

2



BILANCIO SOCIALE 2012

1

2

CASA S.P.A. FIRENZE

2



BILANCIO SOCIALE 2012

1

2

CASA S.P.A. FIRENZE

presentazione

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

Progetto grafico:

Arch. Francesco Carpi Lapi

Impaginazione elettronica

studio@cartaelapis.it

Stampa:

Titolitografia Contini - Sesto Fiorentino

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



QUESTO BILANCIO SOCIALE
È STATO STAMPATO SU
CARTA RICLATA AL 100%
REVIVE PURE

Anche quest'anno arriviamo puntuali all'appuntamento con il Bilancio Sociale 2012.

Il Bilancio Sociale è stato redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS 2008 per un livello "Alto" di Assurance, e crediamo di avere confermato l'obiettivo, che ci eravamo posti nel 2010, di snellire al massimo il testo, con ampi rinvii agli argomenti e alle informazioni contenute nel sito internet della Società, che assicura completezza di informazione e aggiornamento costante.

Il Bilancio Sociale 2012 di Casa S.p.A. è quasi totalmente incentrato sulla verifica dei risultati raggiunti, con ampio spazio agli interlocutori istituzionali e ai soggetti portatori di interesse con i quali interloquiamo principalmente nello svolgimento della nostra attività.

Abbiamo continuato a sviluppare e ad evolvere l'idea grafica del Bilancio Sociale, anche nel tentativo, ferma restando la gradevolezza della edizione a stampa, di costituire un ponte ideale con le nuove forme di fruizio-

ne delle informazioni attraverso gli strumenti multimediali ed elettronici.

Infine, abbiamo cercato di espellere dal testo del Bilancio Sociale quasi tutti i termini stranieri, per privilegiare la immediatezza e la comprensibilità, da parte di tutti, del testo.

Quello che è rimasto invariato nel Bilancio Sociale di Casa S.p.A. secondo lo standard di rendicontazione AA1000 è il restituire i dati significativi della Società e l'intendimento di utilizzare tale strumento per lavorare meglio, facendo del coinvolgimento e della rendicontazione, sia attraverso il riscontro oggettivo con gli interlocutori esterni che con il miglior allineamento con gli obiettivi strategici dell'ente, gli ambiti dell'operare quotidiano.

Vi invito tutti, come sempre, a sfogliare, a leggere, ad approfondire il contenuto del Bilancio Sociale 2012 nella convinzione che questo è uno dei modi per conoscere meglio Casa S.p.A. e per restare in contatto.

Il Presidente
Luca Talluri

nota metodologica

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2012 segue le impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., conformandosi altresì – come avviene ormai dal 2007 – allo standard AA1000 strumento internazionale di rendicontazione sociale che consente la valutazione di credibilità e qualità degli elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione stessa, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine della realizzazione delle politiche aziendali.

Casa S.p.A. ha fatto propri pertanto i tre principi chiave:

- la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli interlocutori (stakeholder);
- la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli interlocutori stessi;
- 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 interlocutori;

- impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche e prassi;
- impegno a fornire un resoconto ai propri interlocutori 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 interlocutori;
- 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 interlocutori;
- studia ed implementa un piano di lavoro su ciascuna tematica individuando precise modalità di coinvolgimento degli interlocutori, 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 riportati 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.

La Relazione Sociale è contenuta nelle parti terza e quarta dedicate rispettivamente all’attuazione delle tematiche sociali ed all’attuazione delle tematiche ambientali.

Appositi segnali grafici indicano il collegamento al sito internet di Casa S.p.A. per ulteriori approfondimenti ed aggiornamenti in materia, anche mediante l’utilizzo di qr-code.

Nello stesso sito internet www.casaspa.it sono consultabili filmati di approfondimento posti nell’area video del menù a sinistra della home page.

La sintesi del complesso delle tematiche affrontate nell’anno con riferimento all’interlocutore maggiormente interessato e alle modalità di coinvolgimento che hanno portato a rendicontare in parte terza è contenuta comunque in chiusura della parte prima, nella carta degli impegni.

1

identità
e interlocutori

identità e interlocutori

La storia

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 LODE fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale: Casa S.p.A., che comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizio sottoscritto con i Comuni Soci.

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:

- 1 la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- 2 l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- 3 il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali e di efficienza ed efficacia economica;
- 4 l'adesione ai principi di Responsabilità Sociale come definiti



dalla norma SA8000 e la loro diffusione presso tutti i propri interlocutori;

- 5 l'adozione del modello previsto dal D. Lgs. n. 231/2001 e l'impegno a conformarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;
- 6 la rispondenza agli standard OHSAS 18001 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- 7 l'adesione ai principi sottesi allo standard AA1000 con particolare riferimento alle regole dell'inclusività;

8 le attività aziendali nell'ottica dell'efficienza energetica.

L'attività di Casa S.p.A.

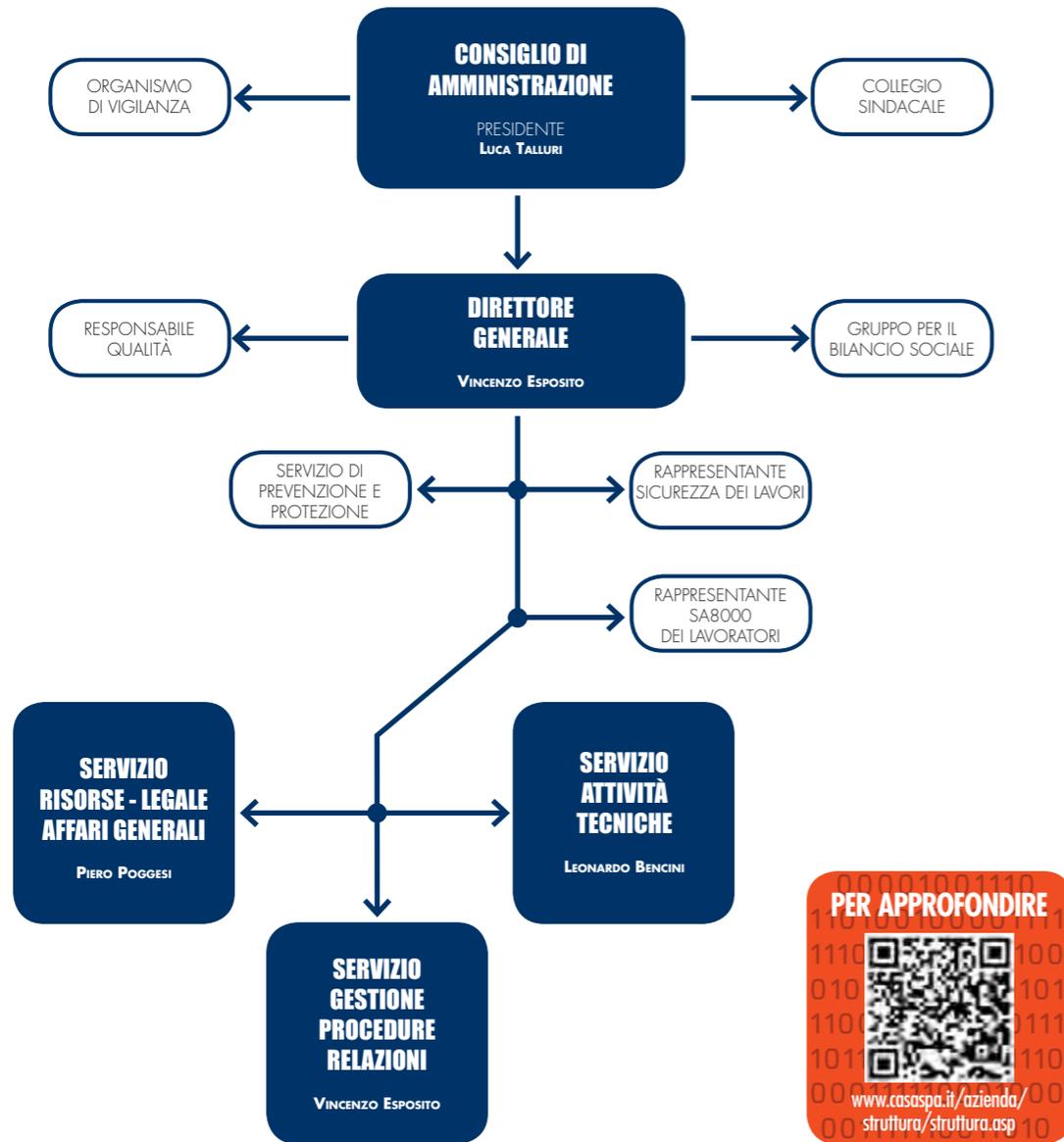
Casa S.p.A. articola la sua "missione" istituzionale, secondo le direttive L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, in due macro categorie di attività:

- ATTIVITÀ GESTIONALE — AMMINISTRATIVA: Casa S.p.A. gestisce circa 12.500 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.
- ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA: Casa S.p.A., attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p..

Casa S.p.A. può realizzare anche, laddove vi siano le condizioni di fattibilità, 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.



La struttura aziendale e il sistema di governo



I principi ed i valori

Casa S.p.A. eroga 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
IMPARZIALITÀ
CORTESIA ED ACCOGLIENZA
CONTINUITÀ
PARTECIPAZIONE
EFFICACIA ED EFFICIENZA
TRASPARENZA
INCLUSIVITA'



Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono incentrati sul 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 Rendicontazio-

ne Sociale sottesi agli standard SA8000 e AA1000.

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

Il rinnovo, con modifiche e implementazione, del Contratto di Servizio con i 33 Comuni Soci, avvenuto nel 2011, ha costituito l'occasione per un aggiornamento generale e per l'introduzione di alcune significative novità.

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

iniziando anche a prefigurare possibili soluzioni da mettere in pratica, entro il 2014, per realizzare edifici a “Energia Zero”, il tutto privilegiando modalità progettuali, materiali da costruzione e tecnologie incentrate sulla ventilazione naturale e sull’alta efficienza del pacchetto murario realizzato con materiali e componenti naturali (il legno in particolare).

Del pari assumono sempre maggior rilevanza nell’attività della società tutte le attività in grado di dare risposte alle esigenze del settore e.r.p. pur in presenza di risorse disponibili sempre più limitate. Si lavora attorno a concetti importanti come risparmio e consapevolezza. L’obiettivo della società è quello di mettere a punto strumenti operativi in grado di ingenerare negli inquilini del patrimonio e.r.p. comportamenti virtuosi, basati su modalità abitative consapevoli, in grado quindi di generare anche risparmi sul costo dell’abitare (riduzioni di costi delle bollette di acqua, gas, elettricità, ...). Vanno in questa direzione sia la messa a punto del manuale per “Abitare Consapevolmente” che l’attività di monitoraggio del comportamento effettivo degli alloggi di recente realizzazione, in modo da fornire agli inquilini un quadro aggiornato e veritiero sui consumi e indicazioni concrete, basate sulla effettiva realtà, per apportare modifiche ai comportamenti e alle modalità abitative per cogliere e godere appieno delle potenzialità dei nuovi alloggi progettati e costruiti con tecniche e tecnologie per l’efficienza e il risparmio energetico.

Rivestono sempre maggiore importanza i temi della convivenza civile tra inquilini, anche in presenza di fenomeni di interculturalità. Il progetto Mixitè, caratterizzante il 2012, che prevede azioni per il miglioramento della convivenza all’interno dei fabbricati e.r.p., con particolare riguardo alle autogestioni, ed il protocollo d’intesa stipulato tra Casa S.p.A. e l’Altro Diritto ONLUS, sono esempi di realizzazione di uno degli obiettivi strategici della So-

cietà in tema di integrazione e mediazione.

Lo scenario europeo, con la capacità di partecipare ai bandi di concorso per i finanziamenti comunitari, deve costituire l’ambito costante della nostra azione, sapendo che per competere in maniera efficace è necessario puntare su progetti ad elevato contenuto innovativo ma anche sulla capacità di fare filiera e di proporre progetti in grado di disseminare le buone pratiche con ricadute positive a carattere generale.

L’obiettivo di favorire l’incontro tra domanda e offerta abitativa, può disporre, almeno nel 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, 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. Ciò vale sul piano della divulgazione delle attività operative della Società con modalità organiche e di facile recepimento dall’universo degli utenti potenziali, e sul versante della razionalizzazione dell’utilizzo del patrimonio e.r.p., da aprire anche a forme innovative di coabitazione solidale.

L’apertura dello “Sportello Energia”, con il compito di diffondere e illustrare i comportamenti e gli stili di vita che possono portare a risparmi significativi sulle bollette energetiche e benefici per l’ambiente e di fornire ai cittadini che volessero intraprendere azioni per il miglioramento del comportamento energetico dei loro appartamenti/edifici un quadro di fattibilità basato sulle esperienze concrete maturate sul campo di Casa S.p.A. ha costituito, e potrà costituire in futuro, previo un ulteriore sviluppo di tale esperienza a livello territoriale e con il supporto di modalità di comunicazione evolute, un importante tassello del dispiegarsi

pieno di politiche abitative a largo raggio.

Si conferma l’importanza del tema dell’housing sociale ed è previsto l’investimento diretto di risorse della società su tale tema, per la realizzazione di n. 20 alloggi destinati all’affitto calmierato permanente a Sesto Fiorentino. I 60 alloggi della stessa tipologia (in affitto permanente a canone calmierato e concordato) realizzati in Firenze, Calenzano e Pontassieve costituiscono un importante esempio concreto della fattibilità del modello operativo così sperimentato. La sostenibilità sociale degli interventi, nel loro essere autosufficienti, non necessitando cioè di contropartite esterne all’operazione come ad esempio una ulteriore quota di alloggi da vendere, potrà e dovrà venire valutata anche per la messa a punto di un nuovo ambito normativo ed operativo proposto dalle politiche abitative nazionali.

L’edilizia sociale è e rimane comunque al centro dell’attività della società e delle politiche abitative dei Comuni Soci.

Nell’ultimo triennio la Regione Toscana ha canalizzato importanti risorse all’edilizia sociale e la risposta alla quale ci eravamo preparati durante gli anni quando si profetizzava la fine dell’edilizia sociale 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 si sta dimostrando vincente ad esempio nei programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno mettendo a punto per i capoluoghi di provincia ad alta tensione abitativa (come l’intervento di riqualificazione urbanistica del complesso erp di via Torre degli Agli a Firenze) che ci vedono ancora una volta protagonisti.

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

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

Gli strumenti di Casa S.p.A.

**IL SISTEMA DI QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE INTEGRATO CON IL MODELLO PREVISTO DAL D. LGS. 231/2001
LA CARTA DEI SERVIZI
IL CODICE ETICO**



Gli interlocutori (stakeholder)

Con il termine stakeholder ci si riferisce agli interlocutori pubblici e privati, singoli e collettività con i quali un'organizzazione (impresa od ente che sia) si relaziona nello svolgimento della propria attività.

Casa S.p.A. ha identificato e classificato i suoi interlocutori in base al grado di coinvolgimento (elevato, rilevante, significativo) rispetto alle proprie politiche aziendali, riepilogando contestualmente gli strumenti utilizzati di volta in volta per l'attuazione del coinvolgimento stesso.

