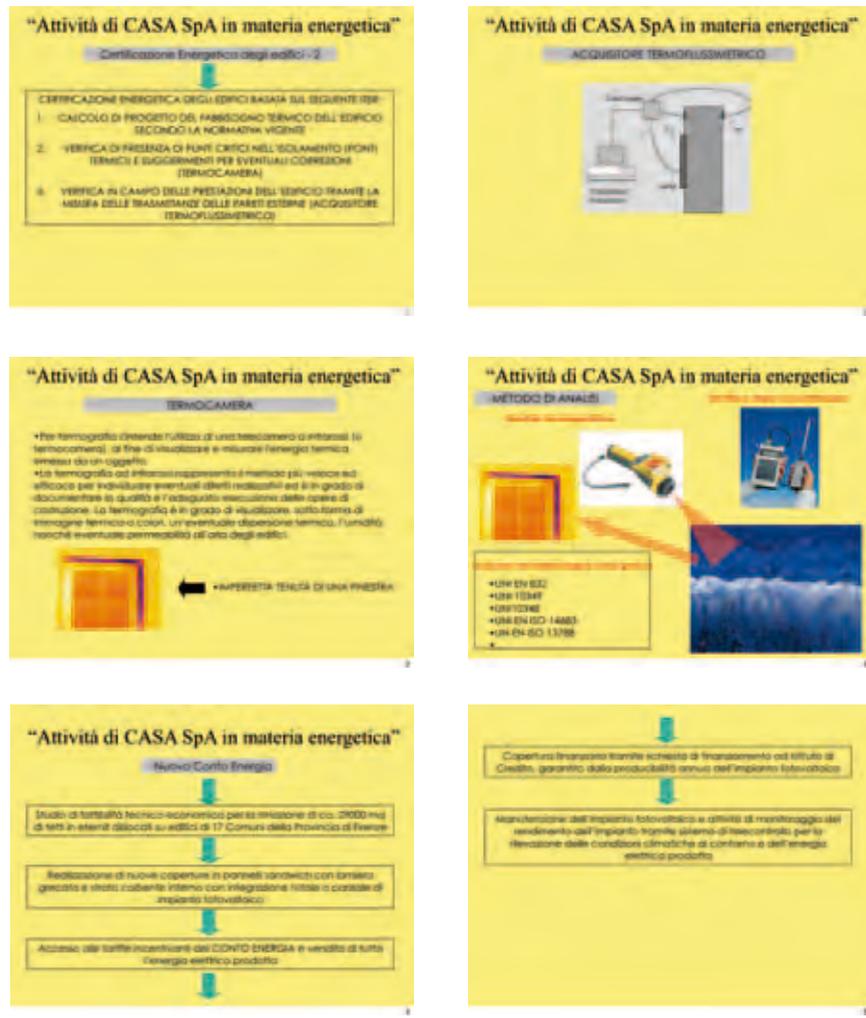
La realizzazione di interventi volti al miglioramento del rendimento energetico analizzati e certificati secondo i criteri precedentemente indicati porterà nelle nostre intenzioni alla costruzione di nuovi edifici che avranno uno standard qualitativo con consumo di calore inferiore a 50kWh/m² anno. Si 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.

