



BILANCIO SOCIALE 2013

CASA S.P.A.
FIRENZE



2013

BILANCIO SOCIALE 2013

CASA S.P.A.
FIRENZE



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

Geom. Alessio Romagnoli
Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

Coordinamento:

Dott.ssa Letizia Di Marco
Responsabile Ufficio Relazioni e Servizi
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



presentazione

Ecco qua il Bilancio Sociale 2013, redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS 2008 per un livello "Alto" di Assurance. Confidiamo di avere confermato l'obiettivo, che ci eravamo posti a partire dal 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 2013 di Casa S.p.A. è così 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 fruizione delle informazioni attraverso gli strumenti multime-

diali 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.

L'invito, come sempre, è di sfogliare, leggere ed approfondire il contenuto del Bilancio Sociale 2013, nella convinzione che questo è uno dei modi per conoscere meglio Casa S.p.A. e per restare in contatto.

Il Presidente
Luca Talluri

indice

PARTE I

identità ed interlocutori

La storia	10
La missione aziendale	10
L'attività di Casa S.p.A.	11
La struttura aziendale ed il sistema di Governo	12
I principi ed i valori	13
Il disegno strategico	13
Gli strumenti di Casa S.p.A.	16
Gli interlocutori	16
Carta degli impegni 2013	18

PARTE II

performance economiche

La determinazione del Valore Aggiunto	22
La distribuzione del Valore Aggiunto	27
A. Remunerazione del personale	30

B. Remunerazione della pubblica amministrazione	31
C. Remunerazione del capitale di credito	31
D. Remunerazione dell'azienda	31
E. Remunerazione degli azionisti	32
F. Altri interlocutori	32
Altri elementi di valutazione	33

PARTE III

attuazione delle tematiche sociali

Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	37
Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	38
Gestione fondo sociale e problematiche della morosità	42
Partecipazione a commissioni, contributi a sostegno delle locazioni	44
Controlli sulle dichiarazioni reddituali	45
Il servizio prestato agli assegnatari	46
Caratteristiche degli utenti	46
Raccolta redditi 2012	47
Canoni e redditi	49

Controllo qualità del servizio e tempistiche	51
L'interlocuzione con le Autogestioni	52
Integrazione e mediazione	53
Programma di abbattimento barriere architettoniche	54
La fidelizzazione e la crescita del personale	56
Caratteristiche del personale	56
Crescita professionale	59
Clima interno e comunicazione	60
Tirocini e stage: progetto Giovani Sì	60
La sicurezza sul lavoro	61
Sicurezza sui cantieri	61
Ottenimento della certificazione OHSAS 18001	63

PARTE IV

attuazione delle tematiche ambientali

Progettazione/realizzazione edifici ad alta efficienza energetica	66
Abitare temporaneo in legno	66
Progettazione Energy Zero	67

Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	69
Programma sperimentale "Quanto consuma la mia casa?"	71
Lo sportello energia dell'Agenzia per la Casa di Firenze	72
Out Amianto - In Fotovoltaico	72
Progetto "Abitare consapevole"	74
Le informazioni ambientali	74
Impegno concreto di Casa S.p.A.	74
Consumi	75
Smaltimento rifiuti	76

APPENDICI

Carta degli impegni 2014	78
Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas	82
Introduzione	82
Responsabilità, metodologia e limitazioni	82
Conclusioni	83
Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	83

nota metodologica

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2013 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 AA 1000, 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 ef-

ficacemente, 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 AA 1000, 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.

Da questa edizione il processo è “riassunto” nella Carta degli impegni declinata sia in versione consuntiva, relativa all’anno rendicontato e come tale editata a conclusione della prima parte del presente Bilancio Sociale, che in chiave “previsionale” quale esplicitazione degli obiettivi per l’anno a venire, pubblicata quale appendice conclusiva del Bilancio.

I risultati delle azioni condotte da Casa S.p.A. in conformità al processo descritto sono esposti nella Relazione Sociale, 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.

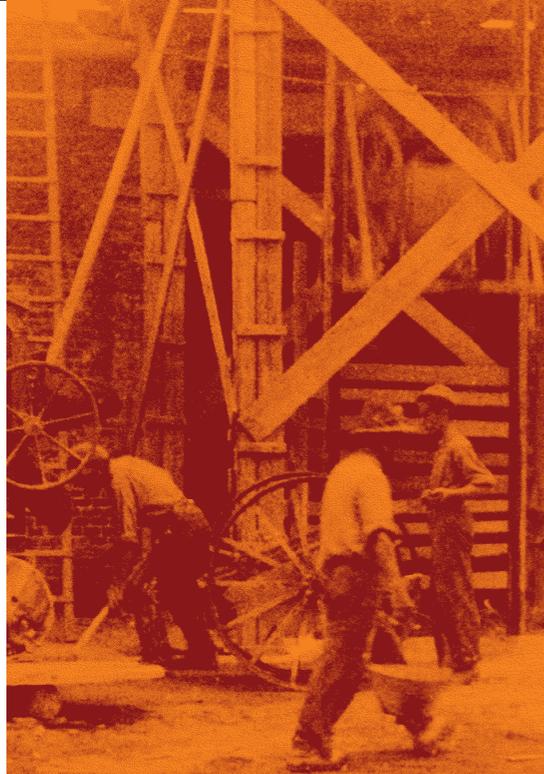
Nello stesso sito internet www.casaspa.it sono consultabili filmati di approfondimento posti nell’area video del menù a sinistra della home page.



1

identità e interlocutori

identità e interlocutori



La storia

1908 fondazione dell'Istituto Case Popolari, prima a livello della città di Firenze, ma poi con competenza estesa a tutta la Provincia

anni '70 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

1986 con legge regionale lo IACP diviene ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) rimanendo un ente pubblico non economico

2002 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

2003 Casa S.p.A., 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 bi-

sogno primario "casa" per tutti coloro che non possono accedere al libero mercato, attraverso:

- la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali e di efficienza ed efficacia economica;
- l'adesione ai principi di Responsabilità Sociale come definiti dalla norma SA8000 e la loro diffusione presso tutti i propri interlocutori;
- l'adozione del modello previsto dal D. Lgs. n. 231/2001 e l'impegno a conformarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;
- la rispondenza agli standard OHSAS 18001 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- l'adesione ai principi sottesi allo standard AA1000 con particolare riferimento alle regole dell'inclusività;
- attività aziendali nell'ottica dell'efficienza energetica.

L'attività di Casa S.p.A.

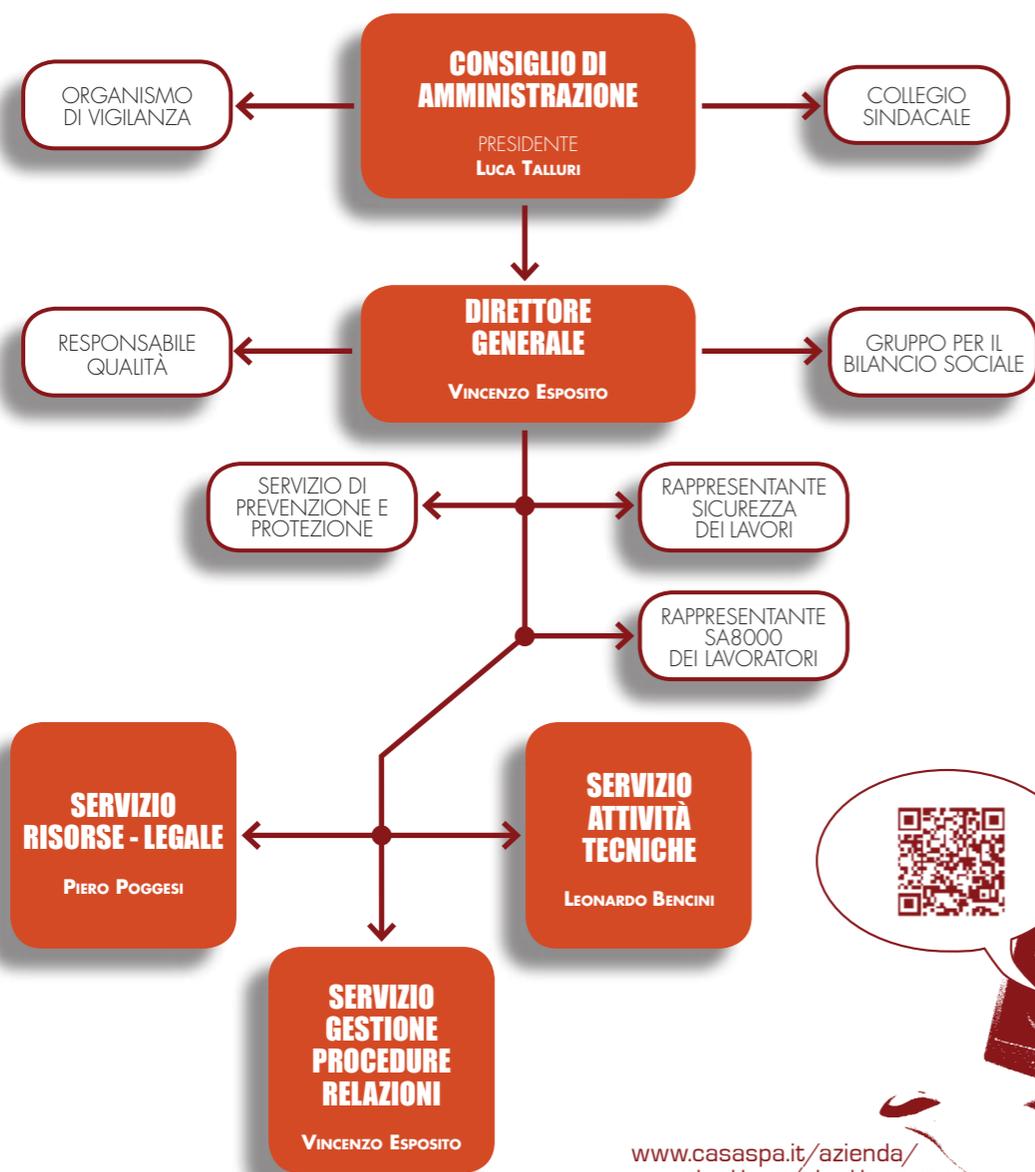
Casa S.p.A. articola la sua "missione" istituzionale, secondo le direttive L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, in due macro categorie di attività:

- ▶ **ATTIVITÀ GESTIONALE — AMMINISTRATIVA:** Casa S.p.A. gestisce circa 12.700 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. provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti, nonché di quelli relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) e dello standard di rendicontazione AA1000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dall'azienda:

- UGUAGLIANZA**
- IMPARZIALITÀ**
- CORTESIA ED ACCOGLIENZA**
- CONTINUITÀ**
- PARTECIPAZIONE**
- EFFICACIA ED EFFICIENZA**
- TRASPARENZA**
- INCLUSIVITÀ**



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 Rendicontazione 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 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 la progettazione e la realizzazione di edifici cosiddetti NZEB (Nearly-Net Zero Energy Buildings) 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) e su dispositivi avanzatissimi per l'ottimizzazione degli apporti energetici naturali e per lo stoccaggio di parte dell'energia prodotta.