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p.	elevato	Riunioni di coordinamento Incontri con assessorati Conferenze stampa Informative al comitato esecutivo LODE Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p., sia come singolo che nella forma organizzata dell'Autogestione	elevato	Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Incontri diretti Riunioni informative Indagini di gradimento Informazioni su bollettino

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
SINDACATI DELL'UTENZA	Organizzazioni sindacali che tutelano gli assegnatari, il cui ruolo è riconosciuto da Casa S.p.A.	rilevante	Protocolli di intesa Riunioni - incontri diretti Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	elevato	Incontri diretti Riunioni informative Indagini sul clima interno Focus group
SINDACATI DEI LAVORATORI	Organizzazioni che si interfacciano necessariamente con la Società e da questa pienamente riconosciute	rilevante	Incontri diretti Riunioni informative
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	rilevante	Incontri diretti Riunioni informative Accordo sicurezza Questionari di autovalutazione Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale Verifiche interne Focus group
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)	significativo	Riunioni informative Organizzazione eventi Partecipazione a commissioni ed incontri Pubblicazioni
ISTITUZIONI	Le istituzioni di riferimento, in particolare Comuni e Regione, si relazionano con Casa S.p.A. per attività di programmazione ed individuazione delle risorse necessarie allo svolgimento della missione di Casa S.p.A.	rilevante	Riunioni ad alto livello Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro Iniziative congiunte
COLLETTIVITÀ	La missione squisitamente sociale di Casa S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato	rilevante	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore

Quadro riepilogativo obiettivi e impegni 2012

DIMENSIONE	OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SOCIALE	SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA	Definizione comune delle azioni e strumenti di gestione della morosità	Comuni (primario)	Indicatori di morosità
		Gestione dei controlli sui redditi per la verifica della correttezza del canone		Numero posizioni difformi e totale risultato dell'azione
		Focus Group con i Comuni sulle attività operative relative al Contratto di servizi, per migliorare la collaborazione tra Comune e Casa S.p.A.	Comuni (primario) Utenti (secondario)	Numero Focus Group realizzati
		Miglioramento della comunicazione esterna (indicatori per i Comuni su WEB)	Comuni	Fatto / non fatto
		Gestione fondi inseriti in fabbricati e.r.p. del Comune di Firenze	Comune di Firenze	Numero fondi e.r.p. gestiti
SOCIALE	SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI: INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	Progetto Mixité: azioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati e.r.p., con particolare riguardo alle Autogestioni	Utenti (primario)	Numero fabbricati coinvolti
		Istituzione di comunicazioni costanti con i mediatori sociali (protocollo d'intesa) per la gestione di casi di conflitto di particolare criticità	Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Fatto / non fatto
		Progetto sperimentale abbattimento barriere architettoniche. Delibera G.R.T 1065/2011	Utenti Comuni	Fatto / non fatto

DIMENSIONE	OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SOCIALE	FIDELIZZAZIONE E SIONALIZZAZIONE DEL PERSONALE	Sviluppo della formazione interna	Personale	Indicatori sulla formazione
SOCIALE	SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	Sicurezza: implementazione sistema di gestione in accordo alla norme OHSAS 18001 e sua certificazione	Personale interno e fornitori	Fatto / non fatto
		Valutazione dello stress: analisi dei questionari lanciati e strutturazione delle azioni conseguenti	Personale interno	Analisi indicatori relazione
AMBIENTALE	ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	Progettazione e messa e in opera di costruzioni in legno e collaborazione con fornitori locali per la crescita della competenza e difesa della occupazione sul territorio	Utenti (primario) Comuni (primario) Collettività (secondario)	Numero alloggi realizzati nell'anno ad alta efficienza energetica/ Totale degli alloggi realizzati nell'anno
		Progetto "Abitare consapevole": diffusione principi dell'abitare consapevole ai fini energetici	Utenti (primario) Comuni (primario) Collettività (secondario)	Numero consulenze Sportello Agenzia per la casa erogate
		Sportello Energetico "Agenzia per la Casa"	Utenti (primario) Comune di Firenze (primario) Collettività (secondario)	Numero consulenze Sportello Agenzia per la casa erogate
		Stipula convenzione con ATAF per incentivazione del personale all'utilizzo del trasporto pubblico	Personale interno (primario per l'aspetto convenzione ATAF) Collettività (secondario)	Fatto / non fatto
		Progetto "Quanto consuma la mia casa? Conoscere per essere consapevoli nel risparmiare"	Utenti (primario) Comuni (primario) Collettività (secondario)	Fatto / non fatto



performance
economiche

performance economiche

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

La produzione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l’effetto economico (o economicamente esprimibile) che l’attività d’azienda ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder. Il processo di calcolo, infatti, riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai principali interlocutori di riferimento.

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

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

Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2011 e 2012.

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.

Tenuto conto dell’attività della Società nel prospetto di determinazione del Valore Aggiunto è stato introdotto il dettaglio per tipologia delle voci di ricavo e di costo del bilancio d’esercizio e sono stati presi in esame altri indicatori di valutazione delle performance della Società che evidenziano alcune peculiarità non riscontrabili limitandosi dal mero utilizzo del prospetto a Valore Aggiunto.

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Casa S.p.A. adotta il prospetto che considera la configurazione del Valore Aggiunto Globale Netto, con l’imputazione

degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

	2011	2012
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) Ricavi di vendite e prestazioni	37.474.389	31.268.137
Ricavi per attività amministrative	4.399.586	4.708.123
Ricavi tecnici	1.365.795	1.025.413
Affitti immobili di proprietà della Società	651.440	651.521
Altri ricavi tipici	215.418	214.858

Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	30.842.150	24.668.222
(-) 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	528.700	800.379
Ricavi della produzione tipica	38.003.089	32.068.516
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	38.003.089	32.068.516

B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-15.402	-13.750
7) Costi per servizi	-32.491.591	-26.187.643
Costi per servizi tipici della Società	-1.649.441	-1.519.420
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-30.842.150	-24.668.223
Costi sostenuti per inquilini	-1.508.841	-2.016.194
Costi per manutenzione ordinaria	-7.945.574	-7.200.765
Costi per manutenzione straordinaria	-8.206.306	-3.352.358
Costi connessi alla proprietà	-3.079.243	-3.216.365
Costi per costruzioni edifici	-10.102.186	-8.882.540
8) Costi per godimento di beni di terzi	-91.304	-89.101
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	-39.500	0
11) Oneri diversi di gestione	-109.392	-107.689
TOTALE	-32.747.189	-26.398.183
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.255.900	5.670.333

C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI:

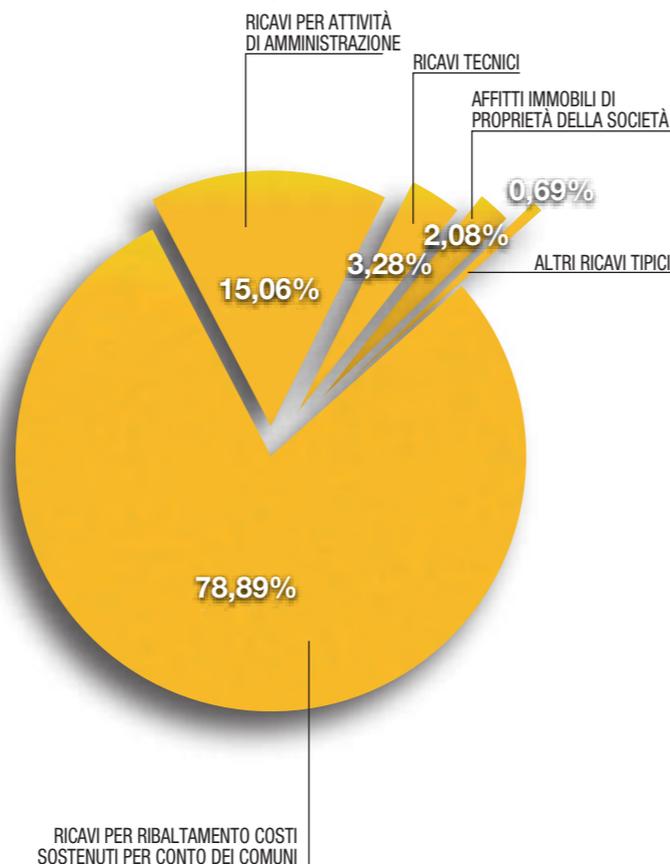
Ricavi accessori	955.048	645.128
- Costi accessori	-17.216	-16.044
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	937.832	629.084
Ricavi straordinari	0	0
- Costi straordinari	-22.561	-4
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-22.561	-4
TOTALE	915.271	629.080
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B +/- C)	6.171.171	6.299.413
- Ammortamenti	-748.381	-702.094
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.422.790	5.597.319

Dal maggior dettaglio delle voci di costo e di ricavo emerge quanto Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni — proprietari degli alloggi di e.r.p. - in termini di fatturato come Stazione Appaltante e Gestore del servizio.

Il fatturato totale (Ricavi di vendita e prestazioni) della Società nel 2012 è infatti influenzato per il 78,89% dall'attività con i Comuni (Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini) e dall'amministrazione degli immobili per conto dei Comuni (compenso di gestione) per il 15,06%. La voce "Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini" ha una contropartita speculare alla voce "Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini" caratterizzata nel 2012 principalmente dai costi sostenuti per le nuove costruzioni (36,01%) e per le manutenzioni ordinarie (29,19%).

Il fatturato tipico (Ricavi tipici) è composto da quattro voci principali, con l'incidenza maggiore (71,34%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (15,54%).

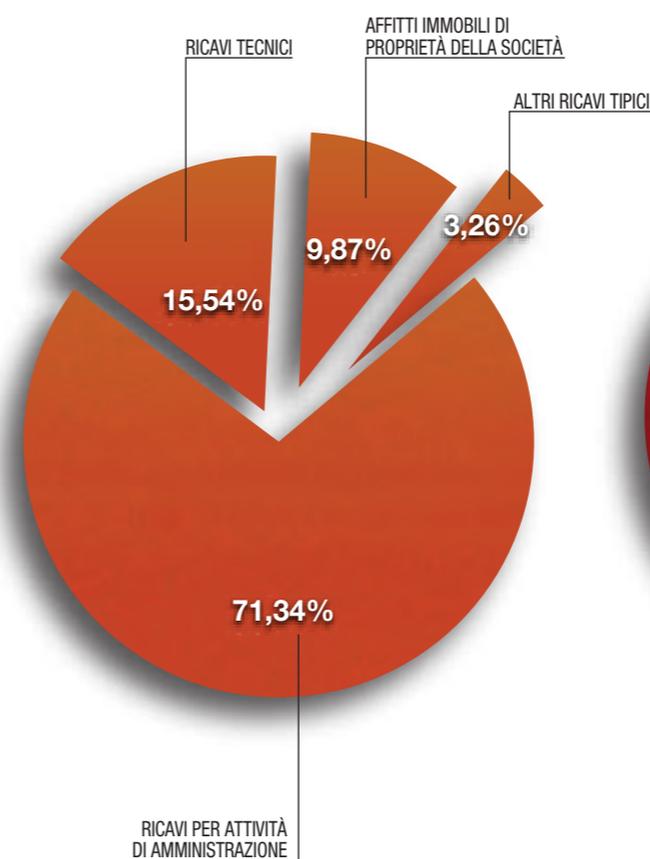
Ricavi di vendite e prestazioni



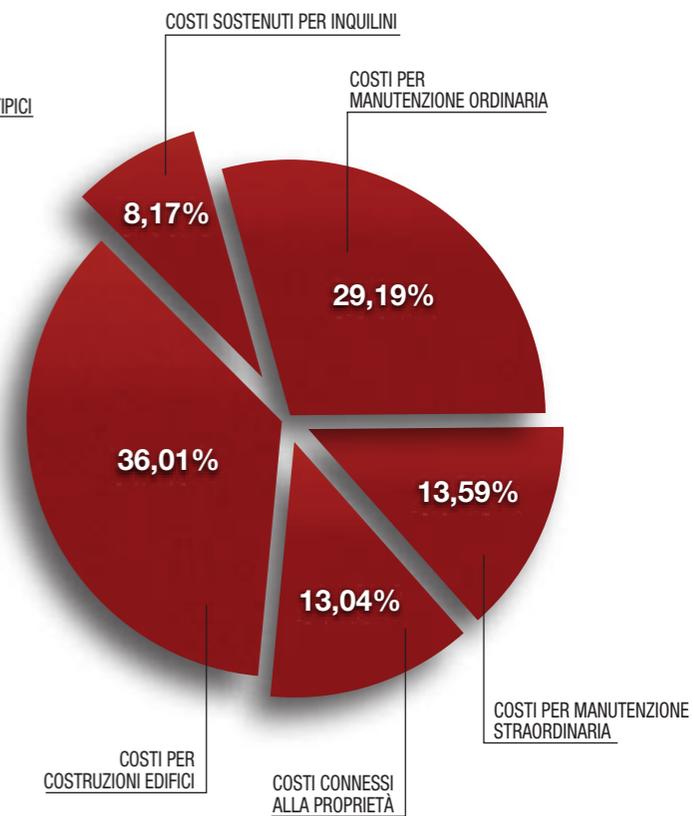
RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	4.708.123
RICAVI TECNICI	1.025.413
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	651.521
ALTRI RICAVI TIPICI	214.858
TOTALE	6.599.915

È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte canoni — pari nel 2012 a 16.780.328 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A..

Ricavi tipici della società



Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilino

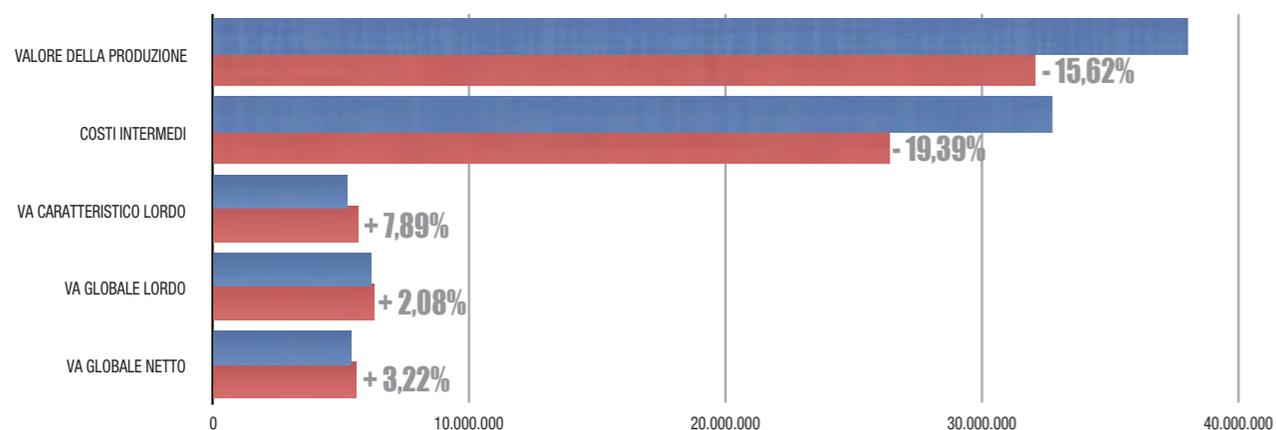


Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.255.900 nel 2011 a Euro 5.670.333 nel 2012. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in aumento: tale variazione è avvenuta nonostante la contrazione dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni. In particolare nel 2012 si sono ridotti gli interventi di manutenzione straordinaria realizzati, per effetto della contrazione dei finanziamenti straordinari caratterizzanti gli anni precedenti. 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, pari a 6.171.171 Euro nel 2011 e a 6.299.413 Euro nel 2012. La differenza tra i due anni è dovuta, tra l'altro, alla contrazione dei componenti accessori e straordinari.

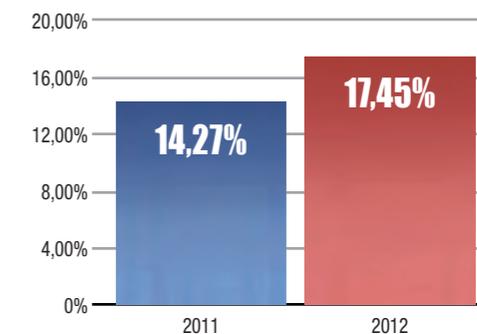
Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.422.790 Euro nel 2011 ed a 5.597.319 Euro nel 2012, con una lieve variazione in aumento pari al +3,22%, nonostante la minor incidenza degli ammortamenti.