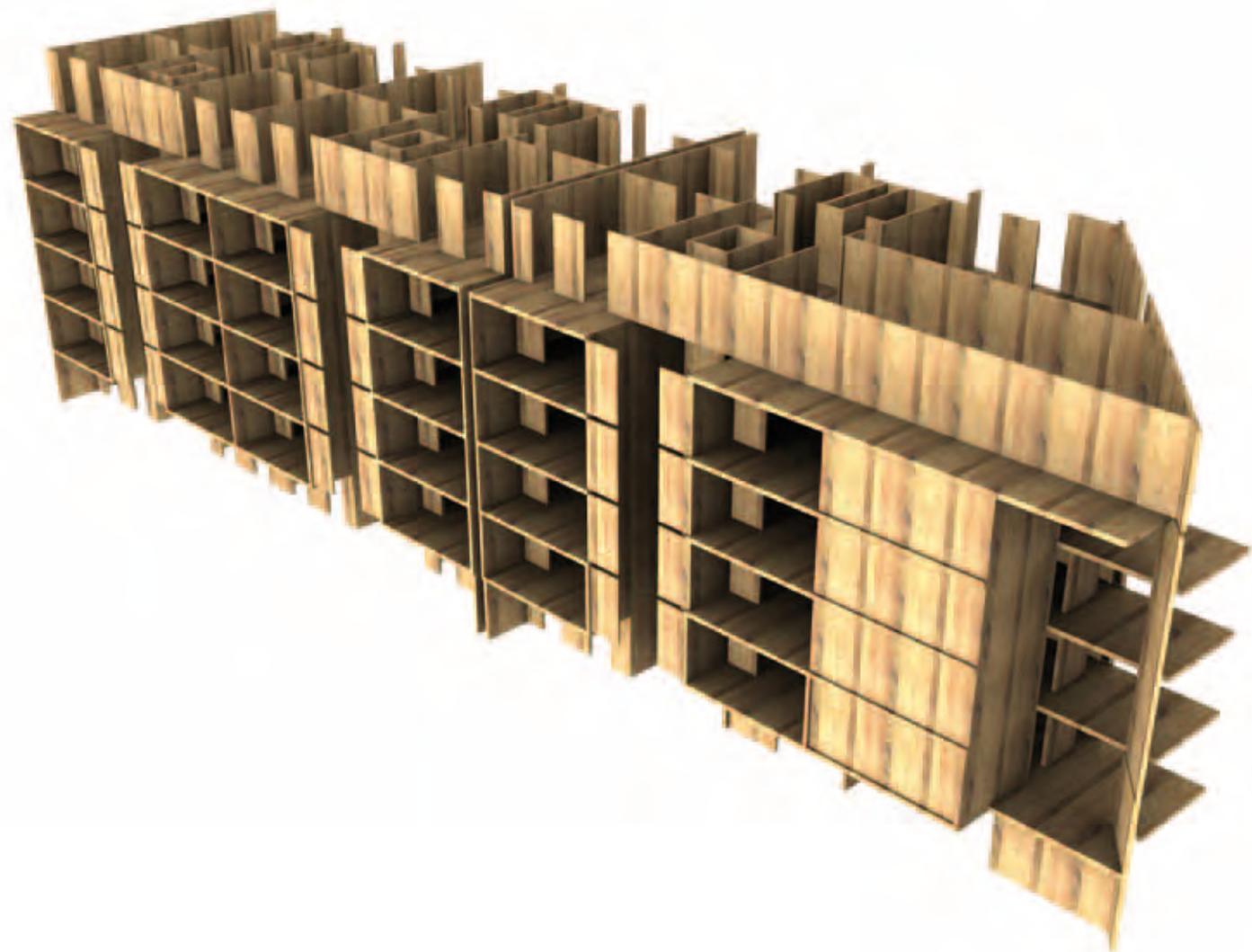
IL CONDOMINIO SOSTENIBILE – EDILIZIA SPERIMENTALE A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

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

CERTIFICAZIONE ENERGETICA DEGLI EDIFICI





suo compimento nel 2010 relativamente a tre edifici con struttura portante in legno da realizzarsi nell'area Ex Longinotti, in Viale Giannotti a Firenze: due a destinazione residenziale (6 e 4 piani) con una superficie calpestabile complessiva di circa 4.400 m2 e un terzo a destinazione pubblica (ludoteca) che si sviluppa su 2

piani per circa 600 m2. Una esperienza che può costituire il prototipo, costruito, di una nuova generazione di fabbricati ottimizzati dal punto di vista sismico, ecologici, veloci da realizzare, moderni e ben caratterizzati architettonicamente. È stata scelta una soluzione costruttiva "sperimentale" a basso impatto ambien-

tale: 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 CO₂, 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

stakeholder di riferimento:
COMUNI, UTENTI, COLLETTIVITÀ

come è stato attuato il coinvolgimento:
DEPLIANT, CONVEGNI

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 coperture in cemento-amianto e dei costi da sostenere per la loro sostituzione - smontaggio delle coperture, smaltimento del cemento-amianto, rimontaggio della copertura, completa di adeguata coibentazione. Si è quindi verificata la fattibilità dell'utilizzazione del c.d. "Conto energia" (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: "Attuazio-

ne della direttiva 2001/77/CE relativa alla promozione dell'energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili nel mercato interno dell'elettricità") per la sostituzione dei tetti in cemento amianto con pannelli fotovoltaici in 12 fabbricati, con copertura idonea all'installazione dei pannelli stessi, che sono stati completati a cavallo tra il 2008 ed il 2009.

L'operazione, studiata nel 2007 per 1.039 alloggi (397 a Firenze) in 12 Comuni per un totale di 22.116 metri quadrati di coperture, 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. È stata stimata 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

data stipula prima convenzione con i comuni:
FEBBRAIO 2008

gara d'appalto:
MARZO 2008

presentazione per autorizzazione unica c/o provincia di firenze:
APRILE 2008

rilascio atto abilitativo provincia di firenze:
GIUGNO 2008

inizio primo cantiere:
LUGLIO 2008

conclusione ultimo cantiere:
NOVEMBRE 2008

allacciamento rete elettrica:
DICEMBRE 2008

Decreto Ministeriale 10 febbraio 2007 per l'installazione di impianti fotovoltaici e dalla vendita dell'energia elettrica così prodotta. 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 garantiscono 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.



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

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

L'obiettivo prefissato di allacciamento degli impianti entro il termine di Dicembre 2008 è stato raggiunto seguendo il percorso sintetizzato.

Si riporta una tabella riassuntiva degli interventi realizzati e terminati entro dicembre 2008.