Del pari assumono sempre maggior rilevanza 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. Il programma "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA?" che si concluderà nella seconda metà dell'anno 2014 con un Convegno incentrato su proposte, frutto dell'esperienza concreta maturata, per nuove politiche nazionali di incentivi mi-

rati all'efficientamento energetico del patrimonio abitativo, ha esaminato, monitorato e misurato i consumi effettivi per riscaldamento e raffrescamento di diverse tipologie di alloggi e.r.p. (e anche un campione significativo di alloggi privati) e ci consentirà da un lato di affinare ancora di più le indicazioni per comportamenti abitativi incentrati sull'utilizzo ottimale delle potenzialità degli alloggi e dall'altro di conoscere bene il rapporto qualità/costi degli interventi di efficientamento energetico da realizzare nel patrimonio abitativo gestito.

Rivestono sempre maggiore importanza i temi della convivenza civile tra inquilini, anche in presenza di fenomeni di interculturalità. Il progetto Mixitè, partito nel 2012, che prevede azioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati e.r.p., con particolare riguardo alle autogestioni è un esempio di realizzazione di uno degli obiettivi strategici della Società in tema di integrazione e mediazione.

Il tema del rispetto delle regole e della legalità in generale assume ormai un valore dirimente. In questo senso i Comuni del LODE Fiorentino 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. Il settore e.r.p. costituisce spesso l'unica risposta all'emergenza abitativa, e le risorse disponibili, mai bastevoli per poter costruire ex novo, recuperare, ristrutturare e rifunionalizzare un numero sufficiente di alloggi, devono dare risposte agli aventi titolo. 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, a razionalizzare le procedure che vanno dalla ripresa in consegna dell'alloggio da ristrutturare fino alla consegna delle chiavi ai nuovi inquilini, e a

mettere in sicurezza da intrusioni esterne il patrimonio abitativo momentaneamente sfrutto.

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'apertura dello "Sportello Energia" del Comune di Firenze, nell'ambito della Agenzia per la Casa, con sede presso Casa S.p.A., che ha 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 in corso 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 situazione di generalizzata crisi economica e finanziaria non ha consentito di procedere ulteriormente su tale strada, e l'estensione verso il basso della

cosiddetta "fascia grigia" di utenti, con fenomeni di morosità persistente, ha in alcuni casi messo in difficoltà l'equilibrio economico dell'operazione ed è auspicabile che le politiche locali e nazionali finalizzate all'housing sociale traggano insegnamento da queste concrete esperienze.

L'edilizia residenziale sociale è e rimane comunque al centro dell'attività della società e delle politiche abitative dei Comuni soci.

Nell'ultimo quadriennio la Regione Toscana ha canalizzato importanti risorse all'edilizia sociale e la nostra risposta è stata caratterizzata da 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 di Casa S.p.A. di proporre e realizzare progetti fattibili, 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 realizzando a Firenze con gli interventi di riqualificazione urbanistica del complesso erp di via Torre degli Agli e di via Gabriele D'Annunzio.

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, si stanno concretizzando. La Società è impegnata 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.

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

www.casaspa.it/azienda/Sistema_integrato.asp



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 in-

terlocutori 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 erp	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 erp, 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 Iniziativa 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 Iniziativa 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 Tirocini formativi

Carta degli impegni 2013

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Gestione del Fondo Sociale e problematiche della morosità	Comuni Utenti Fornitori (amministratori condominio)	Indicatori di utilizzo del Fondo Indicatori di morosità
	Gestione dei controlli sui redditi per la verifica della correttezza del canone	Comuni	N. posizioni difformi e totale risultato dell'azione
	Progetto Mixitè (Proximitè)	Utenti (Autogestioni) Comuni Collettività	N. fabbricati coinvolti
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI	Progetto sperimentale abbattimento barriere architettoniche	Utenti	Fatto/non fatto
	Delibera G.R.T 1065/2011	Comuni	
FIDELIZZAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE DEL PERSONALE	Sviluppo della formazione interna	Personale	Indicatori sulla formazione
MIGLIORAMENTO DEL CLIMA INTERNO	Riunione periodiche d'ufficio	Personale	Numero riunioni condotte

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER 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 Fornitori	Fatto/non fatto
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	Progettazione e messa 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)	N. alloggi realizzati nell'anno ad alta efficienza energetica/ Totale degli alloggi realizzati nell'anno
	Sportello Energetico "Agenzia per la Casa"	Utenti (primario) Comune di Firenze (primario) Collettività (secondario)	N. consulenze Sportello Agenzia per la casa erogate
	Progetto "Abitare consapevole": diffusione principi dell'abitare consapevole ai fini energetici	Utenti (primario) Comuni (primario) Collettività (secondario)	Fatto/non fatto

2

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 2012 e 2013.

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

	2012	2013
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) Ricavi di vendite e prestazioni	31.268.137	29.338.604
Ricavi per attività amministrative	4.708.123	4.858.175
Ricavi tecnici	1.025.413	843.233
Affitti immobili di proprietà della Società	651.521	628.986
Altri ricavi tipici	214.858	218.029

Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	24.668.222	22.790.181
(-) 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	800.379	583.399
Ricavi della produzione tipica	32.068.516	29.922.003
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	32.068.516	29.922.003

B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-13.750	-14.746
7) Costi per servizi	-26.187.643	-24.211.315
Costi per servizi tipici della Società	-1.519.420	-1.421.134
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-24.668.223	-22.790.181
Costi sostenuti per inquilini	-2.016.194	-2.028.241
Costi per manutenzione ordinaria	-7.200.765	-7.171.714
Costi per manutenzione straordinaria	-3.352.358	-3.802.299
Costi connessi alla proprietà	-3.216.365	-3.015.930
Costi per costruzioni edifici	-8.882.540	-6.771.997
8) Costi per godimento di beni di terzi	-89.101	-90.011
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	0	0
11) Oneri diversi di gestione	-107.689	-39.475
TOTALE	-26.398.183	-24.355.547
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.670.333	5.566.456

C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI:

Ricavi accessori	645.128	584.466
- Costi accessori	-16.044	-19.892
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	629.084	564.574
Ricavi straordinari	0	18.562
- Costi straordinari	-4	-4
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-4	18.558
TOTALE	629.080	583.132
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	6.299.413	6.149.588
- Ammortamenti	-702.094	-705.905
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.597.319	5.443.683

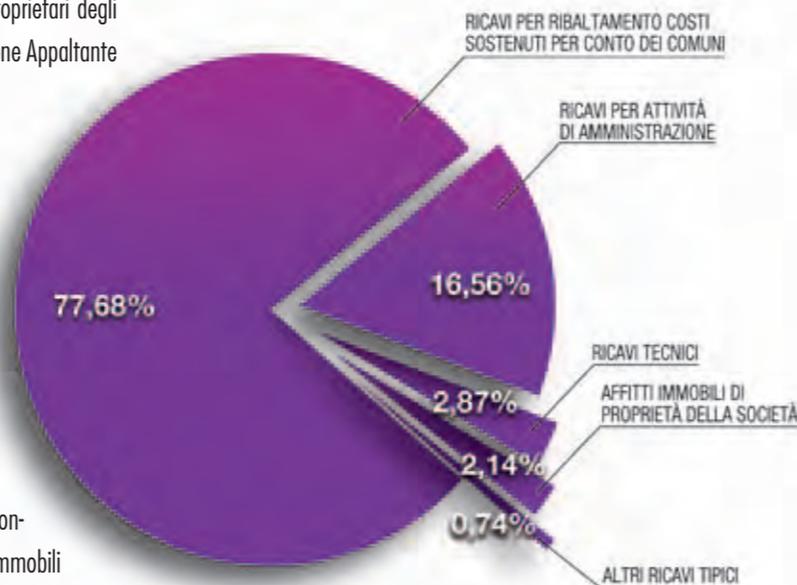
Dal maggior dettaglio delle voci di costo e di ricavo emerge quanto Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni – proprietari degli alloggi di e.r.p. - in termini di fatturato come Stazione Appaltante e Gestore del servizio.

Il fatturato totale (Ricavi di vendita e prestazioni) della Società è, infatti, influenzato nel 2013 per il 77,68% 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 16,56%.

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 2013 principalmente dai costi sostenuti per le manutenzioni ordinarie (31,47%) e per le nuove costruzioni (29,71%).

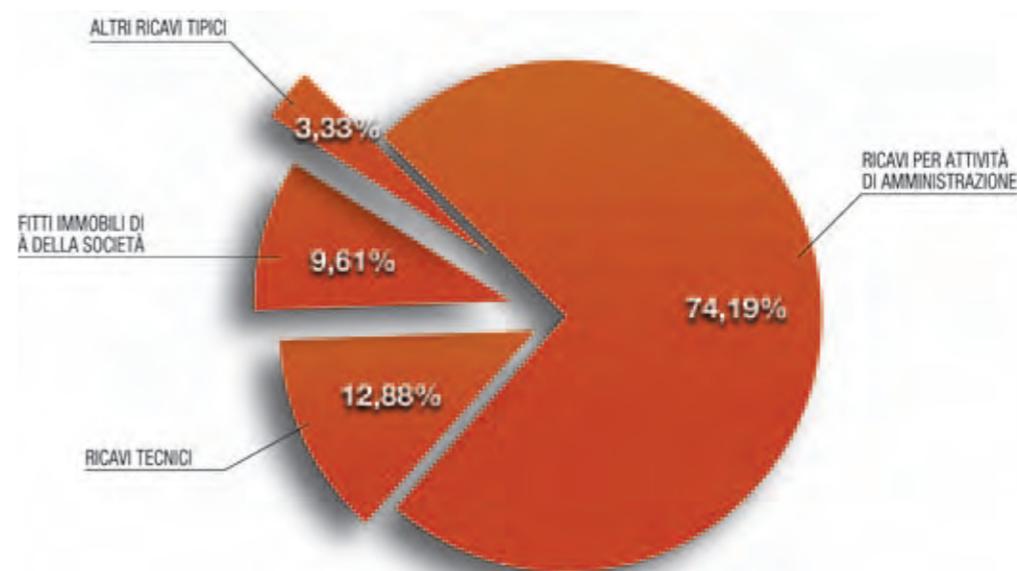
Il fatturato tipico (Ricavi tipici) è composto da quattro voci principali, con l'incidenza maggiore (74,19%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (12,88%).