	2011	2012	var. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	38.003.089	32.068.516	-15,62%
COSTI INTERMEDI	32.747.189	26.398.183	-19,39%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.255.900	5.670.333	+7,89%
VA GLOBALE LORDO	6.171.171	6.299.413	+2,08%
VA GLOBALE NETTO	5.422.790	5.597.319	+3,22%



Rapporto fra Valore Aggiunto e Valore della Produzione

	2011	2012
VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	38.003.089	32.068.516
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VA)	5.422.790	5.597.319
VA SU VP	14,27%	17,45%



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2011-2012 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 sinte-

ticamente descritti in corrispondenza dei commenti alla distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori individuati da Casa S.p.A..

Quest'anno è stato modificato il valore aggiunto globale di riferimento (lordo, anziché netto), poiché più coerente con l'effettiva distribuzione agli interlocutori.

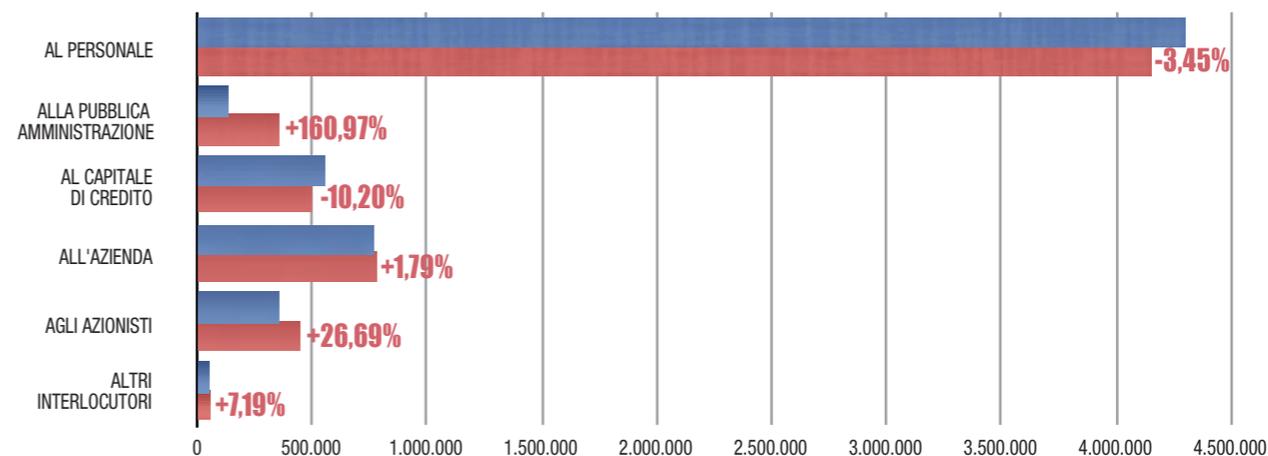
Il prospetto di ripartizione 2011 e 2012 è quindi costruito confrontando i valori intermedi riferiti al valore aggiunto globale lordo.

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

	2011	2012
A. AL PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.361.693	3.233.901
b) remunerazioni indirette	939.952	919.225
TOTALE	4.301.645	4.153.126
B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	340.321	409.096
Imposte indirette	90.652	187.659
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-293.451	-237.861
TOTALE	137.522	358.894
C. AL CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a breve termine	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	557.894	500.987
TOTALE	557.894	500.987
D. ALL' AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	18.694	78.784
Ammortamento	748.422	702.094
TOTALE	767.116	780.878
E. AGLI AZIONISTI		
Utile di esercizio (dividendo)	355.190	450.000
TOTALE	355.190	450.000
F. ALTRI INTERLOCUTORI		
Associazioni di categoria	51.804	55.528
TOTALE	51.804	55.528
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.171.171	6.299.413

Variazioni nella distribuzione del valore aggiunto

	2011	2012	var. %
PERSONALE	4.301.645	4.153.126	- 3,45%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	137.522	358.894	+ 160,97%
CAPITALE DI CREDITO	557.894	500.987	- 10,20%
AZIENDA	767.116	780.878	+ 1,79%
AZIONISTI	355.190	450.000	+ 26,69%
ALTRI INTERLOCUTORI	51.804	55.528	+ 7,19%
TOTALE V.A.	6.171.171	6.299.413	+ 2,08%



Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti, ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 69,70% nel 2011 e circa il 65,93% nel 2012 della ricchezza prodotta. I dati, caratterizzanti la tipologia d'azienda

(fornitrice di servizi) confermano che le risorse umane sono un interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda.

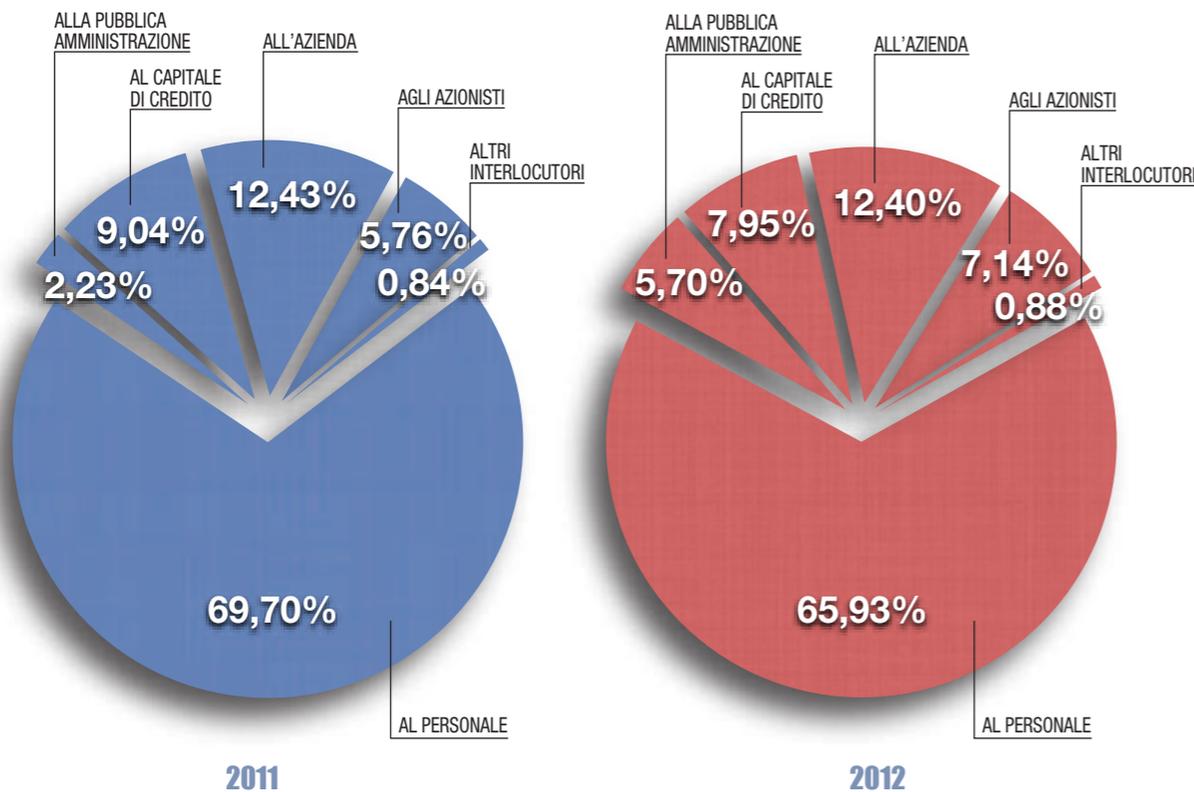
È comunque da precisare che tale elevata percentuale è determinata dalla particolare struttura del bilancio di Casa S.p.A. — come descritto al precedente paragrafo — che non contempla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe ovviamente sensibilmente più bassa.

Il secondo beneficiario è il capitale di credito con circa il 9,04% nel 2011 e circa il 7,95% nel 2012.

Beneficiari della distribuzione del Valore Aggiunto sono, ovviamente, gli Azionisti che passano da un 5,76% nel 2011 ad un 7,14% nel 2012 per effetto dell'utile realizzato dalla Società.

Tra i beneficiari c'è inoltre l'azienda stessa alla quale è destinato circa lo 12,43% nel 2011 e circa lo 12,40% nel 2012 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2011 e 2012) agli azionisti. L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato una parziale distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva, nonostante una minor incidenza nell'anno 2012 degli ammortamenti.

Altro beneficiario è la pubblica amministrazione con circa il 2,23% nel 2011 ed il 5,70% nel 2012: 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 (es. formazione) 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 prevalenza di "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). Sia nel 2011 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale. La scelta degli azionisti si è contraddistinta, però, per il 2012, in quanto, oltre all'accantonamento a riserva legale, quota parte dell'utile è stato destinato anche a riserva straordinaria vincolata ad attività di ricerca in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, in materia di nuovi dispositivi per la produzione di energia da fonte rinnovabile.

È considerata remunerazione dell'azienda anche l'ammortamento in quanto rappresentante di quota parte di valori pluriennali di proprietà della Società.

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 2011 e 2012 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunera-

razione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale e, per il 2012, quota parte a riserva straordinaria vincolata. I Comuni Soci hanno scelto di gestire autonomamente, comunque, una parte dei 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 (Feder-casa, Cispel, Confservizi) tra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività ed il miglioramento delle performance d'impresa anche attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appartenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati.

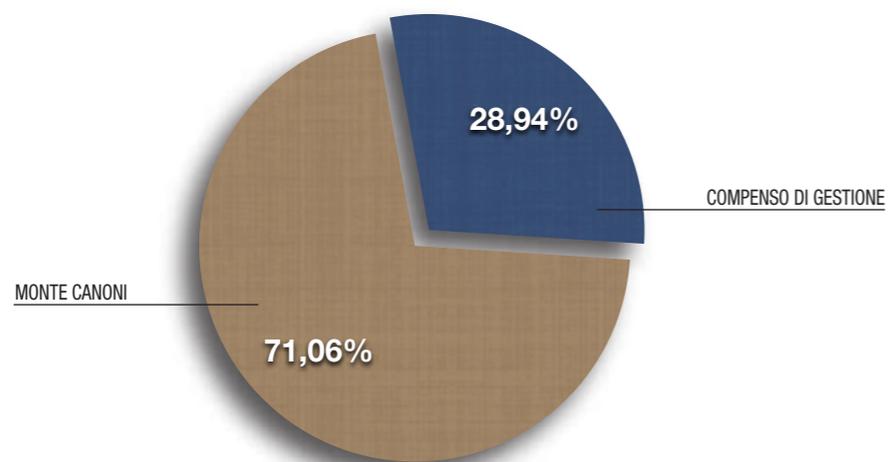
ALTRI ELEMENTI DI VALUTAZIONE

Oltre a quanto già evidenziato nella determinazione del valore aggiunto, in particolare sui Ricavi tipici della Società, la principale voce di ricavo è data dall'attività di amministrazione (compenso di gestione) determinato dal Contratto di Servizio.

Tale contratto per la gestione degli immobili prevede un corrispettivo pattuito con i 33 Comuni soci pari a 25 Euro ad alloggio gestito/mese, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2012 a 29,08 Euro che costituisce,

rispetto al monte canoni 2012 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del 28,94, inferiore al 30% che viene generalmente riconosciuta quale remunerazione dell'attività di gestione.

Del monte canoni e.r.p. viene lasciata disponibile (per opere di manutenzione ordinaria, pronto intervento e, attraverso l'avanzo da canoni, interventi di manutenzione straordinaria) una ulteriore percentuale del 1% circa che normalmente dovrebbe venire impegnata per spese di gestione.





attuazio
ne delle te
matiche so
ciali

attuazione delle tematiche sociali

Questa Parte Terza del “Bilancio Sociale” è dedicata alla rendicontazione agli interlocutori delle tematiche ed iniziative di carattere “sociale” attuate in riferimento agli obiettivi strategici della Società per l’anno 2012. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta.

Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A.; l’iniziativa viene qui rendicontata, prendendo a riferimento l’arco temporale del 2012, con l’intento di informare gli interlocutori su quanto accaduto, cosa ottenuto e cosa ancora da fare.

In questa sezione, per ciascuna tematica sono indicati gli interlocutori interessati e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto. Ove esistenti, sono poi stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento. Brevi “finestre” introducono inoltre le attività che la Società ha già intrapreso o intende intraprendere nel corso del 2013.

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 interlocutore nei confronti del quale è orientato ciascun “obiettivo strategico”.



IL SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA

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 e gestionale, che non si limita al solo ambito dell’edilizia sovvenzionata.

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l’anno 2012.

Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2011	Dic.2012	Var. %
Bagno a Ripoli	282	286	4
Barberino di Mugello	135	137	2
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	192	192	0
Calenzano	132	132	0
Campi Bisenzio	550	555	5
Dicomano	20	20	0
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	161	161	0
Firenze	7.886	7.873	-13
Firenze	76	76	0
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	146	154	8
Incisa Val d'Arno	41	41	0
Lastra a Signa	159	161	2
Londa	20	20	0
Marradi	69	81	12

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2011	Dic.2012	Var. %
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	75	81	6
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano in Val di Pesa	156	164	8
San Godenzo	46	46	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	497	535	38
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	747	747	0
Signa	155	156	1
Tavarnelle Val di Pesa	40	52	12
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
TOTALI	12.508	12.593	84

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2011 al 2012 (dati al 31.12). Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2011 al 2012 di un numero pari a 84 corrispondente allo 0,67%; 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 (63,19% nel 2011 e 62,52% nel 2012)

- Sesto Fiorentino (5,69% nel 2011 e 5,93 nel 2012)
- Campi Bisenzio (4,43% nel 2011 e 4,41% nel 2012)
- Scandicci (4,00% nel 2011 e 4,25% nel 2012).

Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi

interlocutori di riferimento:
COMUNI

come è stato attuato il coinvolgimento:
RIUNIONI OPERATIVE

Per gli interventi tecnici, di seguito si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manuten-

zione straordinaria o recupero edilizio alla fine del 2012, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica.

Interventi edilizi di Casa S.p.A.

Interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2012

COMUNE	N. ALLOGGI		
	NUOVE COSTR.	MANUT. STRAORD.	RECUPERI EDILIZI
BAGNO A RIPOLI	0	126	7
BARBERINO DI MUGELLO	0	24	3
BARBERINO VAL D'ELSA	0	12	0
BORGO SAN LORENZO	0	26	20
CALENZANO	0	0	0
CAMPI BISENZIO	0	60	0
DICOMANO	0	18	0
FIESOLE	0	23	0
FIGLINE VALDARNO	0	38	0
FIRENZE	493	1.302	68
FIRENZUOLA	0	10	0
GREVE IN CHIANTI	0	33	0
IMPRUNETA	8	9	0
INCISA VAL D'ARNO	0	10	0
LASTRA A SIGNA	0	54	2
LONDA	0	0	0
MARRADI	12	4	0

COMUNE	N. ALLOGGI		
	NUOVE COSTR.	MANUT. STRAORD.	RECUPERI EDILIZI
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	12	0
PELAGO	0	8	0
PONTASSIEVE	12	30	0
REGGELLO	12	0	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	18	0
RUFINA	9	8	0
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	0	30	12
SAN GODENZO	0	0	0
SAN PIERO A SIEVE	0	12	4
SCANDICCI	45	120	0
SCARPERIA	0	18	0
SESTO FIORENTINO	115	172	0
SIGNA	18	24	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	12	13	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	8	18	0
Totale	744	2.237	120

Realizzazioni edilizie di Casa S.p.A. Costo degli interventi di edilizia sociale consegnati negli anni 2012

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €
MARRADI Vaiursole	Nuova costruzione	12	1.259.420,00	937.320,00	104.952,00
REGGELLO S. Donato in Fronzano	Nuova costruzione	6	682.432,00	486.932,00	113.739,00
SCANDICCI Badia a Settimo	Nuova costruzione	30	3.075.302,00	2.251.391,00	102.510,00
LASTRA A SIGNA Via Livornese	Recupero edilizio	2	249.035,31	181.436,53	124.517,55
SAN CASCIANO Mercatale	Recupero edilizio	6	496.916,00	344.041,00	82.819,33
TAVARNELLE V. DI P. Dan Donato in Poggio	Nuova costruzione	12	1.338.337,00	1.042.570,00	111.528,00
FIRENZE Giuncoli - Canova	Nuova costruzione	60	6.565.868,00	5.236.761,00	109.431,00
SESTO FIORENTINO ex campo sportivo	Nuova costruzione	26	3.970.806,00	2.542.934,00	97.805,00

L'anno 2012 si è caratterizzato per la conclusione dei lavori (e la consegna degli alloggi agli inquilini) di numerosi interventi e.r.p. di nuova costruzione e di recupero, nei Comuni di Firenze, Lastra a Signa, Marradi, Reggello, San Casciano, Scandicci, Sesto Fiorentino e Tavarnelle Val di Pesa. Numerosi anche gli interventi di manutenzione straordinaria, in attuazione del P.O.R. (Piano Operativo Reinvestimento risorse e.r.p.) anni 2008-2009 e 2010. Le risorse per l'attività manutentiva non riescono comunque ad assicurare il soddisfacimento delle necessità. Nell'anno 2012 sono stati completati lavori di **manutenzione straordinaria** che hanno riguardato fabbricati su vari Comuni per **n. 5 fabbricati per un totale di n. 320 alloggi ed una spesa di Euro 688.250,24.** Anche l'attività per il recupero degli alloggi di risulta del patrimo-

nio e.r.p., dopo la conclusione del programma di cui alla Misura "A" deliberazione GRT 43/2009, ha subito un rallentamento in funzione delle ristrette disponibilità finanziarie. Nel corso del 2012 sono stati realizzati, infatti, interventi con la seconda e ultima tranche di finanziamenti, che ha fatto attivare la realizzazione anche di 47 alloggi volano per il recupero di Via Torre Agli a Firenze. Gli investimenti di cui sopra devono considerarsi al netto delle risorse necessarie **per l'ordinaria manutenzione e pronto intervento, al cui finanziamento, comunque nel 2012 è stato destinato oltre il 47,40% del monte canoni e.r.p.** Tali risorse peraltro non hanno coperto l'intero fabbisogno per la ristrutturazione degli **alloggi resisifitti nell'anno 2012 che ammontano a 290 unità immobiliari.**

Ristrutturazione alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. anno 2012

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO in €
Bagno a Ripoli	4	38.443,23
Barberino di Mugello	3	51.571,94
Barberino val d'Elsa	1	11.698,72
Borgo San Lorenzo	4	76.870,95
Calenzano	2	4.184,96
Campi Bisenzio	11	47.264,63
Dicomano	1	27.647,90
Fiesole	2	20.143,89
Figline Valdarno	3	61.251,31
Firenze	89	2.024.179,10
Firenze	2	27.068,33
Greve in Chianti	4	51.387,74
Impruneta	1	16.094,05
Incisa Val d'Arno	2	23.103,19
Lastra a Signa	4	34.795,14
Londa	0	-
Marradi	1	29.805,80
Palazzuolo sul Senio	0	-
Pelago	1	4.326,40
Pontassieve	4	65.591,35
Reggello	3	8.262,62
Rignano sull'Arno	1	32.498,99
Rufina	3	28.737,11
San Casciano in Val di Pesa	5	63.871,63
San Godenzo	0	-
San Piero a Sieve	2	21.242,12
Scandicci	9	47.506,62
Scarperia	1	4.929,01
Sesto Fiorentino	8	43.454,69
Signa	7	59.619,34
Tavarnelle Val di Pesa	1	22.542,51
Vaglia	0	-
Vicchio di Mugello	-	-
Totali	179	2.948.093,27

Gestione della morosità e delle problematiche sociali

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA	DEFINIZIONE COMUNE DELLE AZIONI E STRUMENTI DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ	COMUNI	INDICATORI DI MOROSITÀ

come è stato attuato il coinvolgimento:

RIUNIONI OPERATIVE, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE

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

In particolare, a fronte di situazioni di disagio che non siano già state oggetto di attenzione da parte dei preposti organi di assi-

stenza, l'Ufficio Legale provvede direttamente alla segnalazione ai Sias di competenza di casi "sociali" cui viene in contatto nel corso delle proprie attività.

Il monitoraggio costante dell'utente costituisce, ovviamente, una solida base per garantire interventi capillari al fine di limitare le posizioni di inadempimento 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 2012 al 3,65%.**



Partecipazione a Commissioni Contributi a sostegno delle locazioni (Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1088/2011)

interlocutori di riferimento:

COMUNI

come è stato attuato il coinvolgimento:

PARTECIPAZIONE A SEDUTE FORMALI, ATTIVITÀ DI CONSULENZA INFORMALE

Una significativa modalità di coinvolgimento che si realizza nel rapporto con l'interlocutore 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 colloca la partecipazione - in forza della riconosciuta esperienza in materia - di parte del personale di Casa S.p.A. alle Commissioni per le assegnazioni e la mobilità in allog-

gi di e.r.p., nonché a gruppi di lavoro specifici per interventi tecnici ed erogazioni contributi a sostegno sfratti; è inoltre frequente un'attività di consulenza formale ed informale in materia e.r.p. fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

Nel corso del 2012 il numero di dipendenti che è stato coinvolto in qualità di membro di Commissioni è stato di 9, pari al 12,16% del personale di Casa S.p.A..

La tabella che segue mostra il dettaglio della partecipazione a Commissioni. Da sottolineare che alcuni dipendenti fanno parte

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI art. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ art. 21	COMMISSIONE TECNICA (del. 1100/1998 Firenze)	GRUPPO TECNICO DI VALUTAZIONE PER ACCESSO A CONTRIBUTO SFRATTI (del. G.R.T. 1088/2011)
1 Bagno a Ripoli	QUADRO (Commissione Unica Assegnazioni/Mobilità)	QUADRO (Commissione Unica Assegnazioni/Mobilità)		
2 Barberino M.Ilo	QUADRO			
3 Calenzano		INCARICATO		
4 Campi Bisenzio	2 QUADRI	INCARICATO		
5 Fiesole -Vaglia (Unione di Comuni)	INCARICATO (Commissione Unica Assegnazioni /Mobilità)	INCARICATO (Commissione Unica Assegnazioni /Mobilità)		
6 Figline Valdarno	INCARICATO	INCARICATO		
7 Firenze	DIRIGENTE	QUADRO	QUADRO	QUADRO
8 Firenze		INCARICATO		
9 Impruneta	QUADRO	QUADRO		
10 Lastra a Signa		INCARICATO		

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI art. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ art. 21	COMMISSIONE TECNICA (del. 1100/1998 Firenze)	GRUPPO TECNICO DI VALUTAZIONE PER ACCESSO A CONTRIBUTO SFRATTI (del. G.R.T. 1088/2011)
11 Pontassieve	INCARICATO (Commissione Unica Assegnazioni/Mobilità)	INCARICATO (Commissione Unica Assegnazioni/Mobilità)		
12 Reggello	INCARICATO			
13 Rignano sull'Arno	QUADRO			
14 Scandicci		QUADRO		
15 Sesto Fiorentino	INCARICATO	QUADRO		
16 Signa		INCARICATO		
Totale	11	13	1	1

di più Commissioni.

Nell'ambito di queste attività delle Commissioni Comunali si segnala quale novità 2012 la valutazione delle richieste di contributo a sostegno delle locazioni previsto dalla Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1088/2011 del 5/12/2011. Questo provvedimento, espressamente definito "sperimentale" e mirato al contenimento del fenomeno degli sfratti per morosità, ha previsto un finanziamento ai Comuni affinché questi, utilizzando i Soggetti Gestori come agenti erogatori, potessero attribuire contributi straordinari finalizzati ad evitare la convalida di sfratto oppure l'esecuzione dello sfratto già convalidato in particolari ipotesi di morosità "incolpevole". I soggetti possibili beneficiari sono

lavoratori a reddito non elevato, anche se non necessariamente minimo, in vario modo colpiti dagli effetti della crisi economica (licenziamenti, cassa integrazione, riduzioni salariali, cessazioni di attività autonome ecc.) o da gravi problemi di salute.

L'individuazione dei beneficiari è stata appunto affidata dalla maggior parte dei Comuni del LODE fiorentino alle Commissioni assegnazioni alloggi, spesso integrate da membri provenienti dal Servizio Sociale, mentre il Comune di Firenze ha istituito un apposito Gruppo Tecnico partecipato anche da Casa S.p.A..

Il totale della somma erogata per conto dei Comuni del LODE Fiorentino è pari a Euro 162.776,86 e la misura è stata rinnovata dalla Regione Toscana anche per il 2013.



Controlli sulle dichiarazioni reddituali

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA	GESTIONE DEI CONTROLLI SUI REDDITI PER LA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEL CANONE	COMUNI	NUMERO POSIZIONI DIFFORMI E TOTALE RISULTATO DELL'AZIONE

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

Nel 2012 è stato attivato il collegamento telematico con l'Agenzia delle Entrate per il controllo delle singole posizioni reddituali degli assegnatari. Tale collegamento costituisce un primo tassello di un sistema di controlli sulle dichiarazioni reddituali che sarà completato con la messa a punto - di concerto con la stessa Agenzia delle Entrate - di un sistema di controllo massivo di tutti i nuclei gestiti.

A seguito dell'attivazione del controllo sulla singola posizione l'Ufficio Utenza di Casa S.p.A. ha implementato le proprie

procedure operative per l'incremento dei nuclei familiari e per i subentri nei contratti di locazione, aggiungendo, quale elemento dell'istruttoria per dar corso alla variazione richiesta, anche il confronto della situazione reddituale dichiarata dal nucleo richiedente con le risultanze del sito dell'Agenzia delle Entrate.

Le posizioni controllate sono state 387 delle quali 77 sono risultate difformi rispetto alle dichiarazioni fiscali e sono state quindi ricostruite, per una somma totale pari ad € 68.320.

Potenziamento della comunicazione con i Comuni per la gestione del Servizio Casa

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA	FOCUS GROUP CON I COMUNI SULLE ATTIVITÀ OPERATIVE RELATIVE AL CONTRATTO DI SERVIZI, PER MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE TRA COMUNE E CASA S.P.A.	COMUNI UTENTI	NUMERO FOCUS GROUP REALIZZATI
	MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA (indicatori per i Comuni su Web)	COMUNI	FATTO / NON FATTO

come è stato attuato il coinvolgimento:
RIUNIONI OPERATIVE (FOCUS GROUP), SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA, IMPLEMENTAZIONE SITO WEB

Nel marzo 2012 l'Ufficio Utenza di Casa S.p.A. ha organizzato **un ciclo di 5 incontri operativi con i 32 Comuni che insieme al capoluogo compongono il LODE Fiorentino**

L'iniziativa ha voluto rispondere ad un'esigenza percepita dal personale dell'Ufficio nei pressoché quotidiani contatti con i vari Comuni nonché durante la partecipazione del proprio personale a Commissioni per l'assegnazione alloggi e/o mobilità di dedicare momenti di incontro e confronto su tematiche relative alla gestione e.r.p., rilevanti sul piano giuridico ed operativo; è parso opportuno non coinvolgere nel ciclo di incontri il personale del Servizio Casa del Comune di Firenze, con il quale, per dimensione della struttura organizzativa, quantitativo di alloggi gestiti e ampiezza della tipologia delle problematiche, esiste già un canale preferenziale e costante, favorito anche dall'estrema contiguità delle rispettive sedi. Filo conduttore dei cinque incontri in cui si è articolato il programma ed a cui hanno partecipato i rappresentanti degli uffici preposti alla casa di tutti i Comuni invitati è stata la presa d'atto che la gestione dell'e.r.p. in Toscana è strutturata come un unico grande processo entro il quale - in stretta correlazione - svolgono i propri compiti due soggetti diversi (Comune e Casa S.p.A.).

Gli argomenti affrontati sono stati strutturati secondo un modello "partecipativo" dove Casa S.p.A. proponeva una scaletta di argomenti ritenuti di comune interesse, suscettibile di inte-

grazione da parte degli intervenuti: dal complesso degli incontri è

scaturita una pluralità di tematiche che sono state sintetizzate in un rapporto conclusivo trasmesso a tutti i partecipanti. Si è anche colta l'occasione di raccogliere attraverso un breve questionario i giudizi dei partecipanti sull'iniziativa ed eventuali ulteriori esigenze cui Casa S.p.A. con la propria attività, potesse rispondere: al di là del gradimento unanime sull'iniziativa, è emersa altresì una diffusa necessità di migliorare i canali di comunicazione sui provvedimenti riguardanti l'e.r.p. (provvedimenti regionali, provvedimenti LODE), nonché di condividere parte della modulistica utilizzata da Casa S.p.A. per la gestione di alcune attività di "confine" tra le competenze comunali e quelle del Soggetto Gestore.

Nei mesi successivi il sito Internet, anche facendo uso dell'area riservata Intranet, è stato arricchito con sezioni dedicate a tali argomenti.

Il quadro del potenziamento della comunicazione avvenuto nel 2012 è completato dall'inserimento - nell'area riservata Intranet - di statistiche catalogate a disposizione di ciascun Comune riguardanti numerose informazioni riguardanti sia lo stato del patrimonio che le caratteristiche dell'utenza.

ALL'INIZIO DEL 2013 È STATO SVOLTO UN ULTERIORE CICLO DI INCONTRI MIRATO ESPRESSAMENTE SULLA RACCOLTA REDDITI 2012

Gestione dei fondi inseriti in fabbricati e.r.p. di proprietà del Comune di Firenze

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA	GESTIONE FONDI INSERITI IN FABBRICATI E.R.P. DEL COMUNE DI FIRENZE	COMUNE DI FIRENZE	NUMERO FONDI E.R.P. GESTITI

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

Nel 2012 è stata completata l'assunzione della gestione dei **fondi ad uso non abitativo** inseriti in alcuni fabbricati erp gestiti per conto del Comune di Firenze. Tale attività, prevista peraltro dal nuovo Contratto di Servizio stipulato in data 18 maggio 2011, **ha riguardato 67 unità immobiliari** ed ha

consentito di rendere maggiormente omogenea la gestione dei servizi comuni nei fabbricati interessati e soprattutto di inserire tra le - non cospicue - risorse finanziarie dell'e.r.p. anche gli introiti degli affitti, ove presenti perché destinati ad uso commerciale, anche di questi locali.



IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

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

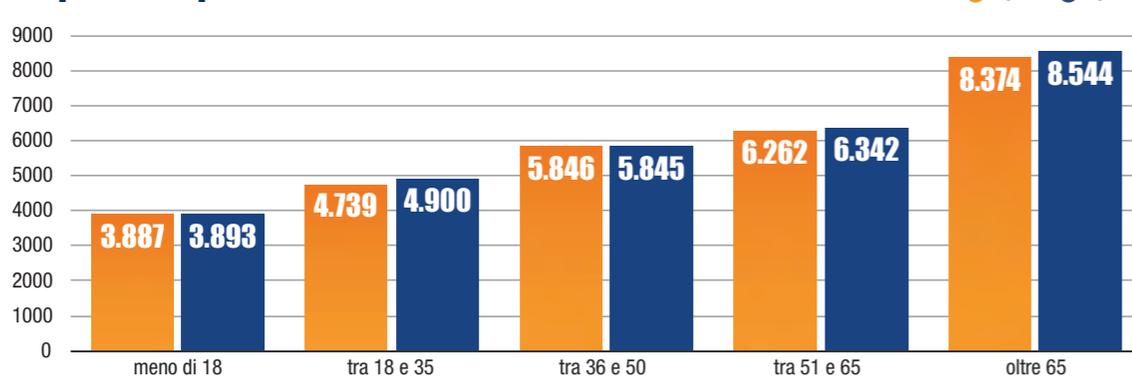
Le tabelle che seguono riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, relativi all'anno 2012, in raffronto a quelli registrati per l'anno 2011, evidenziando una sostanziale uniformità dei due perio-

di considerati con un lieve aumento sul totale - da ritenersi in parte dovuta a semplice oscillazione fisiologica ed in parte all'aumento del patrimonio gestito l'età media si conferma stabile.