Gli impianti sono monitorati dal 2009 grazie ad un sistema di trasferimento dati installato in ciascun impianto che rende disponibile in tempo reale presso la sede di Casa S.p.A. la producibilità di ciascun impianto stesso grazie alle sonde di misurazione presenti in loco.

I dati relativi alla produzione di energia elettrica e alla riduzione di CO2 nell'atmosfera, anche pubblicati sul sito internet della Società (www.casaspa.it), suddivisi per impianto, nel 2009 sono stati i seguenti:

- Produzione di energia elettrica
Kwh 712.939
- Riduzione di CO2
tonnellate 378,57

Tali dati, più contenuti rispetto alla previsione annua, sono stati influenzati dalla messa a regime degli impianti che hanno

registrato dei momenti di fermo dovuti alla fase di start up del primo anno di attività.

PER IL 2010 È PREVISTO l'avvio di 2 nuovi interventi a Firenze:

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

INDIRIZZO	POTENZA INSTALLABILE	MQ DI COPERTURA
	KWP	
Via Canova 100/1-3 e 102-104	162,36	1.566
Via della Casella 92/1-4 e 92/5-8	145,14	1.316,96

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

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.

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

Una politica di risparmio energetico non può peraltro prescindere dalla consapevole partecipazione del personale, al quale è richiesto di adottare alcune attenzioni e comportamenti consapevoli, in particolare:

a) Lo spegnimento delle luci all'uscita

dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci.

- b) Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di *stand by*.
- c) L'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi.
- d) Il non utilizzo di alcun tipo di appa-

recchio a lampade alogene.

e) La verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

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

I CONSUMI

Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa S.p.A. qui riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della Società. I consumi hanno avuto un lieve incremento dovuto in particolar modo al prolungarsi della stagione invernale per

CONSUMI	QUANTITÀ ANNO		
	2007	2008	2009
GAS (mc)	20.635	22.867	22.019
ACQUA (mc)	582	718	724
CARBURANTE (litri)	7.123	8.994	9.093

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

TONER

QUANTITÀ ANNO

2007 2008 2009

88 59 50

DESTINAZIONE

RICICLO

quanto riguarda il gas e al maggior uso 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 2009 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. dal 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

118

DICHIARAZIONE DI ASSURANCE di Bureau Veritas

Indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2009 con l'obiettivo di:

- attestare l'affidabilità, correttezza e accuratezza delle informazioni e dei dati riportati;
- verificare la coerente applicazione della metodologia di rendicontazione prescelta e in particolare dei principi di Inclusività, Rilevanza e Rispondenza dello standard AA1000 Accountability Principles (2008).

RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio Sociale è stata esclusivamente di Casa S.p.A..

La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

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

La verifica è stata condotta con l'obiettivo di fornire un "livello Alto di Assurance" attraverso una raccolta a campione di evidenze oggettive e l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- interviste a rappresentanti degli stakeholder, tra cui due rappresentanti di autogestioni e due funzionario

comunali;

- raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- osservazione diretta in aree operative;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2009.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con le politiche aziendali.

CONCLUSIONI

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

- il Bilancio Sociale 2009 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- dati ed informazioni siano presentati

in maniera chiara, equilibrata e comprensibile.

Inoltre, per quanto riguarda l'applicazione dei principi metodologici prescelti dall'organizzazione, è nostra opinione che Casa S.p.A.:

- abbia applicato tali presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento delle stesse, anche se non sempre in maniera sistematica (inclusività);
- abbia applicato in maniera adeguata e trasparente le proprie conoscenze ed esperienze per elaborare un test di rilevanza interno attraverso il quale ha individuato ed interpretato le priorità di responsabilità sociale per gli stakeholder (rilevanza);
- sia adeguatamente aperta alla

comunicazione e trasparente sui risultati raggiunti e sulle performance ottenute negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

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

- aggiornare la definizione delle tematiche di coinvolgimento e rendicontazione, sia attraverso un riscontro oggettivo con gli stakeholder, sia attraverso un migliore allineamento con gli obiettivi strategici dell'ente;
- esplicitare altri obiettivi misurabili di miglioramento rispetto alle tematiche individuate, come già accade per la Carta dei Servizi;
- sperimentare un approfondimento del contesto di riferimento (in particolare il problema casa nel territorio) per meglio inquadrare la performance dell'organizzazione, anche con il contributo diretto degli stakeholder;
- continuare a rafforzare la componente "dinamica" del Bilancio Sociale (e in particolare attività straordinarie, risultati ottenuti ed indicatori di per-

formance), anche a scapito di quella più "statica" (identità dell'ente e, parzialmente, anche attività ordinarie).

DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia e un fatturato globale annuo di oltre 2,6 miliardi di euro nel 2009. Bureau Veritas ha implementato al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussistesse alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A. al momento della verifica.

Bureau Veritas Italia S.p.A.

Milano, 24 Agosto 2010



119