Ricavi di vendite e prestazioni

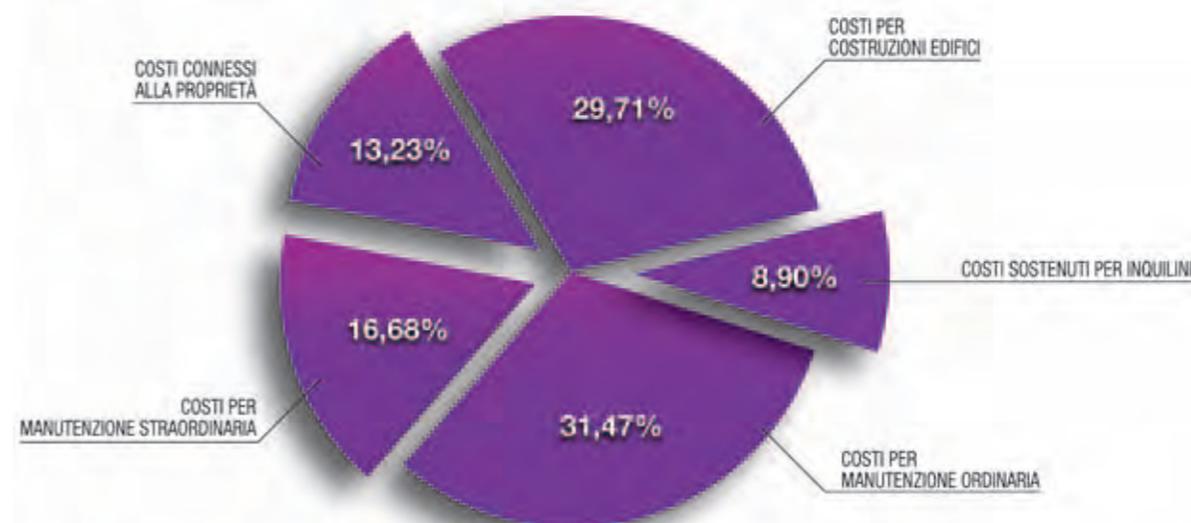


È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte canoni – pari nel 2013 a 16.113.838 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A..

Ricavi tipici della società



Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilino



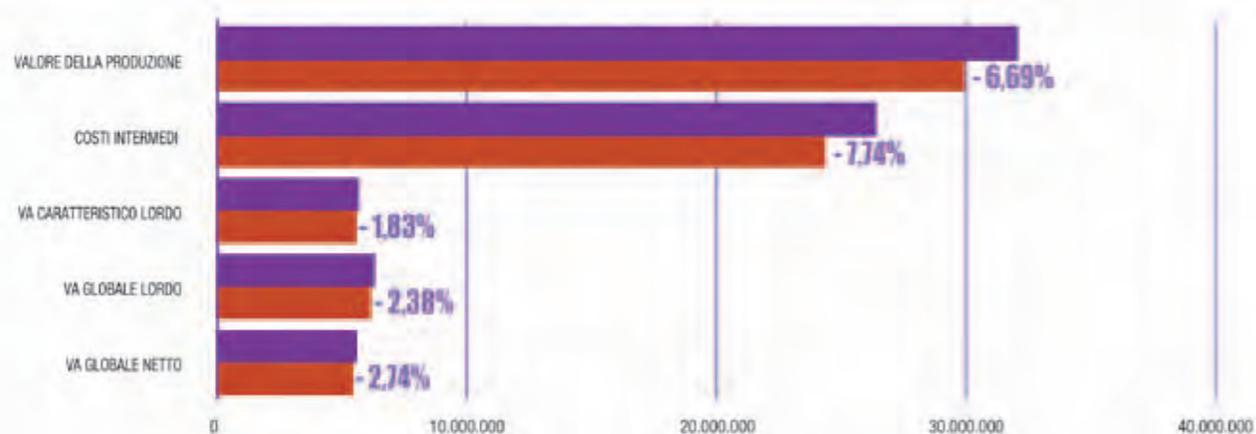
RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	4.858.175
RICAVI TECNICI	843.233
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	628.986
ALTRI RICAVI TIPICI	218.029
TOTALE	6.548.423

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.670.333 nel 2012 a Euro 5.566.456 nel 2013. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in diminuzione: tale variazione è avvenuta prevalentemente per la contrazione dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni. In particolare nel 2013 si sono ridotti i costi relativi agli interventi di nuova costruzione realizzati, non compensati dall'incremento di quelli relativi alla manutenzione straordinaria, che hanno risentito positivamente dei finanziamenti.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari 6.299.413 Euro nel 2012 e a 6.149.588 Euro nel 2013. La differenza tra i due anni è dovuta, tra l'altro, alla contrazione dei componenti accessori e straordinari.

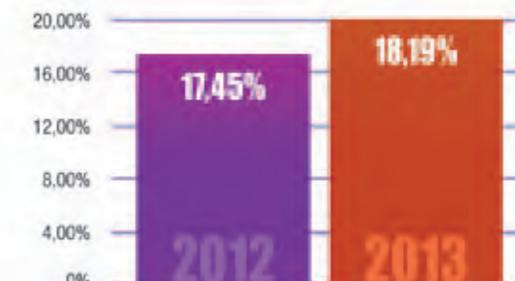
Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.597.319 Euro nel 2012 ed a 5.443.683 Euro nel 2013, con una variazione in diminuzione pari al 2,74%, nonostante la scarsa incidenza degli ammortamenti.

	2012	2013	var. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	32.068.516	29.922.003	-6,69%
COSTI INTERMEDI	26.398.183	24.355.547	-7,74%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.670.333	5.566.456	-1,83%
VA GLOBALE LORDO	6.299.413	6.149.588	-2,38%
VA GLOBALE NETTO	5.597.319	5.443.683	-2,74%



Rapporto fra Valore Aggiunto e Valore della Produzione

	2012	2013
VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	32.068.516	29.922.003
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VA)	5.597.319	5.443.683
VA SU VP	17,45%	18,19%



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2012-2013 assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

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

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

Il prospetto di ripartizione 2012 e 2013 è costruito confrontando i valori intermedi riferiti al valore aggiunto globale lordo.

Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti, ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 65,93% nel 2012 e circa il 66,10% nel 2013 della ricchezza

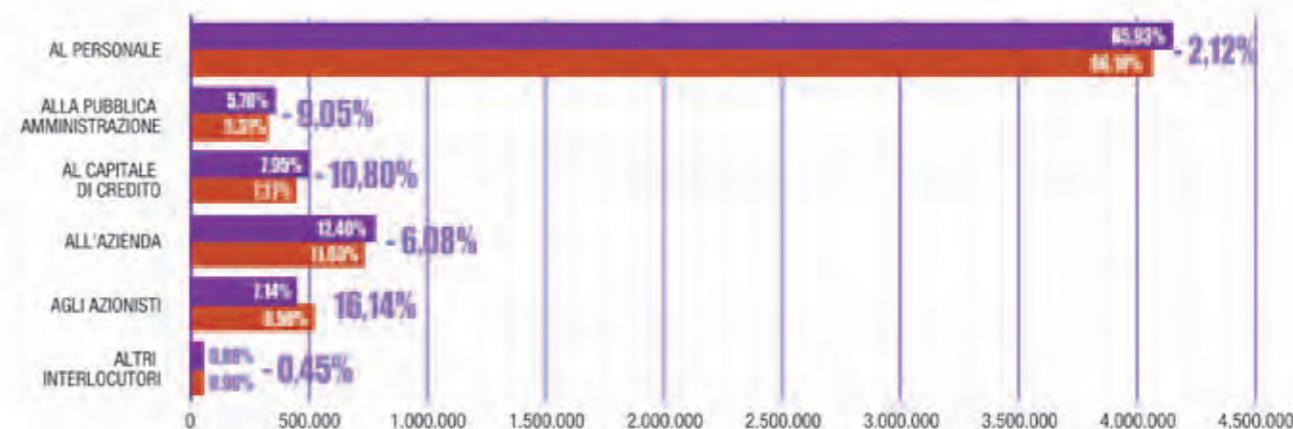


Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

	2012	2013
A. AL PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.233.901	3.142.193
b) remunerazioni indirette	919.225	922.782
TOTALE	4.153.126	4.064.975
B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	409.096	337.286
Imposte indirette	187.659	183.734
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-237.861	-194.608
TOTALE	358.894	326.412
C. AL CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a breve termine	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	500.987	446.893
TOTALE	500.987	446.893
D. ALL'AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	78.784	27.506
Ammortamento	702.094	705.905
TOTALE	780.878	733.411
E. AGLI AZIONISTI		
Utile di esercizio (dividendo)	450.000	522.617
TOTALE	450.000	522.617
F. ALTRI INTERLOCUTORI		
Associazioni di categoria	55.528	55.280
TOTALE	55.528	55.280
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.299.413	6.149.588

Variazioni nella distribuzione del valore aggiunto

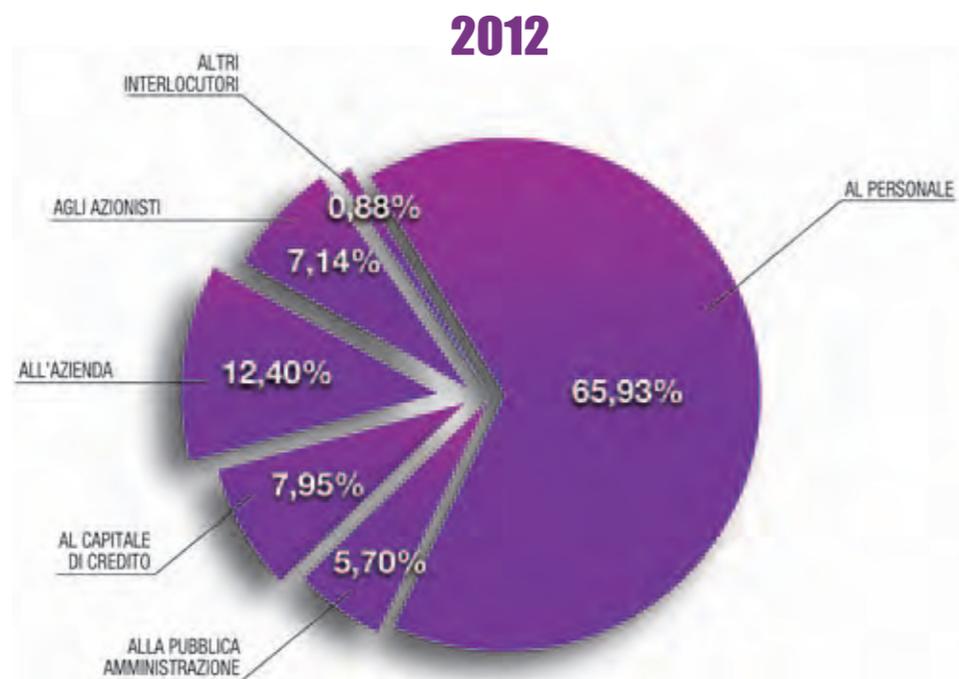
	2012	2013	var.	var. %
PERSONALE	4.153.126	4.064.975	- 88.151	- 2,12%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	358.894	326.412	- 32.482	- 9,05%
CAPITALE DI CREDITO	500.987	446.893	- 54.094	- 10,80%
AZIENDA	780.878	733.411	- 47.467	- 6,08%
AZIONISTI	450.000	522.617	+ 72.617	+ 16,14%
ALTRI INTERLOCUTORI	55.528	55.280	- 248	
TOTALE V.A.	6.299.413	6.149.588	- 149.825	- 2,38%