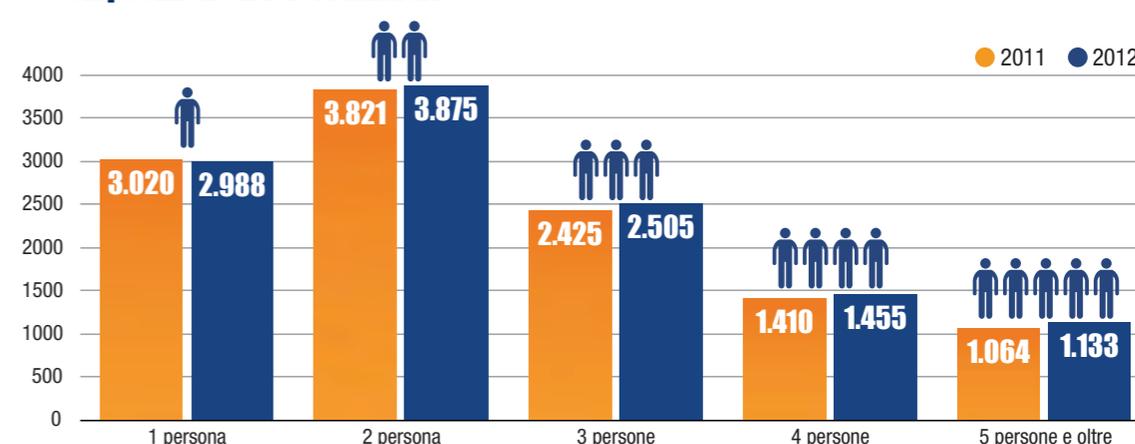
Popolazione e.r.p.

	2011	2012
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,45	2,46
Totale persone residenti femmine	15.962	16.202
Totale persone residenti maschi	13.146	13.322
Totale residenti	29.108	29.524
Età media	49	49

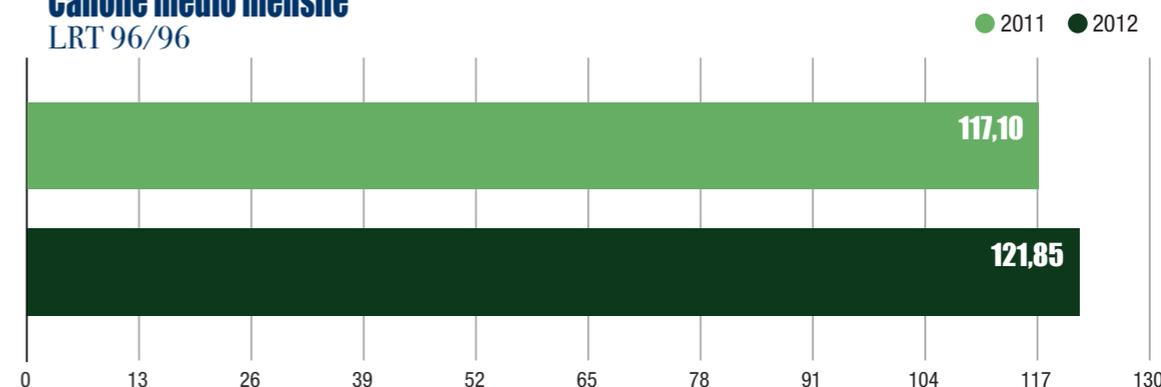
Ripartizione per fasce d'età



Composizione nuclei familiari



Canone medio mensile LRT 96/96



Dal raffronto del mese di dicembre 2011 con il dicembre 2012 emerge un lieve incremento dovuto al calcolo del canone - a partire dal gennaio 2012 - sulla base dei redditi 2010.

È necessario specificare che il canone erp toscano ha un andamento ciclico (su base biennale) ed ha il suo picco massimo nel mese di gennaio degli anni pari (quando il complesso dei canoni viene ricalcolato sulla base dell'accertamento bienna-

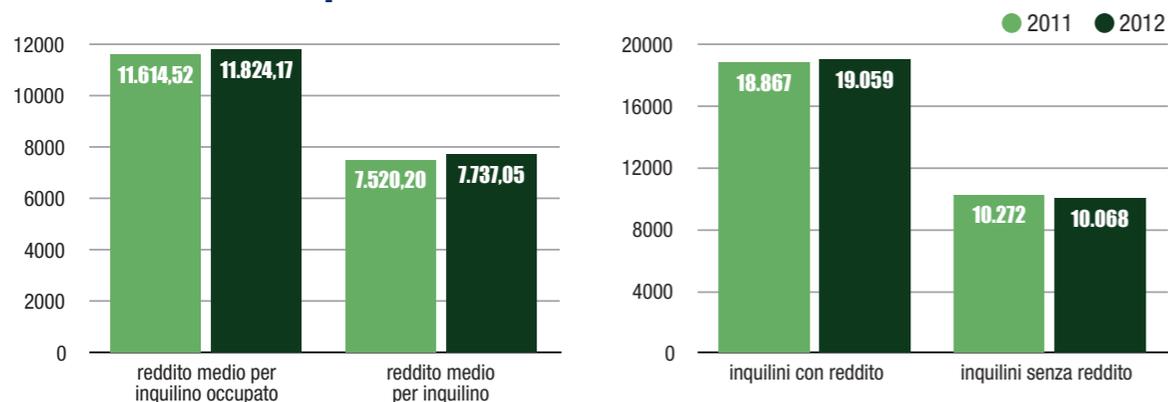
le d'ufficio dei redditi) per poi calare progressivamente per effetto delle richieste di rideterminazione presentate dagli assegnatari a seguito di riduzioni reddituali, fino ad arrivare al minimo (punto di flesso del ciclo) nel mese di dicembre dell'anno dispari.

Per il periodo considerato si osserva che - probabilmente a causa della crisi in atto - la crescita percentuale dell'anno di-

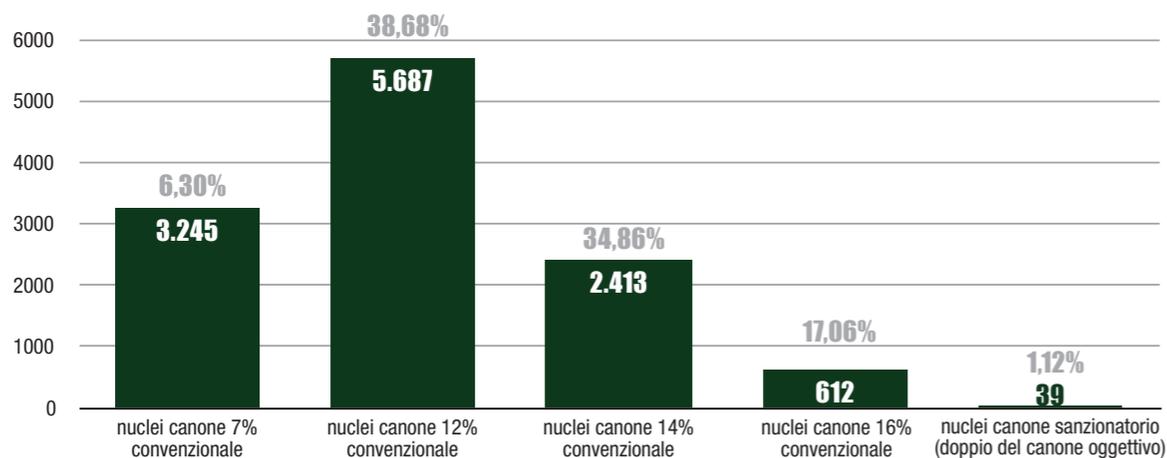
spari è stata inferiore a quella degli anni dispari precedenti. Ciò costituisce un dato non rassicurante in quanto la scarsa crescita

del monte canoni determina una conseguente diminuzione da destinare alla manutenzione del patrimonio.

Redditi (escluso ospiti)



Ripartizione nuclei per fasce di canone e percentuale del monte canoni prodotta



N.B. non compresi casi di indennità di occupazione (pari a 152) che producono il 1,99% del monte canoni

Controllo qualità del servizio e tempistiche previste dalla Carta dei Servizi

interlocutori di riferimento:
UTENTI, COMUNI

come è stato attuato il coinvolgimento:
PUBBLICAZIONE CARTA SERVIZI SU SITO INTERNET, DISTRIBUZIONE AGLI UTENTI DA FRONT OFFICE

Indicatori Carta dei Servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2011 RISULTATO RAGGIUNTO	2012 RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	100 %	99,10 %
Stipula contratto di locazione	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,59 %	99,20 %
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,81 %	98,87 %
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100 %	100 %
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,87 %	96,53 %
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,56 %	96,92 %
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	100 %	100 %
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	75,78 %	91,67 %
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	42,86 %	71,43 %
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	99,95 %	100 %
Codici di accesso area intranet comunicati	prima bolletta utile successiva alla richiesta	100 %	100 %

PER APPROFONDIRE



www.casaspa.it/informazioni/carta_servizi_indicatori.asp

È stata assicurata mediante l’inserimento nel Sito Internet e l’invio di copia alle OO. SS. dell’utenza.

Il prospetto che segue indica, in percentuale, i valori di conformità ai tempi richiesti dalla Carta dei Servizi.

Dall’analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già di livello elevato, registrano complessivamente un miglioramento evi-

dente soprattutto sugli indicatori che nel 2011, erano stati penalizzati dai carichi di lavoro (risposta autorizzazione lavori) e dalla variazione delle modalità di registrazione a monte delle richieste di intervento.

Ciò dimostra l’efficacia delle azioni di miglioramento intraprese dalla Società.



L’interlocuzione con le Autogestioni

interlocutori di riferimento:
UTENTI (AUTOGESTIONI), COMUNI

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni, particolare forma di amministrazione di un fabbricato affidata agli assegnatari stessi. 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 una

come è stato attuato il coinvolgimento:
RIUNIONI, SEDUTE COMMISSIONE AUTOGESTIONI, PARTECIPAZIONE AD ASSEMBLEE

volta 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.

Nel 2012 si sono contati, su un totale di 1.334, 415 immobili in Autogestione, con un’incidenza percentuale del 32,20%.

$$\text{INCIDENZA AUTOGESTIONI} = \frac{\text{numero immobili in Autogestione}}{\text{totale immobili}} = \frac{415}{1.334} = 32,20\%$$

La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, è rimasta pressoché invariata rispetto allo scorso anno.

Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.



PER APPROFONDIRE
www.casaspa.it/documenti/regolamenti_normative.asp

Integrazione e mediazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI: INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	PROGETTO MIXITÉ: AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA CONVIVENZA ALL'INTERNO DEI FABBRICATI E.R.P., CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE AUTOGESTIONI	UTENTI (Autogestioni) COMUNI COLLETTIVITÀ	NUMERO FABBRICATI COINVOLTI

L’interlocuzione con i soggetti “Autogestioni” ha trovato un nuovo filone di intervento nella collaborazione ad iniziative che sviluppano e migliorano le relazioni interpersonali, interculturali ed interetniche: in questo quadro si colloca il supporto organizzativo dato al progetto “MIXITÉ prospettive di convivenza”, avviato nel 2011, sviluppato nel 2012 e confermato per l’anno 2013.

MIXITÉ è un progetto condotto da una cordata di soggetti pubblici e appartenenti al privato sociale che si prefigge l’obiettivo generale di facilitare l’integrazione di persone extra comunitarie e straniere all’interno di uno stesso edificio, con azioni che spaziano dalla mediazione sociale ed interculturale, alla animazione ed alla facilitazione comunitaria, esercitate a livello territoriale con utilizzazione di appositi locali all’interno dei fabbricati scelti come “punti di prossimità”.

La prima fase del progetto per il territorio fiorentino si è svolta nel periodo settembre 2011- giugno 2012 nei complessi edilizi posti

in via Zanella-Aleardi (Quartiere 4), in via D’Orso — Manni — Gelli (Quartiere 2) ed in via Accademia del Cimento (Quartiere 5). I risultati dell’esperienza - con un ritorno di informazione da parte dei Responsabili delle Autogestioni in generale positivi con una punta di eccellenza per via Accademia del Cimento - sono stati presentati in un seminario conclusivo che si è tenuto a Firenze il 29 giugno 2012 ed al quale ha partecipato Casa S.p.A. con una testimonianza sul valore del progetto anche dal punto di vista della Responsabilità Sociale.

Il progetto è stato ripresentato per l’anno 2012-2013 sempre **coinvolgendo tre complessi edilizi** con una conferma del complesso di via Accademia del Cimento (Quartiere 5) e dalle “nuove entrate” di via Rocca Tedalda per il Quartiere 2 e di piazzetta Sansepolcro per il Quartiere 4.



PER APPROFONDIRE
www.casaspa.it/informazioni/mixite.asp

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI: INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	ISTITUZIONE DI COMUNICAZIONI COSTANTI CON I MEDIATORI SOCIALI (PROTOCOLLO D'INTESA) PER LA GESTIONE DI CASI DI CONFLITTO DI PARTICOLARE CRITICITÀ	UTENTI (AUTOGESTIONI) COMUNI COLLETTIVITÀ	FATTO / NON FATTO



La collaborazione a MIXITÈ ha generato anche - attraverso incontri specifici con mediatori sociali partecipanti al progetto - un approfondimento delle potenzialità di interazione tra gli uffici di Casa S.p.A. (ed in particolare dell'Ufficio Legale) e gli uffici di mediazione sociale gestiti dall'associazione "L'AltroDiritto" che attraverso convenzioni con vari enti pubblici (in particolare il Comune di Firenze ed i Comuni di Sesto e Calenzano) operano sul territorio attraverso sportelli dedicati. Per Casa S.p.A. che annovera tra i suoi compiti anche una funzione di componimento delle "vertenze" condominiali, l'attivazione di una tale sinergia è stata ritenuta di particolare rilievo: infatti l'Ufficio Legale, pur svolgendo questa attività con una ormai consolidata esperienza e con buoni margini di efficacia, ha rison-

trato che fattori quali l'incremento della presenza di persone provenienti da paesi e culture diverse, od anche l'aumento dell'età media della popolazione di e.r.p. con conseguente aggravamento del divario generazionale ed un più generale inasprimento dei rapporti interpersonali, rendono operativamente interessante l'attivazione di momenti di collaborazione "strutturata" con ogni soggetto che - in modo professionale - operi per il temperamento e la risoluzione dei conflitti. Da queste considerazioni è nata la redazione di un Protocollo di intesa tra Casa S.p.A. e "L'Altro Diritto ONLUS" (sottoscritto dalle parti in data 10 aprile 2012) che, senza oneri economici per le parti, struttura i flussi di comunicazione tra Casa S.p.A. e gli sportelli di mediazione sociale nonché ipotizza momenti di collaborazione e reciproco scambio di esperienze ed informazioni.