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 determi-

nata 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 l'azienda stessa con circa il 12,40% nel 2012 e circa il 11,93% nel 2013 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2012 e 2013) agli azionisti (7,14% nel 2012 e 8,50% nel 2013). L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato per il 2012 una parziale distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva e per il 2013 la totale distribuzione dell'utile. Il 2012 è stato caratterizzato dalla scelta da parte dei Comuni di Firenze e Bagno a Ripoli di destinare l'utile distribuito alla ristrutturazione di alloggi e.r.p., tale orientamento è emerso anche per il 2013. Beneficiario della distribuzione del Valore Aggiunto è anche il Capitale di Credito con una lieve diminuzione: dal 7,95% nel 2012 al 7,27% nel 2013. Altro beneficiario è la Pubblica Amministrazione con circa il 5,70%

nel 2012 ed il 5,31% nel 2013: 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:

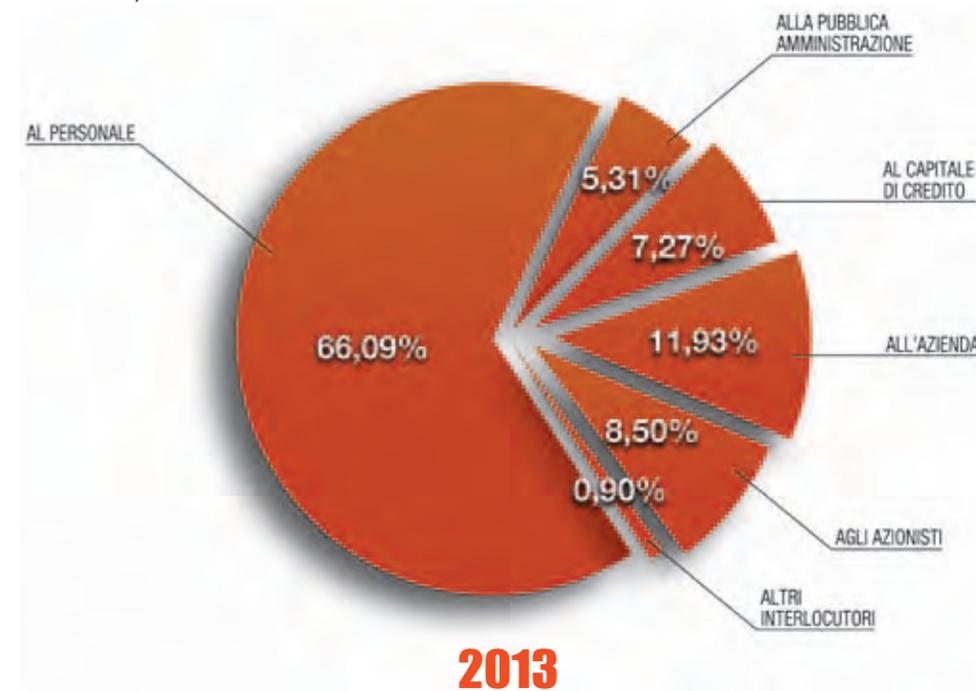
- imposizione diretta;
- imposizione indiretta;
- (-) sovvenzioni in c/esercizio.

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 2012 che nel 2013 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale. La scelta degli Azionisti si è contraddistinta, nel 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 2012 e 2013 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione 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 i fondi a loro assegnati in sede di ripartizione del risultato economico ed indirizzare tali disponibilità a progetti individuali, che per i Comuni di Firenze e Bagno a Ripoli, con la distribuzione dell'utile 2012, si è concretizzata nel 2013 nel reinvestimento in ristrutturazione alloggi e.r.p..

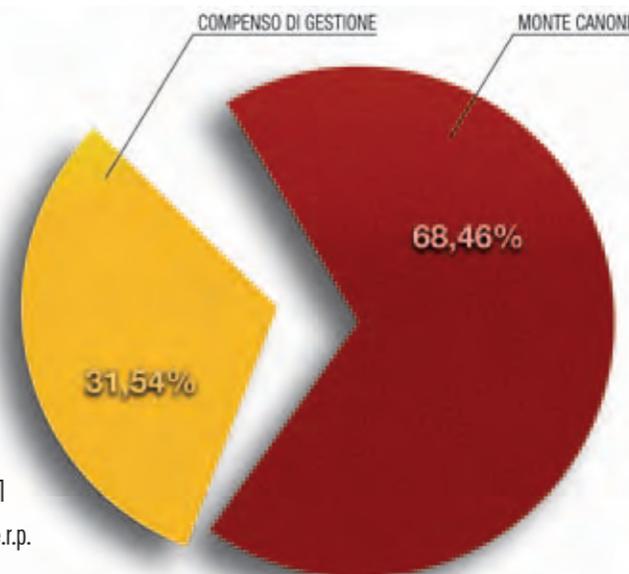
F. ALTRI INTERLOCUTORI

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

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 Comuni soci pari a 25 Euro ad alloggio gestito/mese, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2013 a € 30,01 che costituisce, rispetto al monte canoni 2013 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del 31,54.





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 2013. 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 2013, 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, gli indicatori individuati per la misurazione delle corrispondenti azioni e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto.

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 2013.

Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2012	Dic.2013	Var.
Bagno a Ripoli	286	291	5
Barberino di Mugello	137	137	0
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	192	192	0
Calenzano	132	132	0
Campi Bisenzio	555	555	0
Dicomano	20	21	1
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	161	161	0
Firenze	7.873	7.941	68
Firenze	76	76	0
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	154	154	0
Incisa Val d'Arno	41	41	0
Lastra a Signa	161	161	0
Londa	20	20	0
Marradi	81	81	0

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2012	Dic.2013	Var.
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	81	81	0
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano in Val di Pesa	164	171	7
San Godenzo	46	46	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	535	535	0
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	747	773	26
Signa	156	156	0
Tavarnelle Val di Pesa	52	52	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
TOTALI	12.593	12.700	107

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2012 al 2013 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2012 al 2013 di un numero pari a **107** corrispondente allo **0,85%**; 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 (62,52% sia nel 2012 che nel 2013)
 - ▶ Sesto Fiorentino (5,93% nel 2012 e 6,08% nel 2013)
 - ▶ Campi Bisenzio (4,41% nel 2012 e 4,37% nel 2013)
 - ▶ Scandicci (4,25% nel 2012 e 4,21% nel 2013).



Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

interlocutori di riferimento: **COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento: **RIUNIONI OPERATIVE**

La tabella riepilogativa degli interventi edilizi, comprensiva del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione

straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2013, evidenzia il mantenimento del rilevante impegno dell'attività tecnica.

Interventi edilizi di Casa S.p.A. - anno 2013

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

Comune	numero alloggi		
	da nuova costruzione	oggetto di manutenzione straordinaria	da recupero edilizio
BAGNO A RIPOLI	0	129	4
BARBERINO DI MUGELLO	0	14	14
BARBERINO VAL D'ELSA	0	14	0
BORGO SAN LORENZO	0	6	20
CALENZANO	0	0	0
CAMPI BISENZIO	0	24	0
DICOMANO	0	0	0
FIESOLE	0	0	0
FIGLINE VALDARNO	0	18	0
FIRENZE	380	1.338	18
FIRENZUOLA	0	0	0
GREVE IN CHIANTI	0	12	0
IMPRUNETA	12	33	0
INCISA VALDARNO	9	10	0
LASTRA A SIGNA	0	226	2
LONDA	0	0	0
MARRADI	12	8	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	12	0
PELAGO	0	4	0
PONTASSIEVE	12	12	0
REGGELLO	0	12	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	24	0
RUFINA	9	16	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	36	0
SAN GODENZO	0	0	0
SAN PIERO A SIEVE	4	12	0
SCANDICCI	15	204	0
SCARPERIA	0	6	0
SESTO FIORENTINO	115	154	0
SIGNA	0	13	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	19	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	4	10	0
AULLA (ALLOGGI PRO-ALLUVIONATI)	48	0	0
TOTALI	620	2.366	62

Interventi consegnati - anno 2013

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	ALLOGGI N.	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €
BAGNO A RIPOLI - SAN ROMOLO	Recupero edilizio	3	300.080,00	230.994,50	100.026,67
BAGNO A RIPOLI - BOSCACCIO	Recupero edilizio	4	534.195,34	421.412,30	133.548,35
CERRETO GUIDI - STABBIA	Nuova costruzione	12	1.340.000,00	874.531,97	111.666,67
EMPOLI - SERRAVALLE	Nuova costruzione	24	2.065.827,60	1.501.475,23	86.076,15
FIRENZE - PONTIGNALE	Nuova costruzione	24	1.538.015,20	1.159.130,23	64.083,97
FIRENZE - VIA BRONZINO	Nuova costruzione	6	587.337,84	443.375,84	97.889,64
FIRENZE - VIA DEL PESCIOLINO	Nuova costruzione	52	5.381.451,77	3.783.802,33	103.489,46
FIRENZE - VIALE GUIDONI	Nuova costruzione	18	2.799.521,98	1.105.507,11	155.529,00
SAN CASCIANO - CERBAIA	Nuova costruzione	6	687.817,00	471.302,33	114.636,17
Totale		149	15.234.246,73		

L'anno 2013 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, Bagno a Ripoli, Cerreto Guidi, Empoli, San Casciano Val di Pesa. Numerosi anche gli interventi di manutenzione straordinaria, in attuazione dei P.O.R. (Piano Operativo Reinvestimento risorse e.r.p.). Nel corso dell'anno è stata completata la progettazione preliminare, a seguito del protocollo di intesa tra Regione e le società di gestione e.r.p. di Massa Carrara, Lucca e Firenze (cioè Casa S.p.A.), per la ricostruzione di 48 alloggi e.r.p. nel Comune di Aulla, a seguito dell'alluvione del 25 ottobre 2011.

Sono stati completati lavori di manutenzione straordinaria che hanno riguardato fabbricati su due Comuni (Figline Valdarno e Firenze) per n. 9 fabbricati, per un totale di n. 679 alloggi ed una spesa di Euro 3.285.828.

Gli investimenti di cui sopra devono considerarsi al netto delle risorse necessarie per l'ordinaria manutenzione e pronto intervento, al cui finanziamento, comunque **nel 2013 è stato destinato il 48,76% del monte canoni e.r.p. incassato.**



Nel corso del 2013 gli alloggi resisi sfitti ammontano a **390 unità immobiliari** per le quali le necessità di ristrutturazione sono state solo in parte soddisfatte nel corso dell'anno e in previsione nel 2014 con le residuali dei POR (Piani Operativi di Reinvestimento), con le risorse relative ai residui rilocalizzati riferiti alla "Misura A" (Delibera G.R.T. n. 42/30.01.2012).

Nel 2014 saranno disponibili anche le risorse regionali Del. G.R.T. n. 853/21.10.2013 e il dividendo di Casa S.p.A. distribuito ai Comuni di Bagno a Ripoli e Firenze, e ridestinato alla ristrutturazione di alloggi di e.r.p. di proprietà dei Comuni stessi.

Ristrutturazione alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. anno 2013

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO
BAGNO A RIPOLI	7	30.654,33
BARBERINO DI MUGELLO	4	40.851,47
BARBERINO VAL D'ELSA	3	23.353,03
BORGO SAN LORENZO	2	17.402,46
CALENZANO	3	14.104,01
CAMPI BISENZIO	6	59.506,78
DICOMANO	1	14.194,26
FIESOLE	0	-
FIGLINE VALDARNO	7	50.439,34
FIRENZE	156	3.647.001,53
FIRENZUOLA	0	-
GREVE IN CHIANTI	1	17.602,89
IMPRUNETA	1	4.226,57
INCISA VALDARNO	1	6.962,77
LASTRA A SIGNA	1	17.768,23
LONDA	2	21.328,19
MARRADI	0	-
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	-
PELAGO	2	20.556,24
PONTASSIEVE	7	59.488,92
REGGELLO	3	23.669,81
RIGNANO SULL'ARNO	1	6.486,95
RUFINA	0	-
SAN CASCIANO VAL DI PESA	6	45.470,43
SAN GODENZO	2	23.805,28
SAN PIERO A SIEVE	1	24.667,30
SCANDICCI	11	116.260,32
SCARPERIA	3	18.722,68
SESTO FIORENTINO	12	105.448,83
SIGNA	0	-
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	-
VAGLIA	0	-
VICCHIO DI MUGELLO	1	20.524,70
TOTALI	244	4.430.497,32

Gestione fondo sociale e problematiche della morosità

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEL FONDO SOCIALE E PROBLEMATICHE DELLA MOROSITÀ	COMUNI UTENTI FORNITORI (amministratori condominio)	INDICATORE DI UTILIZZO DEL FONDO: totale erogato nel 2013: € 50.691,10

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

Il Fondo Sociale ex art. 32 bis L.R.T. 96/96 è un istituto di grande rilievo potenziale, per quanto in certa misura frustrato dalla ridotta entità delle somme a disposizione dei singoli Comuni (0,25% del monte canoni annuo). Lo scopo del Fondo Sociale è quello di soddisfare, in via eccezionale e per tempi definiti, i crediti delle Autogestioni e dei Condomini in tutti quei casi in cui i nuclei che risiedono negli alloggi e.r.p. versino in gravi situazioni di disagio economico, soprattutto se derivanti da malattie e/o a stati di disoccupazione. L'erogazione viene fatta trimestralmente da Casa S.p.A., direttamente nei confronti dell'Autogestione o del Condominio, a seguito dell'ottenimento del nulla osta da parte del Comune competente.

A giugno 2012 il Comune di Firenze ha chiesto di formalizzare la procedura di erogazione del Fondo Sociale e Casa S.p.A., ha quindi provveduto alla stesura di apposito Regolamento, che è stato successivamente approvato dalla Conferenza L.O.D.E. il 20.03.2013.

Detto Regolamento tiene conto delle osservazioni fatte dai Comuni Soci, in particolare da Firenze che ne ha condiviso il contenuto già in fase di stesura dello stesso. La condivisione con gli

altri Comuni è avvenuta invece attraverso una serie di incontri che l'Ufficio Legale di Casa S.p.A. ha organizzato con gli "addetti dei lavori" dei Comuni stessi.

Con l'occasione sono state approfondite anche le altre tematiche di competenza dell'Ufficio Legale: perseguimento della morosità corrente e recupero dei crediti di utenti cessati, degrado socio-ambientale, rimozione dei veicoli in stato di abbandono nei resede condominiali dei fabbricati e.r.p., mancato rispetto del Regolamento di Utenza e conseguenti sanzioni, coperture assicurative sui fabbricati e.r.p..

La quasi totalità dei Comuni ha partecipato agli incontri con Casa S.p.A. (31 su 33). Tale partecipazione è stata attiva, con domande e suggerimenti sulle diverse tematiche affrontate. Il confronto diretto ha consentito di migliorare ulteriormente i rapporti — peraltro già piuttosto buoni — con i Comuni stessi che hanno manifestato la loro soddisfazione e chiesto incontri di aggiornamento periodici.

Sul tema "Fondo Sociale" gli incontri hanno migliorato la consapevolezza dell'esistenza dello strumento da parte dei Comuni, che hanno cominciato ad utilizzarlo come supporto alla loro atti-

ività di sostegno "sociale". Alcuni dei Comuni che non lo avevano mai utilizzato, infatti, hanno cominciato ad attingervi e quelli che già lo usavano hanno continuato a farlo ma in maniera più razionale.

A seguito degli incontri si è riscontrato quindi, nel complesso, un maggiore e migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Nella tabella riportata sono indicati, per l'anno 2013:

- ▶ i Comuni nei quali è stato erogato il Fondo Sociale (quelli in "rosso" hanno cominciato ad usarlo a conclusione degli incontri);
- ▶ il nr. di utenti che ne hanno beneficiato per ciascun Comune e nel complesso;
- ▶ gli importi erogati per Comune e il totale complessivo erogato nell'anno.

Fondo sociale erogato 2013

Seq	Codici	Comune	Nr.	Importo
1	48001	BAGNO A RIPOLI	15	4.232,97
2	48002	BARBERINO DI MUGELLO	1	200,00
3	48003	BARBERINO VAL D'ELSA	2	1.263,35
4	48004	BORGO SAN LORENZO	2	1.190,00
5	48005	CALENZANO	1	350,00
6	48006	CAMPI BISENZIO	9	1.923,00
7	48013	DICOMANO	1	520,18
8	48017	FIRENZE	88	29.971,62
9	48022	IMPRUNETA	1	683,29
10	48024	LASTRA A SIGNA	3	2.099,43
11	48033	PONTASSIEVE	1	401,90
12	48041	SCANDICCI	6	4.818,29
13	48042	SCARPERIA	1	386,00
14	48043	SESTO FIORENTINO	12	2.114,07
15	48044	SIGNA	1	537,00
TOTALI			144	50.691,10

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 sostanzialmente in linea con gli anni precedenti.

Percentuale di morosità*

2012	2013
3,65%	3,68%

* la percentuale di morosità è calcolata considerando il rapporto tra emesso/scoperto dal 2003 (avvio attività di Casa S.p.A.)



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 alloggi 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. In particolare, nel corso del 2013



www.casaspa.it/azienda/trasparenza/personale.asp

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..

Le Commissioni in cui è presente la Società (alcuni dipendenti fanno parte anche di più Commissioni) sono: Commissione Assegnazioni (art. 8 L.R.T. 96/96) Commissione Mobilità (art. 21 L.R.T. 96/96) Commissione Tecnica (Del. 1100/1998 Firenze) Gruppo tecnico di valutazione per accesso a contributo sfratti (Del. G.R.T. 1088/2011).

Prosegue anche nel 2013 l'esperienza della misura istituita dalla Regione Toscana con Delibera di Giunta n. 1088/2011 del 5/12/2011, per il contenimento del fenomeno degli sfratti per morosità con un finanziamento da erogarsi ad inquilini morosi per cause indipendenti dalla propria volontà. Detti finanziamenti sono finalizzati ad evitare la convalida o l'esecuzione dello sfratto.

Casa S.p.A. fa da "ente erogatore" e i Comuni individuano i soggetti beneficiari.

Il totale della somma erogata per conto dei Comuni del LODE Fiorentino è pari a Euro 581.021,00 e la misura è stata rinnovata dalla Regione Toscana anche per il 2014.

Controlli sulle dichiarazioni reddituali

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEI CONTROLLI SUI REDDITI PER LA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEL CANONE	COMUNI	NUMERO POSIZIONI CONTROLLATE: 344 NUMERO POSIZIONI DIFFORMI: 56 IMPORTO CANONI RICOSTRUITI: € 39.836,67

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

Nel corso del 2013 Casa S.p.A. ha verificato - mediante incrocio di dati con gli archivi informatici dell'Agenzia delle Entrate - le autocertificazioni di **344 assegnatari** nell'ambito di gestione di pratiche specifiche, quali vulture dei contratti di locazione ed incrementi del nucleo familiare.

288 dichiarazioni sono risultate perfettamente corrispondenti con i redditi registrati dal Ministero, mentre le restanti **56** - che presentavano alcune **difformità** - hanno dato luogo a ricostruzione a conguaglio dei canoni, dopo rettifica pervenuta da parte degli interessati - per un totale di € **39.836,67**.



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

Canoni e redditi - Raffronto mese dicembre 2012/ mese dicembre 2013

	2012	2013
CANONE MEDIO MENSILE LRT 96/96	€ 121,85	€ 115,74

Dal raffronto del mese di dicembre 2012 con il dicembre 2013 emerge una diminuzione dovuta all'effetto "fisiologico" della facoltà concessa agli assegnatari dalla legge regionale di richiedere la riduzione del canone a fronte di una diminuzione di reddito verificatasi nell'anno intermedio a quelli in cui si effettua la raccolta.

E' necessario specificare che il canone e.r.p. 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 biennale 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 diminuzione si innesta su un valore già di per

sé più contenuto rispetto ai bienni precedenti.

Ciò costituisce un dato non rassicurante in quanto il ridimensionamento del monte canoni determina una conseguente diminuzione di risorse destinabili alla manutenzione del patrimonio.