Regolamento che indicava quali esigenze prioritarie la dotazione di impianti elevatori nei fabbricati che ne erano sprovvisti, la rimozione di barriere architettoniche esterne e l'adeguamento dei bagni per esigenze di inquilini disabili, Casa S.p.A. ha predisposto il piano operativo coinvolgendo - tramite contatto telefonico - l'utenza interessata. Il finanziamento assegnato dalla Regione Toscana, pari ad Euro 477.828,47, ha consentito di attivare soltanto una parte degli interventi contenuti nel piano scelti secondo l'ordine di priorità assegnato dal LODE. In particolare le risorse assegnate sono state

impegnate per l'installazione di 9 impianti elevatori posti in fabbricati posti in vari Comuni. I lavori sono stati suddivisi in due lotti territoriali - Firenze, Lotto A, per n. 4 impianti e Provincia, Lotto B, per n. 5 impianti. Per l'affidamento e l'esecuzione dei lavori si è partiti dal lotto B per la minore complessità delle pratiche autorizzative necessarie: la conclusione delle opere di installazione è prevista nel corso del 2013. Sempre nel 2013, dopo l'ottenimento del parere della Soprintendenza per i beni architettonici e paesaggistici della Provincia di Firenze, saranno avviati anche gli interventi relativi al lotto A.

Programma di abbattimento delle barriere architettoniche (Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1065/2011)

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI	PROGETTO SPERIMENTALE ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE. Delibera G.R.T 1065/2011	UTENTI COMUNI	FATTO / NON FATTO

come è stato attuato il coinvolgimento:
PUBBLICAZIONE SU MEZZI INFORMATIVI DELLA SOCIETÀ (CASA S.P.A. INFORMA E SITO INTERNET)

La Regione Toscana, alla fine del 2011 ha disposto il finanziamento per la sperimentazione di modalità innovative negli interventi di abbattimento di barriere architettoniche in edifici di e.r.p.. In estrema sintesi il provvedimento, destinato a migliorare le condizioni abitative dei soggetti disabili abitanti nell'e.r.p., prevede

- per l'ottenimento del finanziamento da parte dei Comuni - la predisposizione di un Regolamento contenente criteri prioritari di intervento da approvare in ambito LODE e la formulazione di un piano operativo ad opera del Soggetto Gestore, basato sull'analisi delle caratteristiche del patrimonio gestito e sulla rilevazione delle condizioni e delle esigenze dell'utenza interessata. Per quel che riguarda il LODE fiorentino, dopo l'approvazione del



LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE

La missione 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

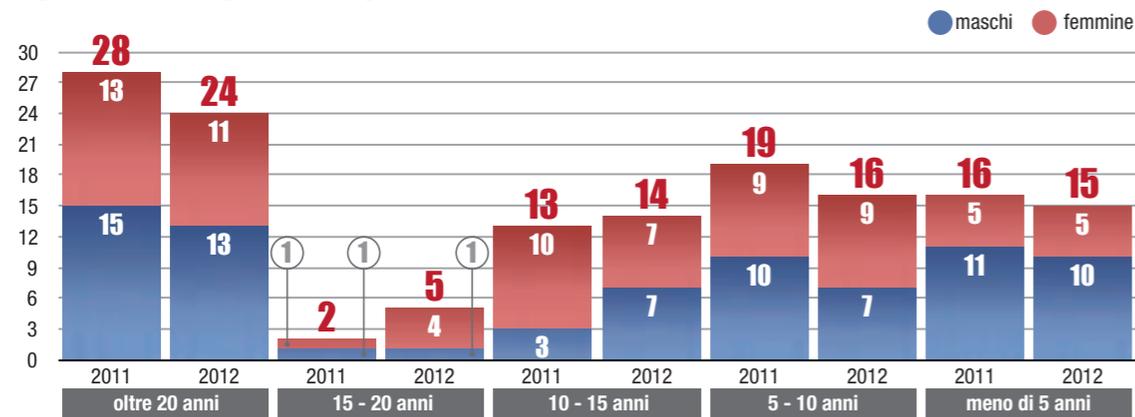
Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 78 unità nel 2011 e 74 unità nel 2012. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella seguente tabella:

Suddivisione del personale per qualifiche

qualifiche	2011			2012		
	Maschi	Femmine	totale	Maschi	Femmine	totale
DIRIGENTI	3	0	3	3	0	3
QUADRI	2	2	4	2	2	4
IMPIEGATI	35	36	78	33	34	67
	40	38	78	38	36	74

Nel 2012 il 90,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,46% di "Quadro" e "Dirigente".

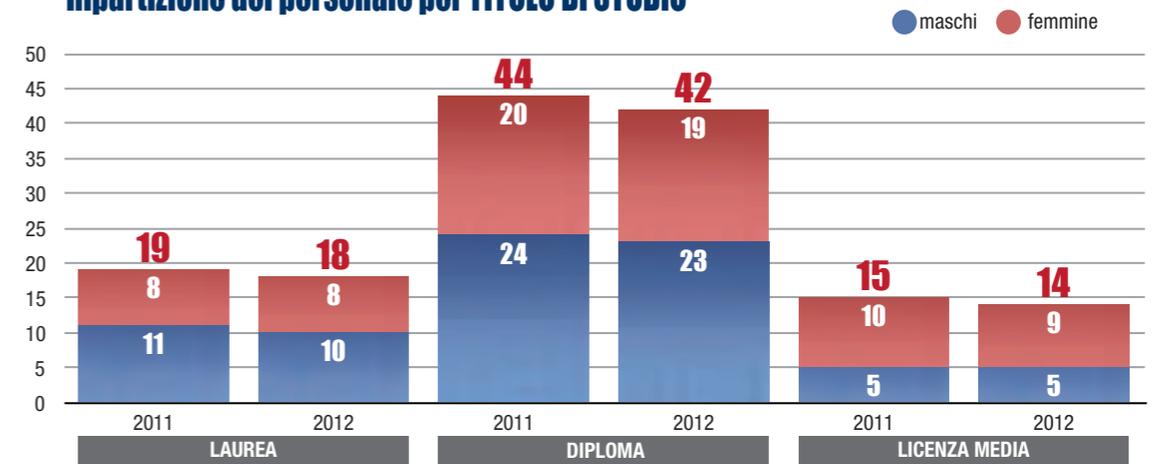
Ripartizione del personale per ANZIANITÀ DI SERVIZIO



Ripartizione del personale per ETÀ



Ripartizione del personale per TITOLO DI STUDIO



Turnover del personale

qualifiche	2011		2012	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
DIRIGENTI	0	0	0	0
QUADRI	0	0	0	0
IMPIEGATI	5	3	0	4

Il turnover del 2012 è dovuto all'uscita per pensionamento di 4 dipendenti.

L'andamento rispecchia la politica in materia di personale di Casa S.p.A. che data l'alta qualità valorizzata nel tempo dei propri addetti, si avvale prevalentemente del rapporto di lavoro subordinato, ed in misura ridotta di collaboratori esterni e consu-

lenti (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 raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

$$\frac{\text{TASSO DI ATTIVITÀ INTERNA}}{\text{costo personale esterno}} = \frac{707.626}{3.973.772} = 17,81\%$$

Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco inferiore al 18%, con un dato inferiore rispetto al 2011 – che si attestava al 18,84% - che si spiega con il contenimento del ricorso a consulenze specialistiche per la progettazione di edifici in legno, incidente sul periodo precedente, ed ad un minor ricorso a legali esterni per la riduzione dei contenziosi sulle gare

di appalto, rafforzato dal contenimento delle spese relative al personale interno. Altro indicatore che si ritiene rilevante per caratterizzare la prestazione di Casa S.p.A. nel suo specifico settore è il rapporto tra **il numero dei dipendenti e alloggi gestiti. Al 31 dicembre tale relazione è pari a circa 170 alloggi a dipendente.**

Crescita professionale

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
FIDELIZZAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE DEL PERSONALE	SVILUPPO DELLA FORMAZIONE INTERNA	PERSONALE	INDICATORI SULLA FORMAZIONE

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

Nell'ambito del piano 2012 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).

$$\frac{\text{EVOLUZIONE PROFILI PROFESSIONALI}}{\text{ore dedicate alla formazione}} = \frac{495}{114,60} = 0,43\%$$

L'indice 2012 pone in evidenza una significativa flessione delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori - peraltro consistenti - registrati negli anni precedenti (4,14% nel 2011 e 2,59 nel 2010). La circostanza è dovuta prevalentemente al fatto che nel 2012 per Casa S.p.A. non è stato possibile accedere ad alcun finanziamento esterno per progetti formativi permanendo la necessità di contenimento di costi interni e comunque non ha determinato criticità nello svolgimento delle attività e nella pre-

stazione del servizio data la buona qualificazione professionale del personale della Società. Tale dato comunque è destinato a crescere nel 2013 per l'adesione al fondo Interprofessionale Fonservizi che potrebbe garantire il finanziamento di piani di formazione specifici per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale di Casa S.p.A..

NELL'ANNO 2013 È STATO PREDISPOSTO UN PIANO FORMATIVO DENOMINATO "SERVIZI PUBBLICI TRA CULTURA D'IMPRESA E SPINTA SOCIALE"

Indagine sul clima interno con riferimento allo "stress correlato"

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	VALUTAZIONE DELLO STRESS: ANALISI DEI QUESTIONARI LANCIATI E STRUTTURAZIONE DELLE AZIONI CONSEGUENTI	PERSONALE INTERNO	ANALISI INDICATORI RELAZIONE

come è stato attuato il coinvolgimento: **CONDIVISIONE RISULTATI CON COMMISSIONE RISORSE UMANE, RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE, CDA**

Nella prima parte del 2012 è stato eseguito lo spoglio e l'analisi di un corpuso questionario destinato ad analizzare lo stato del clima interno del personale di Casa S.p.A. anche in relazione

all'analisi dello stress correlato alle situazioni di lavoro, distribuito alla fine del 2011. L'analisi dell'indagine che ha preso in considerazione una precedente analisi del clima interno effettuata nel 2007 ha fatto emergere quali punti di forza la forte collaborazione tra colleghi ed il senso di appartenenza all'azienda. Tra le criticità sono state identificate alcune carenze/disfunzioni

di comunicazione sia verticale che orizzontale nonché la necessità di un maggiore monitoraggio dei carichi di lavoro e di definizio-

ne dei singoli ruoli assegnati. Nel 2013 sono state aperte alcune azioni destinate a migliorare questi ultimi aspetti.

Tirocini e stage: progetto *Giovani Si*

interlocutori di riferimento:
COLLETTIVITÀ

come è stato attuato il coinvolgimento:
**STIPULA DI PROTOCOLLO DI INTESA
CON REGIONE TOSCANA**

Nel 2012 Casa S.p.A. è entrata nel programma di tirocini formativi voluto dal presidente della Regione Toscana Enrico Rossi, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro. A questo scopo il 6 marzo 2012 a Palazzo Strozzi Sacrati il presidente Rossi e il presidente di Casa S.p.A. Luca Talluri hanno firmato un apposito protocollo di intesa.

Nel corso del breve incontro per la firma Talluri ha informato Rossi

che Casa S.p.A. ha ricevuto moltissime richieste.

Nell'anno 2012 sono stati attivati i primi due tirocini di alta formazione nell'ambito del progetto *Giovani Si*: una giovane architetta e un ingegnere hanno svolto una proficua esperienza formativa nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri" di Casa S.p.A.. I tirocinanti hanno seguito i progetti più innovativi della Società.

**NELL'AMBITO
DEL PROGETTO
IL 2013 SARÀ
CARATTERIZZATO
DALLA PRESENZA
COSTANTE DI
TIROCINI DI ALTA
FORMAZIONE.**



LA SICUREZZA SUL LAVORO

Sicurezza sui cantieri

come è stato attuato il coinvolgimento:
VERIFICHE ISPETTIVE

Casa S.p.A. ritiene imprescindibile il tema della sicurezza sul lavoro, in particolar modo la sicurezza nei cantieri di cui la Società è stazione appaltante, ragione per cui l'argomento costituisce tematica ripetuta di anno in anno, con un necessario ed approfondito coinvolgimento del fornitore/impresa aggiudicataria. Per questo scopo le Imprese appaltatrici sono direttamente coinvolte. Il Sistema Integrato di Casa S.p.A. prevede un monitoraggio periodico dello stato della sicurezza sui cantieri gestiti, con particolare riferimento a singole segnalazioni che abbiano poi dato

luogo ad ordini di servizio.

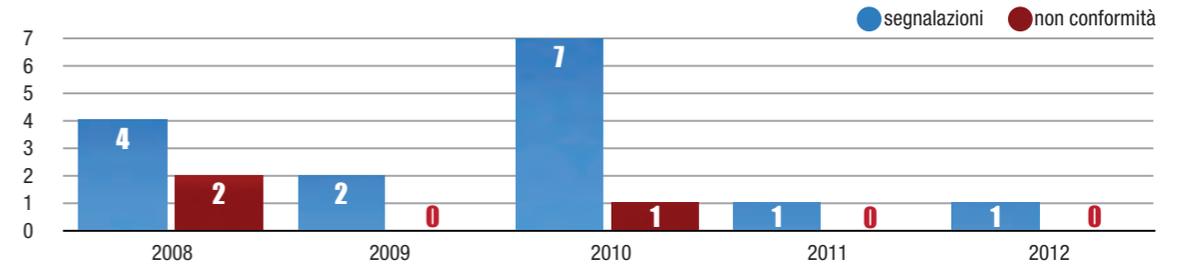
Altri elementi tenuti sotto controllo sono eventuali sanzioni comminate dalle ASL competenti e l'adempimento delle prescrizioni dei Coordinatori della Sicurezza.

Sulla base di quanto previsto da tale procedura di monitoraggio nel corso del 2012 è emerso quanto segue.

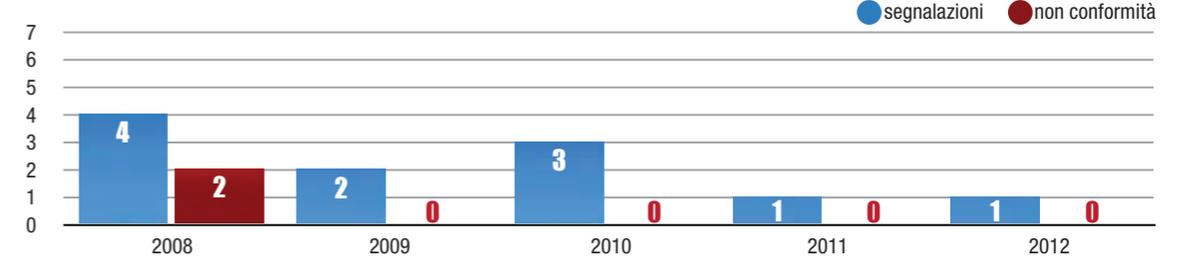
Non sono state segnalate sanzioni da parte delle ASL per interventi sui cantieri di nostra competenza, mentre le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione sono state in genere assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti.

Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza, né provvedimenti di sospensione totale

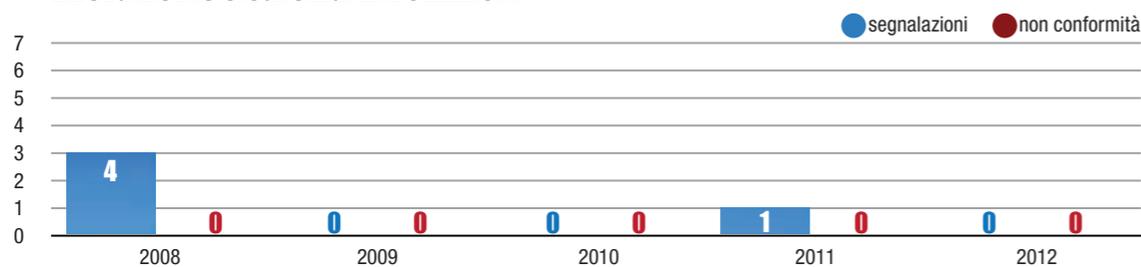
Rilevamento sicurezza: APPRESTAMENTO DI CANTIERE



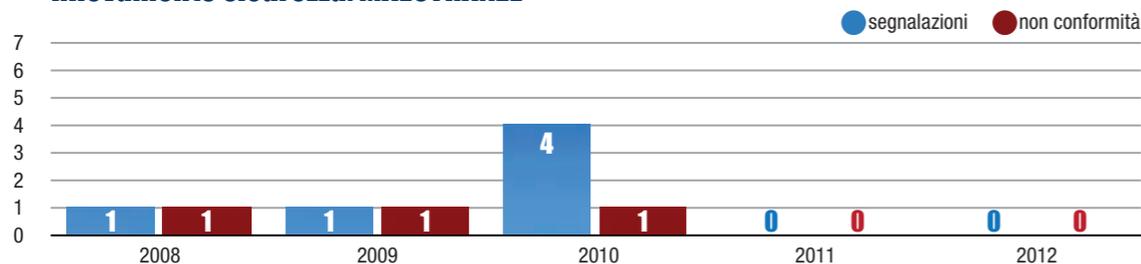
Rilevamento sicurezza: PONTEGGI



Rilevamento sicurezza: LAVORAZIONI



Rilevamento sicurezza: MAESTRANZE



dei lavori, mentre in alcuni casi è stata disposta la sospensione temporanea di specifiche lavorazioni, per ottemperare alle relative prescrizioni.