Redditi (escluso ospiti)

	2012	2013
REDDITO MEDIO per inquilino occupato	€ 11.824,17	€ 11.596,11
REDDITO MEDIO per inquilino	€ 7.737,05	€ 7.386,50
N. INQUILINI con reddito	19.059	19.040
N. INQUILINI senza reddito	10.068	10.851

Ripartizione nuclei per fasce di canone

	Numero	Percentuale del monte canoni prodotta
NUCLEI CANONE 7% CONVENZIONALE	3.493	6,96%
NUCLEI CANONE 12% CONVENZIONALE	5.981	43,41%
NUCLEI CANONE 14% CONVENZIONALE	2.191	34,12%
NUCLEI CANONE 16% CONVENZIONALE	439	12,92%
NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	17	0,50%

N.B. non compresi casi di indennità di occupazione pari a 151 che producono il 2,09% del monte canoni

Raccolta redditi 2012

Durante lo scorso anno Casa S.p.A. ha effettuato la consueta raccolta biennale delle autodichiarazioni anagrafico reddituali (redditi 2012), dei nuclei assegnatari di alloggi e.r.p. del LODE fiorentino per l'aggiornamento dei canoni di locazione a partire dal gennaio 2014.

L'operazione ha riguardato 12.283 nuclei familiari che - secondo un metodo già ampiamente collaudato negli accertamenti precedenti - hanno ricevuto a casa il modulo di autodichiarazione parzialmente precompilato con un'ampia nota di istruzioni per il suo completamento e con l'indicazione di un appuntamento per la presentazione di persona dell'autodichiarazione; per migliorare un sistema che già aveva dato ottimi risultati in punto di servizio agli assegnatari, in quest'ultima operazione di raccolta si è puntato a potenziare gli strumenti di comunicazione con gli assegnatari stessi sia per la trasmissione della documentazione (con utilizzo di e - mail) che per le attività di supporto alla compilazione e di sollecito alla presentazione nei termini indicati (servizio di "telefono dedicato" e utilizzo di messaggi SMS). Sono stati organizzati anche degli incontri presso Casa S.p.A.

con i Comuni interessati per illustrare le modalità della raccolta onde fornire un ulteriore strumento alle amministrazioni comunali per potenziare le informazioni ai propri cittadini.

I risultati sono stati soddisfacenti ed hanno consentito di incrementare il numero di documenti non presentati di persona compilati in modo completo e corretto e con ampio contenimento dei canoni sanzionatori per omessa od incompleta presentazione degli stessi.

La raccolta biennale dei redditi è da sempre anche un'occasione per aggiornare la situazione economica e "sociale" delle famiglie di e.r.p.. Un primo dato che emerge - e non stupisce dato il perdurare della crisi economica in atto - è che la percentuale degli abitanti degli alloggi e.r.p. non percettori di reddito aumenta rispetto al biennio precedente passando da circa il 33% ad oltre il 35%, con conseguente diminuzione del reddito medio pro-capite che passa dagli 8.009 euro annui lordi registrati a **gennaio 2012** ai 7.883 euro lordi rilevati a **gennaio 2014**.

Chiaramente questo ha determinato delle ripercussioni sull'entità del canone medio che - per la prima volta dall'entrata in vigore

della legge regionale n. 96 del 20 dicembre 1996 - scende rispetto a quello registrato nel gennaio del biennio precedente: infatti il canone medio del gennaio 2014 è pari ad € 123,78 a fronte del canone medio rilevato a gennaio 2012 pari ad € 125,21. Considerando che il dato di gennaio 2014 (anno pari) costituisce il "picco" massimo del biennio 2014/2015 per effetto dell'andamento ciclico del canone e.r.p. toscano come sopra illustrato, risulta palese una criticità finanziaria non irrilevante per le risorse da destinare alla manutenzione del patrimonio. Ovviamente da diverso punto di vista il dato conferma l'attitudine della normativa e.r.p. toscana a modularsi in relazione alle variazioni di reddito e quindi in questo caso alle minori disponibilità economiche di alcuni nuclei.

Sotto il profilo "anagrafico-dimensionale" emerge poi che, a fronte di un aumento del numero totale di abitanti (29.343 del 2013 rispetto al 29.108 del 2012), il nucleo e.r.p. del LODE

fiorentino mantiene una composizione media piuttosto ridotta - 2,46 abitanti a nucleo - anche se in lieve incremento rispetto alle rilevazioni del gennaio 2012 (2,45 persone a nucleo); anche l'età media è sostanzialmente stabile anche se in lieve diminuzione (da 49 anni del 2012 si passa a 48 nel 2013). Ciò per effetto di un dato che pare in parziale controtendenza rispetto all'invecchiamento progressivo della popolazione nazionale, in quanto aumentano gli abitanti "più giovani" (cioè quelli compresi nella fascia da 0 a 18 anni) che passano dai 3.893 registrati a fine 2012 della popolazione totale ai 4.085 registrati a fine 2013.

Le tabelle riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, quali risultanti dalla raccolta redditi, relativi al 2013, in raffronto a quelli registrati per l'anno 2012.

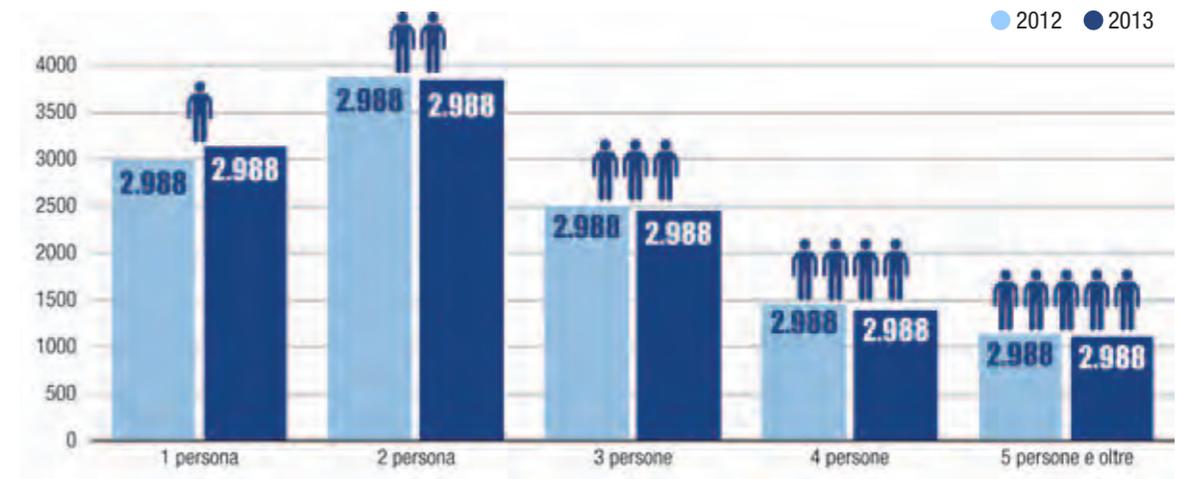
Popolazione e.r.p.

	2012	2013
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,46	2,46
Totale persone residenti femmine	16.202	16.081
Totale persone residenti maschi	13.322	13.262
Totale residenti	29.524	29.343
Età media	49	48

Ripartizione per fasce d'età

	2012	2013
meno di 18 anni	3.893	4.085
tra 18 e 35 anni	4.900	4.710
tra 36 e 50 anni	5.845	5.755
tra 51 e 65 anni	6.342	6.303
oltre 65 anni	8.544	8.490

Composizione nuclei familiari

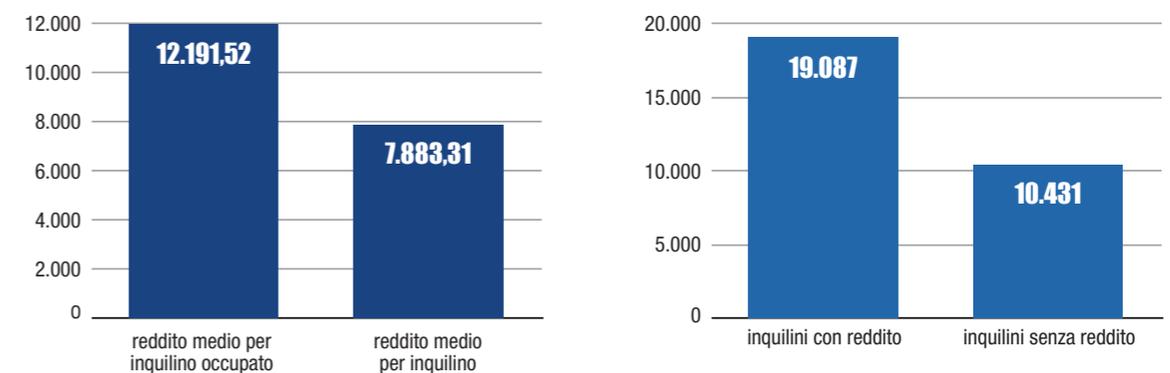


Canoni e redditi - dati relativi a gennaio 2014

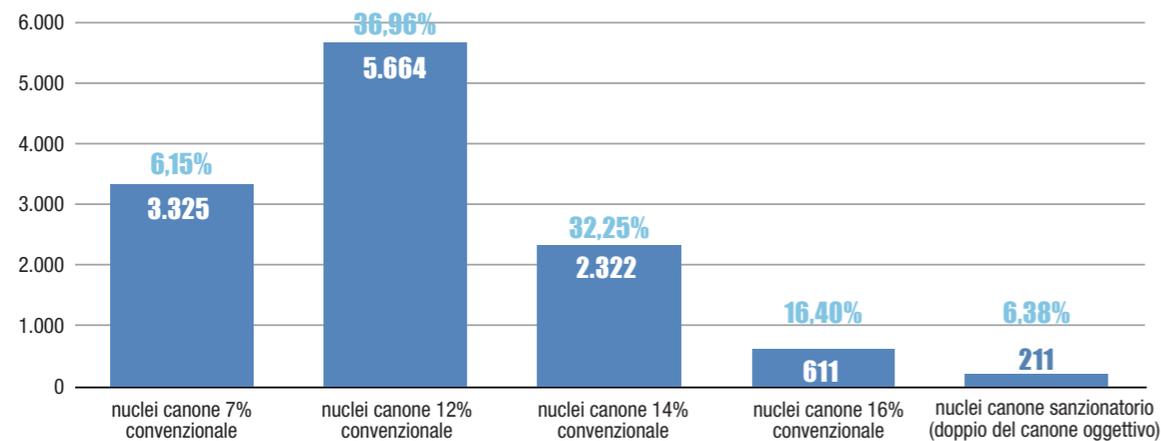
Al fine di rendere completo il quadro di canoni e redditi si riportano i dati relativi al mese di gennaio 2014 aggiornati dalla raccolta redditi 2012.

Canone medio mensile LRT 96/96
Gennaio 2014
€ 123,78

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 150 che producono il 1,85% 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**

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

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

Indicatori Carta dei Servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2012 RISULTATO RAGGIUNTO	2013 RISULTATO RAGGIUNTO
CONSEGNA CHIAVI	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	99,10 %	98,22 %
STIPULA CONTRATTO DI LOCAZIONE	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,20 %	99,64 %
EFFETTUAZIONE RIDUZIONE CANONE	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,87 %	98,66 %
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	96,53 %	96,68 %
INCREMENTO DEL NUCLEO	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	96,92 %	96,72 %
AUTORIZZAZIONE ALL'OSPITALITÀ	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	100 %	96,72 %
RISPOSTA A RICHIESTA AUTORIZZAZIONE ESECUZIONE LAVORI	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	91,67 %	93,40 %
VERIFICA NECESSITÀ O URGENZA INTERVENTI MANUTENZIONE	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	71,43 %	98,08 %
ADDEBITO SERVIZI A RIMBORSO	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100 %	100 %
CODICI DI ACCESSO AREA INTRANET COMUNICATI	prima bolletta utile successiva alla richiesta	100 %	100 %

Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già di livello elevato, registrano complessivamente un miglioramento evidente soprattutto sugli indicatori che nel 2012, erano stati penalizzati dai carichi di lavoro (risposta autorizzazione lavori) e dalla variazione delle modalità di registrazione a monte delle richieste di intervento. Ciò



www.casaspa.it/informazioni/carta_servizi_indicatori

dimostra l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese dalla Società. Il lieve peggioramento del dato relativo alla richiesta di ospitalità dipende dalla necessità di acquisire la completezza della documentazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, per la concomitanza di altre priorità operative sopravvenute, è slittata al 2014.

L'interlocuzione con le Autogestioni

interlocutori di riferimento: **UTENTI (autogestioni) - COMUNI**

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

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 volta a bimestre (salvo 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.

Linea dedicata

Al fine di migliorare e potenziare i canali di comunicazione con gli organi della Autogestioni, nel 2013 è stata attivata una linea telefonica riservata a Responsabili e Componenti dei Comitati per 3 volte la settimana in diverse fasce orarie. Tale canale si aggiunge a quelli già attivi (telefoni diretti, fax, e-mail).

**INCIDENZA
AUTOGESTIONI**

**numero immobili in AUTOGESTIONE
totale immobili**

= $\frac{413}{1.336}$ = 30,91%

Nel 2013 si sono contati, su un totale di 1.336, 413 immobili in Autogestione su, con un'incidenza percentuale del 30,91%. 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.



www.casaspa.it/documenti/regolamenti_normative.asp

Integrazione e mediazione

OBBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	PROGETTO MIXITÈ (PROXIMITÈ)	UTENTI (AUTOGESTIONI) COMUNI COLLETTIVITÀ	NUMERO FABBRICATI COINVOLTI: 4

MIXITÈ 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, all'animazione ed alla facilitazione comunitaria, esercitate a livello territoriale con utilizzazione

di appositi locali all'interno dei fabbricati scelti come "punti di prossimità".

La terza edizione di MIXITÈ (anno 2013-2014) condotta su alcuni fabbricati posti sul territorio fiorentino nei quartieri 3, 4 e 5 ha assunto la denominazione di PRO XIMITÈ ed ha avuto ad oggetto, oltre al consolidamento delle buone pratiche avviate nelle precedenti edizioni, anche attività finalizzate al consumo responsabile ed il potenziamento delle attività di mediazione sociale. I risultati di questa edizione sono stati presentati in un convegno svoltosi il 26 giugno 2014 a Firenze, nella Sala Incontri di Palazzo Vecchio.



www.casaspa.it/informazioni/mixite.asp

Programma di abbattimento delle barriere architettoniche

(Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1065/2011)

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI	PROGETTO SPERIMENTALE ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE. Delibera g.r.t 1065/2011	UTENTI COMUNI	FATTO/ NON FATTO: FATTO

come è stato attuato il coinvolgimento: **ATTUAZIONE DEL PIANO OPERATIVO CON COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA POTENZIALMENTE INTERESSATA**

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 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 € 477.828,47, ha consentito di attivare soltanto una parte degli interventi contenuti nel piano scelti secondo l'ordine di priorità assegnato dal LODE.

Inizialmente le risorse assegnate sono state impegnate per l'installazione di 9 impianti elevatori posti in fabbricati posti in vari Comuni ed i lavori suddivisi in due lotti territoriali - Firenze Lotto A per n. 4 impianti e Provincia Lotto B per n. 5 impianti.

In funzione della minore complessità delle pratiche edilizie, le opere sono state avviate sugli edifici del Lotto B per i quali ad oggi risultano ultimati 3 dei 5 impianti previsti con conclusione del programma stimata entro novembre 2014.

Per quanto attiene il Lotto A invece le lavorazioni hanno subito delle consistenti variazioni in relazione al fatto che sono venute meno alcuni requisiti essenziali per la concessione del finanziamento, quindi 2 impianti dell'originario programma non potranno

essere realizzati.

In funzione quindi delle mancate realizzazione, le economie sono state reinvestite attingendo alla graduatoria del LODE Fiorentino e quindi sono stati inseriti nel programma altri 3 impianti.

Alla data odierna per il Lotto A è stato terminato 1 intervento su 5 ma, avendo ultimato la procedura di variante con la Regione

Toscana, si prevede comunque l'attivazione dei restanti impianti entro dicembre 2014.

È plausibile che, in forza dei ribassi d'asta, potrebbero risultare disponibili ulteriori risorse finanziarie utilizzabili per ampliare ulteriormente il programma di interventi, sempre nel rispetto della citata graduatoria del LODE Fiorentino.



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.

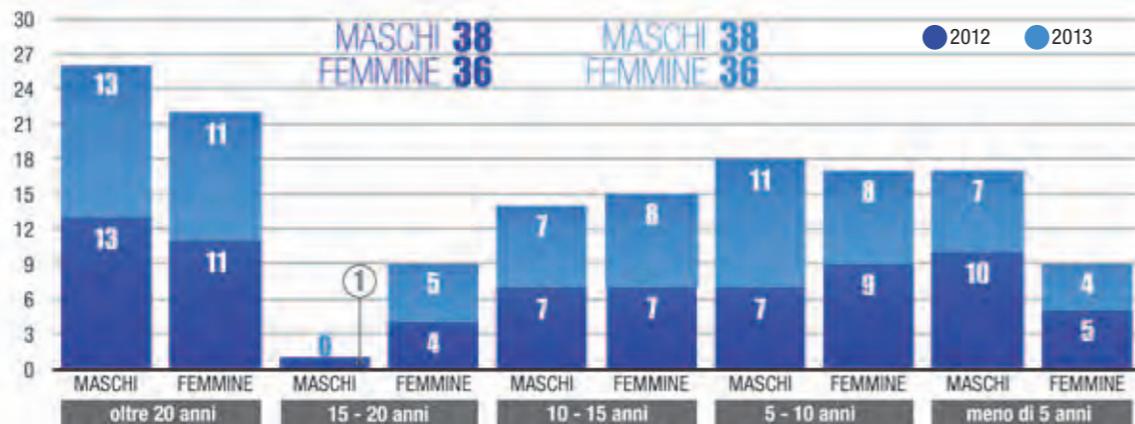
Caratteristiche del Personale

Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 74 unità sia nel 2012 che nel 2013. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella.

qualifiche	2012			2013		
	Maschi	Femmine	totale	Maschi	Femmine	totale
DIRIGENTI	3	0	3	3	0	3
QUADRI	2	2	4	2	2	4
IMPIEGATI	33	34	67	33	34	67
	38	36	74	38	36	74

Nel 2013 il 90,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,46% di "Quadro" e "Dirigente".

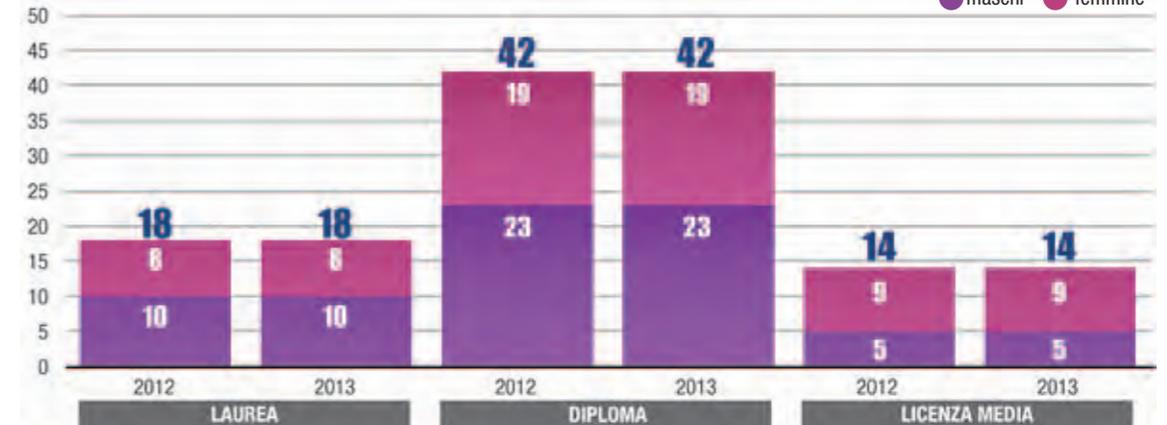
Ripartizione del personale per ANZIANITÀ DI SERVIZIO



Ripartizione del personale per ETÀ



Ripartizione del personale per TITOLO DI STUDIO



Turnover del personale

qualifiche	2012		2013	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
DIRIGENTI	0	0	0	0
QUADRI	0	0	0	0
IMPIEGATI	0	0	1	1
	0	4	1	1

Il turnover del 2013 è dovuto all'uscita per pensionamento di 1 dipendente e all'ingresso per sostituzione maternità di 1 dipendente a tempo determinato.

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 consulenti (per

attività specialistiche o per far fronte a picchi di lavoro in attività tecniche non svolgibili unicamente con il personale dipendente; tali collaboratori sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate).

L'indice riportato raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

$$\frac{\text{TASSO DI ATTIVITÀ INTERNA}}{\text{costo personale esterno}} = \frac{570.693}{3.873.862} = 14,73\%$$

Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco inferiore al 15%, con un dato inferiore rispetto al 2012 — che si attestava al 17,81% - che si spiega con il contenimento del ricorso a incarichi esterni tecnici, 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 **172 alloggi a dipendente** (2 in più a dipendente rispetto al 2012).