La tabella che segue riporta il riepilogo delle rilevazioni sulla si-

curezza dal 2008 (anno di avvio del monitoraggio) al 2012. Il numero delle difformità rilevate differisce rispetto al numero delle segnalazioni, in aumento, in quanto per ogni segnalazione può corrispondere più di una difformità.

Certificazione OHSAS 18001

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	SICUREZZA: IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI GESTIONE IN ACCORDO ALLA NORME OHSAS 18001 E SUA CERTIFICAZIONE	PERSONALE INTERNO E FORNITORI	FATTO/ NON FATTO

come è stato attuato il coinvolgimento:
RIUNIONI, IMPLEMENTAZIONE SISTEMA INTEGRATO, FORMAZIONE SPECIFICA

L'inserimento dei reati in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nel catalogo previsto dal D. Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche ha fatto sì

NEL MARZO 2013 A SEGUITO DELLO SVOLGIMENTO DELLA SECONDA PARTE DELLA VERIFICA OPERATA DA BUREAU VERITAS È STATA OTTENUTA LA CERTIFICAZIONE OHSAS 18001.

che il relativo Modello esistente in Casa S.p.A. sia stato aggiornato ed approvato anche dall'Organismo di Vigilanza che si avvale – per le proprie attività – delle verifiche interne che sono condotte per il monitoraggio del Sistema Integrato; in questo quadro si colloca anche la scelta della Società di avviare il percorso per la certificazione OH-

SAS 18001 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Si tratta di un impegno notevole che ha visto tutto l'anno 2011 impegnato sul fronte dell'adeguamento degli aspetti sistemici del Sistema Integrato e dell'analisi dello stato delle sedi per identificare gli adeguamenti necessari richiesti dallo schema certificativo.





attuazione
e delle tem
atiche amb
ientali

attuazione delle tematiche ambientali

L'efficienza energetica e il rispetto per l'ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l'attività costruttiva di Casa S.p.A., a sua volta finalizzata alla realizzazione del primario obiettivo strategico di essere "braccio operativo" dei Comuni nella risposta al problema casa.

In questa ultima sezione del Bilancio Sociale si rendono conto le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2012 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata alle costruzioni.

PROGETTAZIONE/REALIZZAZIONE DI EDIFICI IN LEGNO

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	PROGETTAZIONE E MESSA E IN OPERA DI COSTRUZIONI IN LEGNO E COLLABORAZIONE CON FORNITORI LOCALI PER LA CRESCITA DELLA COMPETENZA E DIFESA DELL'OCCUPAZIONE SUL TERRITORIO	UTENTI (primario) COMUNI (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	NUMERO ALLOGGI REALIZZATI NELL'ANNO AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA / TOTALE DEGLI ALLOGGI REALIZZATI NELL'ANNO

Nel corso del 2012 sono stati conclusi n. 154 alloggi tra nuova costruzione e recupero, di cui 86 realizzati con criteri di alta efficienza energetica, pari al 55,84%. Questo indicatore è destinato a crescere, in relazione ai criteri utilizzati per la progettazione.

modalità di coinvolgimento:
RIUNIONI OPERATIVE, PARTECIPAZIONE ED ORGANIZZAZIONE EVENTI DI CONDIVISIONE

Il 2012 si è caratterizzato per una intensa attività di progettazione e realizzazione di edifici in legno che sono stati anche oggetto di particolari eventi.

Abitare temporaneo in legno 18 ALLOGGI MONTABILI E SMONTABILI, PLURIPIANO, PREFABBRICATI IN STABILIMENTO, ECOSOSTENIBILI ED EFFICIENTI

Perseguire concretamente la politica della riqualificazione urbanistica comporta anche la necessità di dare soluzione al problema del trasferimento, temporaneo, degli inquilini degli alloggi interessati dai lavori di ristrutturazione e di riqualificazione urbana.

Casa S.p.A. si è posta l'obiettivo della progettazione e costruzione di alloggi temporanei, montabili e smontabili negli stessi termini e finalità elencati per l'architettura da Marco Vitruvio

Pollione nel suo trattato De Architectura: avendo cioè lo scopo di perseguire la firmitatis solidità, la utilitas utilità e la venustatis bellezza. Quindi: costruire alloggi temporanei, prefabbricati in stabilimento, montabili e smontabili, su tipologia pluriplano per risparmiare al massimo l'impegno del suolo pubblico, realizzati in legno, di rapido montaggio, ecologici, energeticamente efficienti, piacevoli all'abitare e alla vista.

È stato realizzato e montato un primo prototipo, con la collaborazione di un qualificato gruppo di aziende specializzate che hanno creduto nell'idea, a conclusione di un percorso di studio, ricerca e sperimentazione che ha consentito di verificare la fattibilità dell'idea e di toccare con mano la qualità del manufatto; poi sono stati progettati e appaltati i 18 alloggi.

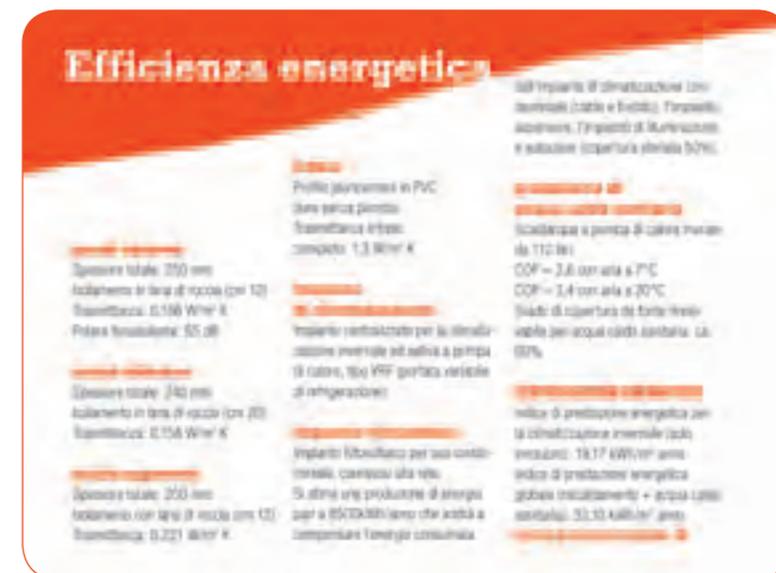
Le parti già pre-finite che compongono i singoli alloggi vengono trasportate in cantiere e assemblate con viti

e ancoraggi reversibili. Gli impianti, i bagni e gli arredi delle cucine sono già predisposti: sono solo da collegare tra di loro, agli scarichi e alle utenze, così in breve tempo il fabbricato è montato e pronto per l'utilizzo.

A fine dell'utilizzo gli alloggi temporanei, verranno smontati e trasportati nel luogo dove verranno rimontati per far fronte alle nuove esigenze. L'area verrà rimessa in pristino esattamente come era prima dell'uso.

L'alloggio è costruito in legno. I materiali di isolamento e coibentazione sono naturali.

Le prestazioni di progetto del modulo abitativo in termini di coibentazione, acustica e di efficienza energetica, sono più che buone, con una trasmittanza delle pareti esterne di 0,186 W/



m²k (rispetto ad un valore massimo di Legge pari a 0,36 W/m²k) e un potere fono isolante di 55 decibel. Ottimi anche gli infissi esterni, con una trasmittanza di 1,3 W/m²k (rispetto ad un valore massimo di Legge pari a 2,4 W/m²k).

La copertura ospita un impianto fotovoltaico totalmente integrato, con potenza di picco installata pari a 7,5 kWp (per 9 alloggi). Si stima una produzione di energia elettrica pari a 8.500 kWh/anno, che andrà a compensare l'energia consumata dagli impianti di climatizzazione condominiale (caldo e freddo), dell'ascensore, di illuminazione condominiale e autoclave, con una copertura del fabbisogno stimato del 50%.

Gli alloggi sono certificati in Classe A (indice di prestazione energetica globale pari a 33,10 kWh/mq. anno).

Progettazione Energy Zero

È in fase di appalto il primo edificio e.r.p. a Energia Zero che verrà realizzato a Firenze. Secondo quanto previsto dalle normative europee, le abitazioni realizzate a partire dall'anno 2020 dovranno essere energeticamente autonome, produrre cioè da fonte rinnovabile l'energia necessaria per l'abitare. Casa S.p.A. si è misurata oggi con la progettazione e realizzazione delle abitazioni del futuro a Energy Zero, scegliendo come concreto campo di sperimentazione il progetto per la realizzazione dei 21 alloggi di edilizia residenziale pubblica a completamento del P.U.C. ex Pigna, via Gabriele d'Annunzio a Firenze. Concettualmente il progetto è basato su di un pacchetto murario particolarmente efficace, realizzato totalmente con materiali naturali e strutture in legno XLAM, al quale si aggiunge l'apporto gratuito dell'aria, che coadiuva il riscaldamento durante i mesi invernali e raffresca durante quelli estivi. Si realizza cioè un edificio il cui involucro sia

Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione

Casa S.p.A. lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza secondo il modello della casa "sostenibile", cioè costruita ed attrezzata con tutti gli accorgimenti necessari per favorire il benessere di chi abita tramite il mantenimento delle condizioni di comfort per temperatura e umidità, la diminuzione dei consumi energetici e la sostenibilità ambientale. Gli ultimi edifici realizzati sono caratterizzati da una particolare cura nella progettazione, volta ad ottenere un'elevata efficienza energetica; Casa S.p.A. ha voluto poi verificare sul campo le prestazioni di questi edifici effettuando un piano di monitoraggio: in

poco disperdente (in grado cioè di conservare il calore in inverno e di limitare l'ingresso del calore in estate) e poi si utilizza l'aria per migliorare ulteriormente queste caratteristiche di base. Un edificio quindi che ha necessità di pochissima energia per il riscaldamento, zero energia per il raffrescamento e che produce da fonte rinnovabile quella poca energia che gli necessita. In concreto, l'edificio avrà un fabbisogno di energia termica complessivo per il riscaldamento pari a soli 12 kWh/m² anno. L'energia necessaria per il riscaldamento sarà prodotta interamente da fonte rinnovabile grazie ad un impianto a pompa di calore di tipo geotermico con scambio di calore con il terreno, con il risultato che l'edificio sarà a emissioni zero. L'edificio sarà inoltre dotato di impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica in modo da poter coprire parte del fabbisogno condominiale dell'edificio.

oltre parole si è voluto valutare quanto questi edifici siano in grado di mantenere ciò che promettevano in fase di progettazione. A partire dalla stagione termica 2010/2011 e durante tutto il corso dell'anno 2011 sono stati sottoposti ad osservazione - sia per gli aspetti legati ai consumi di riscaldamento che per quelli relativi al raffrescamento gli edifici posti in:

- Firenze, via A. Canova 116/19, 20 alloggi + servizi di quartiere
- Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio, 24 alloggi



- Pontassieve, via R. Sanzio, località Mezzana, 20 alloggi
Nella stagione termica 2011/2012 sono stati aggiunti a questo gruppo anche la Ludoteca "il Castoro" Firenze ed il fabbricato per 18 alloggi di e.r.p. posto in Sesto Fiorentino Via della Pace, 20. Nella stagione termica 2012/2013, a seguito del completamento dei lavori e della consegna degli alloggi agli utenti, si sono aggiunti al monitoraggio energetico i seguenti edifici:
- Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre, 23 alloggi
- Firenze, via A. Canova 116/27-30, 36 alloggi + servizi di quartiere (per il solo monitoraggio estivo visto che gli assegnatari si sono trasferiti negli alloggi a dicembre 2012)

Sempre nella stagione termica 2012/2013, è proseguito il monitoraggio energetico dei consumi sugli edifici già avviato nelle stagioni precedenti.

Per la ludoteca "Il Castoro", il monitoraggio si è limitato alla sola prima stagione termica in quanto l'edificio non rientra nel patrimonio gestito da Casa S.p.A., bensì direttamente dal Comune di Firenze.

La diagnosi energetica — resa possibile anche dal coinvolgimento degli assegnatari degli alloggi che ha consentito ai tecnici di Casa S.p.A. di compiere tutti i rilievi necessari - si è articolata in più fasi operative:

- indagine termografica
- misura della trasmittanza
- valutazione delle condizioni di comfort ambientale
- monitoraggio dei consumi

Per i due nuovi edifici introdotti nella stagione termica 2012/2013, si evidenzia quanto segue:

- Le indagini termografiche hanno evidenziato per l'intervento di Sesto Fiorentino una buona qualità dell'involucro edilizio senza rilevanti anomalie termiche. L'indagine termografica per l'edificio di via Canova a Firenze verrà effettuata nel corso dell'anno 2013.
- La misura della trasmittanza in opera per l'intervento di Sesto, L.go IX Novembre non è stata effettuata in quanto è stata presa a riferimento quella già effettuata sull'edificio adiacente situato in Via della Pace che presenta le stesse caratteristiche costruttive da un punto di vista dei tamponamenti esterni. La misura della trasmittanza in opera per l'edificio di via Canova a Firenze verrà effettuata nel corso dell'anno 2013.
- La valutazione del comfort ambientale tradotto come comportamento dell'involucro in regime estivo per l'edificio di Via Canova a Firenze, ha evidenziato un buon comportamento dello stesso con un andamento delle temperature interne quasi del tutto costante e poco al di sopra dei 26°C, con temperature esterne massime di 37°C ed escursione termica di ca. 19°C. Per l'edificio di Sesto L.go IX Novembre non è stata effettuata la misura in quanto è stato preso a riferimento quella già effettuata sull'edificio adiacente situato in Via della Pace che presenta le stesse caratteristiche costruttive da un punto di vista dei tamponamenti esterni.
- Le analisi dei consumi sono riassunte nella tabella sottostante in cui sono riportati i dati del valore di fabbisogno energetico per la climatizzazione calcolato da ACE (Attestato di Certificazione Energetica) e quello ricavato monitorando i consumi.

		CONSUMI DA ACE	CONSUMO 2010/2011	CONSUMO 2011/2012
FIRENZE 20 ALLOGGI		20,1 kWh/m ² a	38 kWh/m ² a	30,7 kWh/m ² a
FIRENZE LUDOTECA		9,2 kWh/m ² a		11,3 kWh/m ² a
CALENZANO 24 ALLOGGI		30,3 kWh/m ² a	45,8 kWh/m ² a	54,8 kWh/m ² a
PONTASSIEVE 20 ALLOGGI		59,4 kWh/m ² a	32 kWh/m ² a	29,1 kWh/m ² a
SESTO FIORENTINO 18 ALLOGGI		32,1 kWh/m ² a		39,2 kWh/m ² a
SESTO FIORENTINO 23 ALLOGGI		25,9 kWh/m ² a		32,5 kWh/m ² a



Si annota quanto segue:

- Via Canova, Firenze (20 alloggi): riduzione dei consumi rispetto alla prima stagione invernale grazie ad una migliore gestione dell'utenza.
- Via Tenco, Calenzano (24 alloggi): sono occorsi problemi a livello impiantistico che hanno portato ad un incremento dei consumi energetici per riscaldamento.
- Via Selvi, Pontassieve (20 alloggi): consumi ulteriormente ridotti rispetto alla prima stagione invernale.
- Per gli edifici della Ludoteca a Firenze e di Sesto Fiorentino, la prima stagione invernale ha evidenziato un consumo superiore rispetto a quanto previsto mettendo di nuovo in luce le problematiche che sempre insorgono al primo anno di esercizio (avvio impianti, gestione utenza).

NEL CORSO DEL 2013 SONO PREVISTE LE SEGUENTI ATTIVITÀ:

- AMPLIAMENTO DEL MONITORAGGIO ENERGETICO AI NUOVI EDIFICI E PROSECUZIONE DEL MONITORAGGIO DEI CONSUMI PER RISCALDAMENTO
- LANCIO DEL NUOVO PROGRAMMA "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA"
- PUBBLICAZIONE DEL LIBRO "IL MONITORAGGIO ENERGETICO IN OPERA DEGLI EDIFICI E.R.P. DI NUOVA GENERAZIONE"

PER APPROFONDIRE



www.casaspa.it/informazioni/monitoraggio%20energetico.asp

Progetto: “Quanto consuma la mia Casa?”

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	PROGETTO “QUANTO CONSUMA LA MIA CASA? CONOSCERE PER ESSERE CONSAPEVOLI NEL RISPARMIARE”	UTENTI (primario) COMUNI (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	FATTO /NON FATTO

modalità di coinvolgimento: RIUNIONI INFORMATIVE CON UTILIZZATORI, PUBBLICAZIONI

In Italia le abitazioni pesano sul totale della bolletta energetica per circa il 33% e all'interno dell'alloggio il riscaldamento e la produzione di acqua calda (e alle nostre latitudini anche il raffrescamento estivo) assorbe circa l'80% dei consumi di energia. L'80% delle abitazioni ha un consumo per riscaldamento superiore a 150 kWh/mq. anno¹.

Il 73,8% dell'energia termica che consumiamo (dati recenti, al maggio 2012) è prodotta da fonte non rinnovabile².

È del tutto evidente che del pari all'innalzamento della quota di energia da fonte rinnovabile prodotta conviene, anzi è necessario, abbassare la quota del consumo interno lordo di energia. “La migliore energia prodotta è quella non consumata! ...”

Una casa “tradizionale” disperde il calore per il 20-25% dalle pareti esterne, per il 10-15% dal tetto, per il 20-25% dalle finestre, per il 20-30% dall'aerazione, per il 10-12% dalla caldaia e per il 5-6% dalla cantina.

Gli interventi più efficaci sono quindi quelli che vanno a correg-

gere il comportamento dei componenti più disperdenti, quali le finestre, le pareti esterne, il tetto, la caldaia, senza dimenticare i comportamenti degli inquilini, che incidono direttamente sui consumi per il 20-30% della aerazione oltre a incidere sui consumi rispetto allo stile di vita e alle modalità di utilizzo dell'impianto di riscaldamento.

La gran parte del patrimonio e.r.p. di proprietà dei 33 Comuni del LODE Fiorentino e gestito da Casa S.p.A. non fa eccezione rispetto alla media nazionale in termini di efficienza energetica e necessiterebbe di importanti interventi di efficientamento energetico.

Il grande tema del risparmio energetico nelle abitazioni esistenti passa necessariamente attraverso il miglioramento delle prestazioni di tale patrimonio, con interventi di efficientamento energetico che hanno costi largamente superiori alle disponibilità esistenti (almeno nel mondo dell'e.r.p.) e il conseguimento di risparmi sulle bollette energetiche, quest'ultimo raggiungibile, seppure in misura limitata, attraverso l'adozione di una serie di attenzioni e stili di vita consapevoli da parte degli inquilini.

¹ c.f.r. Dati elaborati da fonte Power House Europe – la piattaforma PHE Italia – Atti del Seminario tecnico – Roma 10.11.2010 – Strumenti tecnici per un'edilizia sociale sostenibile

² c.f.r. Ufficio studi di Confartigianato – Convegno 20. 06.2013 – EF – Alcuni numeri su energia da fonti rinnovabili, lavoro e imprese



Casa S.p.A., con il Manuale “Abitare Consapevolmente”, si è già confrontata con il tema dell'introduzione di attenzioni e stili di vita “risparmiosi”. Possiamo dire di essere certi che senza investimenti di denaro ma facendo centro sulla consapevolezza degli inquilini e sulla conseguente adozione di attenzioni nella gestione dell'alloggio, si possono ottenere risparmi importanti sulle bollette energetiche, che si rivelano utili per il bilancio familiare degli inquilini e.r.p. ma anche efficaci per abbassare il costo della bolletta energetica nazionale. Un ulteriore passo su questa strada passa

necessariamente dalla diffusione della consapevolezza piena da parte degli inquilini di quanto consuma la propria abitazione.

Il programma sperimentale da realizzare in un campione degli alloggi di e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. denominato “QUANTO CONSUMA LA MIA CASA?” è incentrato quindi sulla misura del consumo degli alloggi del campione di studio prescelto, attraverso la redazione, a cura dei tecnici di Casa S.p.A., dell'Attestato di Certificazione Energetica (A.C.E.) e l'acquisizione dei dati pregressi dei consumi per riscaldamento, acqua, energia elettrica. Ogni alloggio del campione di studio avrà così il proprio A.C.E. e sarà determinato il consumo energetico annuale secondo teoria. È questa una prima fase del programma, da realizzare nel corso della stagione invernale 2012/2013, che andrà declinata secondo il tema della CONOSCENZA

seguita dalla CONSAPEVOLEZZA. Gli inquilini degli alloggi del campione di studio conosceranno il grado di efficienza energetica della loro abitazione e i relativi consumi teorici.





Lo Sportello Energia dell'Agencia Casa di Firenze

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	SPORTELLO ENERGETICO "AGENZIA PER LA CASA"	UTENTI (primario) COMUNE DI FIRENZE (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	NUMERO CONSULENZE SPORTELLO AGENZIA PER LA CASA EROGATE

modalità di coinvolgimento:
SITO INTERNET

Dal dicembre 2011 è attivo lo Sportello Energia dell'Agencia per la Casa del Comune di Firenze, cui collaborano i tecnici di Casa S.p.A.. Si tratta di un nuovo servizio rivolto ai residenti e agli abitanti del Comune di Firenze per dare indicazioni, informazioni e risposte in tema di efficienza energetica delle abitazioni e di comportamenti virtuosi finalizzati al risparmio energetico dell'abitare. Lo Sportello Energia ha lo scopo di fornire un supporto informativo, completo e accessibile nei contenuti e nelle modalità di presentazione, sull'universo delle possibilità e delle opportunità offerte

Out Amianto – In Fotovoltaico

Nell'ambito del programma Out Amianto – In Fotovoltaico, nell'inverno 2011 sono stati completati gli ultimi impianti fotovoltaici realizzati a Firenze sui tetti degli edifici e.r.p. di via Canova 100/104 e via della Casella 92/1-4. Sui due tetti, per una estensione di mq. 2.250 sono state sostituite le vecchie coperture contenenti cemento amianto con nuove coperture coibentate e messi in opera i nuovi impianti totalmente integrati la cui produzione stimata annua si aggira intorno ai 330.000 kwh.

La realizzazione dei nuovi impianti contribuisce al completamento - pressoché attuato anche attraverso opere di incapsulamento, rimozione e sostituzione - della messa in sicurezza del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dell'area LODE fiorentino. In attesa di finanziamento rimangono alcuni edifici inseriti nella programmazione di manutenzione straordinaria.



dall'attuale quadro delle norme, dei provvedimenti, delle tecnologie, degli stili di vita finalizzati alla efficienza e al risparmio energetico.

Nel corso dell'anno 2012 lo Sportello Energia è stato ospitato in un appuntamento fisso sull'emittente locale Lady Radio con la possibilità per gli ascoltatori di dialogare direttamente (e-mail, sms, microfono aperto) con i tecnici di Casa S.p.A. presenti in radio.

Dal monitoraggio della produzione di energia – pubblicato anche sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto- risulta - che la produzione totale per l'anno 2012 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 1.008.287 kwh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 535 tonnellate.



Progetto “abitare consapevole”

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	PROGETTO “ABITARE CONSAPEVOLE”: DIFFUSIONE PRINCIPI DELL’ABITARE CONSAPEVOLE AI FINI ENERGETICI	UTENTI (primario) COMUNI (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	FATTO /NON FATTO

modalità di coinvolgimento:

CIRCOLO STUDIO CON AUTOGESTIONI, SITO INTERNET

“Risparmio io ci guadagna il mondo!!” È questo il titolo del Circolo di Studio, esperienza di educazione permanente mirata su di un tema specifico e partecipata da un piccolo gruppo di persone che ha preso avvio a Casa S.p.A. dal settembre 2011 fino al febbraio 2012.

Nello specifico il gruppo di “Risparmio io ci guadagna il mondo!!” composto da personale della Società e da responsabili di Autogestioni del patrimonio e.r.p., ha progettato il percorso formativo tenendo conto dei propri bisogni e delle opportunità offerte dalle competenze presenti nella Società. Questi i temi affrontati:

- il monitoraggio energetico;
- l’efficienza energetica;
- l’economia della decrescita;
- come leggere le bollette;
- la responsabilità nell’abitare.

Durante il percorso i membri del circolo hanno approfondito vari argomenti, segnalato criticità, ascoltato un esperto, l’arch. Elena Ciappi, condiviso le proprie conoscenze, visitato cantieri di eccellenza di Casa S.p.A.. I partecipanti sono stati coadiuvati da un tutor nella stesura del percorso formativo nella scelta dei contenuti per gli incontri, nel reperimento dei materiali necessari.

L’esperienza ha avuto un riscontro molto positivo. La partecipazione è stata alta: tutti i rappresentanti delle 12 Autogestioni contattate preliminarmente, hanno aderito al progetto con elevato interesse.

I partecipanti al percorso, conclusa l’esperienza, si sono impegnati a veicolare quanto appreso all’interno delle proprie realtà abitative al fine di migliorare l’esperienza di convivenza nei condomini di residenza.

Contemporaneamente al Circolo di Studio Casa S.p.A. è stato realizzato un vademecum dal titolo “Manuale per Abitare Consapevolmente” contenente le tematiche affrontate.

L’esperienza ha avuto un riscontro molto positivo. La partecipazione è stata alta, così come alto è stato l’interesse durante le due visite didattiche in cantiere. I partecipanti al percorso, conclusa l’esperienza, si sono impegnati a veicolare quanto appreso all’interno delle proprie realtà abitative al fine di migliorare l’esperienza di convivenza nei condomini di residenza.

Il 5 novembre 2012, presso la sede di Casa S.p.A. si è svolto l’incontro con i Responsabili delle Autogestioni dei condomini che avevano partecipato al Circolo di



Studio, ove il Direttore Generale ha illustrato ai partecipanti le prossime attività orientate al risparmio energetico che li vedranno coinvolti.

Al termine dell’incontro sono stati consegnati i KIT che contengono, insieme al Manuale, alcuni oggetti di uso quotidiano come la borsa in tela per la spesa, la bottiglia in vetro per l’acqua da bere, e il termometro per controllare la temperatura interna dell’alloggio, piccoli strumenti pratici per salvare ambiente e portafogli.



LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Impegno concreto di Casa S.p.A.

L’attenzione che la Società ha sempre posto alle tematiche del risparmio energetico, si traduce anche in una costante sensibilizzazione ai temi relativi del proprio personale cui è richiesto di adottare alcuni accorgimenti e regole di condotta consapevoli, quali:

- a) lo spegnimento delle luci all’uscita dalla stanza al termine dell’orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l’illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci;
- b) lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo

- spegnimento del monitor e quant’altro sia dotato di stand by;
- c) l’utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell’aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l’utilizzo di tali apparecchi;
- d) il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene;
- e) la verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all’uso.

Convenzione per l’utilizzo dei mezzi pubblici

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	STIPULA CONVENZIONE CON ATAF PER INCENTIVAZIONE DEL PERSONALE ALL’UTILIZZO DEL TRASPORTO PUBBLICO	PERSONALE INTERNO (primario per l’aspetto convenzione ATAF) COLLETTIVITÀ (secondario)	FATTO /NON FATTO

modalità di coinvolgimento:
**INFORMATIVA AI DIPENDENTI E
 RICOGNIZIONE DEI SINGOLI DIPENDENTI
 SULL'UTILIZZO DEI MEZZI PUBBLICI**

Dall'iniziativa del Comune di Firenze rivolta a tutte le Società partecipate, Casa S.p.A., in data 7.02.2012, ha stipulato una convenzione con la Società Muoversi S.r.l., in accordo con la società di trasporti di Firenze A.T.A.F., per agevolare i dipendenti nell'utilizzo dei mezzi pubblici per gli spostamenti a seguito di ricognizione sull'utilizzo da parte dei dipendenti della Società. Con tale convenzione Casa S.p.A. ha dato la possibilità ai dipen-

denti interessati di usufruire di un'agevolazione economica sul prezzo dell'abbonamento annuale al trasporto pubblico locale pari ad uno sconto del 10%.

Nell'ottica di stimolare l'utilizzo dei mezzi pubblici per il miglioramento dell'ambiente, la Società ha deciso di contribuire con un ulteriore 10% del costo dell'abbonamento a favore del dipendente e di anticipare l'intero costo annuale, riaddebitandone la quota mensile sulla busta paga periodica.

Nel 2012 gli abbonamenti attivati con questa convenzione sono stati 18.

Consumi

CONSUMI	QUANTITÀ ANNO	
	2011	2012
ENERGIA ELETTRICA	132	109
GAS (mc)	18.079	22.309
ACQUA (mc)	740	595
CARBURANTE BENZINA (litri)	8.266	8.219
CARBURANTE METANO	246	663

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 elettrici hanno avuto un decremento peraltro controbilanciato dall'incremento dei consumi di gas; diminuiti invece in modo rilevante i consumi idrici.

La riduzione dei consumi di acqua ed elettricità sono correlati alla sensibilizzazione dei dipendenti al risparmio energetico (vedi anche "Abitare consapevole").

L'aumento dei consumi di gas sono riconducibili alla necessità di un intervento agli impianti di riscaldamento/condizionamento dell'ultimo piano della sede della Società, previsti nel budget 2013.

Il dato dei consumi del 2011 è comunque influenzato dalla forte presenza dell'utenza presso la sede per effetto della raccolta biennale dei redditi per il ricalcolo del canone d'affitto.

L'aumento dei consumi di metano è effetto dell'acquisto nel luglio del 2011 di un'auto ibrida benzina/metano.

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.. È 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.





rappor^{to} d
i verifica di
Bureau Ve
ritas

rappor^{to} di verifica di Bureau Veritas

Dichiarazione di Assurance di Bureau Veritas indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

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 2012 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).

b) 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 di alcuni stakeholder;
- raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- osservazione diretta in aree operative;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2012.

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 2012 – 31 dicembre 2012) 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.

c) Conclusioni

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

- il Bilancio Sociale 2012 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 generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);
- abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);
- applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

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

- continuare nel coinvolgimento degli stakeholder, anche per

- ottenere un riscontro diretto ed aggiornato sull'effettiva rilevanza delle aree tematiche individuate;
- insistere sulla rappresentazione della performance anche attraverso indicatori misurabili, rilevanti e significativi; ove possibile, sarebbe auspicabile quantificare i relativi risultati che si intendono raggiungere nel corso del periodo successivo a quello rendicontato.

d) 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, 58.000 dipendenti e un fatturato globale annuo di 3,9 miliardi di euro nel 2012. 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, 3 Luglio 2013