Crescita professionale

OBBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
FIDELIZZAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE DEL PERSONALE	SVILUPPO DELLA FORMAZIONE INTERNA	PERSONALE	INDICATORE SULLA FORMAZIONE: EVP 2013: 1,71%

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

Nell'ambito del piano 2013 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'azienda (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a gestione esterna).

$$\frac{\text{EVOLUZIONE PROFILI PROFESSIONALI}}{\text{ore dedicate alla formazione}} = \frac{495}{114.60} = 0,43\%$$

$$\frac{\text{ore dedicate alla formazione}}{\text{ore lavorate}} = \frac{1.999}{113.541} = 1,71\%$$

L'indice 2013 pone in evidenza una significativa crescita delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nell'anno precedente. Detta crescita è dovuta all'accesso da parte di Casa

S.p.A. al fondo Interprofessionale Fonservizi che ha consentito il finanziamento di un piano di formazione 2013-2014 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società.



Clima interno e comunicazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DEL CLIMA INTERNO	RIUNIONE PERIODICHE D'UFFICIO E	PERSONALE INTERNO	NUMERI RIUNIONI CONDOTTE ANNO 2013: 17

come è stato attuato il coinvolgimento: **REDAZIONE E DIFFUSIONE "LINEA GUIDA PER GESTIONE RIUNIONI INTERNE"**

La comunicazione aziendale, verticale ed orizzontale, è per la realtà di Casa S.p.A. un fondamentale strumento per il mantenimento ed il miglioramento di un buon clima interno, oltre che una leva strategica per assicurare efficienza e qualità del proprio servizio.

Poiché l'utilizzo sistematico di riunioni (organizzate all'interno di ciascun ufficio, sia convocate per la partecipazione di personale proveniente da uffici diversi) è risultato essere elemento

di grande efficacia nella gestione di una buona comunicazione, nell'anno 2013 la Società ha redatto una formale "Linea guida" per la gestione delle riunioni interne condividendola in una apposita sessione formativa dedicata al personale direttivo (dirigenti, quadri e responsabili di ufficio), tenutasi nel mese di maggio; i verbali delle riunioni svoltesi successivamente a tale data, per un totale di 17 incontri, sono stati inseriti sul server aziendale in cartella condivisa visionabile da tutto il personale.

Tirocini e stage: progetto Giovani Sì

interlocutore di riferimento: **COLLETTIVITÀ**

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

Nel 2013 Casa S.p.A. ha proseguito l'adesione al programma di tirocini formativi voluto dal presidente della Regione Toscana Enrico Rossi, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati o hanno proseguito l'attività di tirocinio presso Casa S.p.A. 10 tra "Giovani Sì" e tirocini forma-

tivi (n. 6 femmine e n. 4 maschi): quattro architetti che hanno svolto una esperienza formativa nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri", dedicandosi a progetti innovativi della Società, due geometri che hanno avuto esperienza di manutenzione immobiliare e gestione patrimonio, quattro tra diplomati e laureati dedicati ad affiancare le attività gestionali e legali di Casa S.p.A..



LA SICUREZZA SUL LAVORO

Sicurezza sui cantieri

come è stato attuato il coinvolgimento: **VERIFICHE ISPETTIVE**

Nel corso del 2013, il monitoraggio delle segnalazioni inerenti la sicurezza dei cantieri non ha registrato alcun episodio in quelli gestiti da Casa S.p.A..

La circostanza può essere ricondotta alla sempre maggior sensibilizzazione nei confronti delle imprese che operano per Casa S.p.A., unito anche ad una tangibile diminuzione dei cantieri aperti, per l'ultimazione di alcuni interventi e per la carenza di nuove localizzazioni, connessa all'attuale fase del mercato, e dei finanziamenti disponibili.

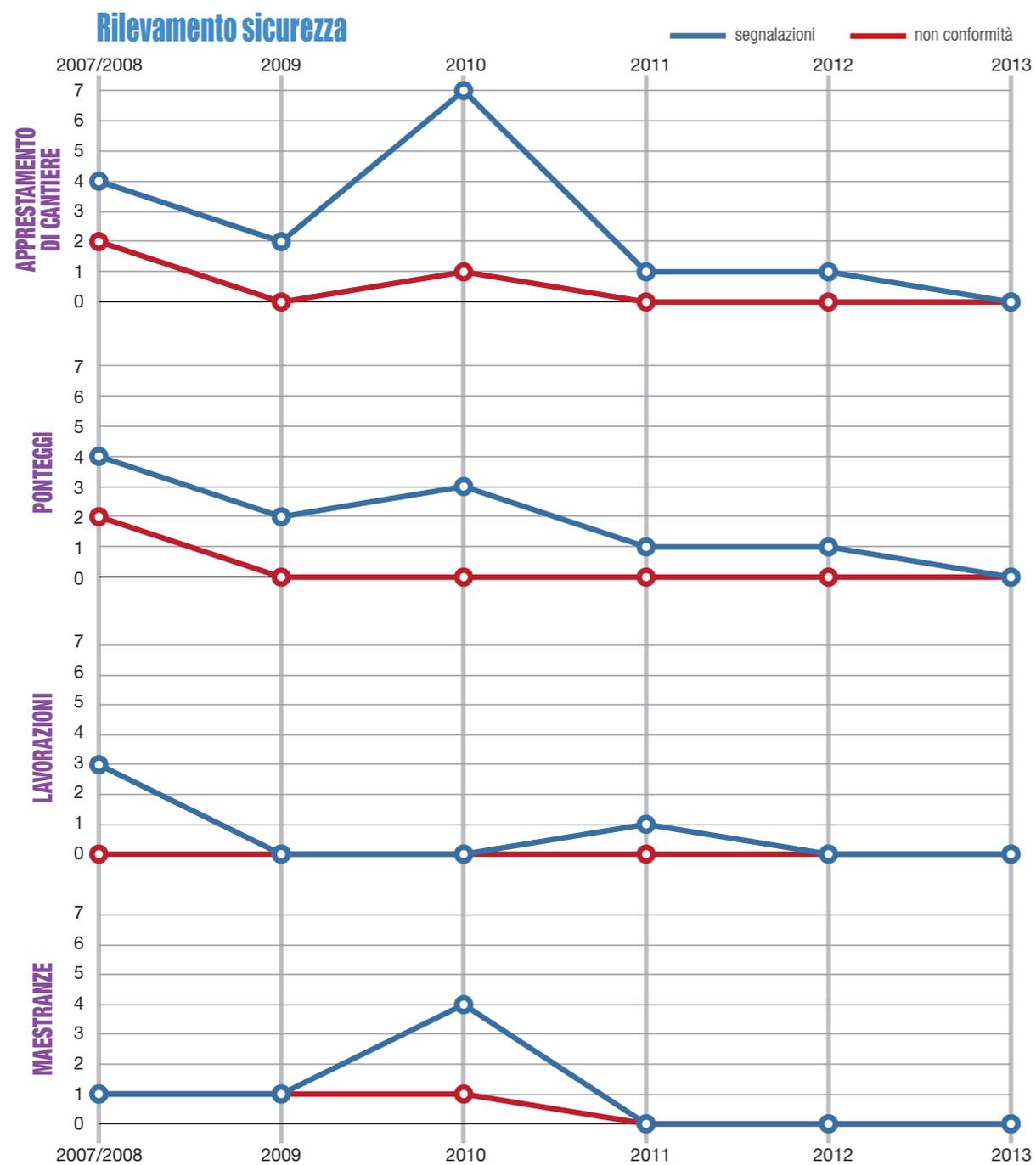
In generale, sono state assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di

esecuzione.

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

Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza, né provvedimenti di sospensione dei lavori, né risultano ordini di servizio impartiti.

Il grafico riporta il riepilogo delle rilevazioni sulla sicurezza dal 2008 (anno di avvio del monitoraggio). Nel 2013 non sono state registrate segnalazioni né non conformità.



Ottenimento della Certificazione OHSAS 18001

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	SICUREZZA: IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI GESTIONE IN ACCORDO ALLA NORMA OHSAS 18001 E SUA CERTIFICAZIONE	PERSONALE INTERNO E FORNITORI	FATTO/ NON FATTO: CERTIFICAZIONE OTTENUTA MARZO 2013

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

La sensibilità di Casa S.p.A. nei confronti dei temi si conferma anche con l'ottenimento, nel marzo 2013, della certificazione OHSAS 18001 dopo un non breve ed impegnativo percorso che

ha portato ad integrare i processi aziendali contemplati da questo schema certificativo con gli altri già operanti in Casa S.p.A. (ISO 9001:2008, SA8000, modello 231).



4

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 rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2013 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata alle costruzioni.

PROGETTAZIONE/REALIZZAZIONE DI EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER 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 DELLA OCCUPAZIONE SUL TERRITORIO	UTENTI (primario) COMUNI (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	N. ALLOGGI REALIZZATI NELL'ANNO AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA: 149 ÷ TOTALE DEGLI ALLOGGI REALIZZATI NELL'ANNO: 149 = 1

Nel corso del 2013 sono stati conclusi n. 149 alloggi tra nuova costruzione e recupero, tutti in linea con i criteri di efficienza energetica.

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

Abitare temporaneo in legno

18 alloggi montabili e smontabili, pluripiano, prefabbricati in stabilimento, ecosostenibili ed efficienti

Il giorno 11 aprile 2013 sono stati consegnati i 18 alloggi temporanei di Viale Guidoni a Firenze facenti parte dell'intervento di riqualificazione urbana, mediante demolizione e ricostruzione

con ampliamento volumetrico del complesso edilizio e.r.p. di Via Torre degli Agli; i 18 alloggi ospitano altrettanti nuclei familiari provenienti dal complesso demolito.



www.casaspa.it/informazioni/consegne/firenze_18all_temporanei.asp



www.casaspa.it/video/18_alloggi.asp

I 18 alloggi, distribuiti su due edifici di 9 alloggi ciascuno, sono costituiti da moduli prefabbricati in stabilimento, realizzati in legno, con

materiali di isolamento naturali; gli stessi sono stati trasportati in cantiere e assemblati con viti e ancoraggi reversibili. Al completamento degli 88 alloggi del complesso edilizio di via Torre degli Agli, 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.

Progettazione Energy Zero

E' in corso di realizzazione il primo edificio e.r.p. a Energia Zero che ospiterà 21 alloggi di edilizia residenziale pubblica a completamento del P.U.C. ex Pegna, via Gabriele d'Annunzio a Firenze.

Allo stato attuale, sono stati posati i 16 captatori verticali a servizio del futuro impianto a pompa di calore destinato alla

climatizzazione estiva e invernale, oltreché alla produzione di acqua calda sanitaria dell'intero edificio.

È invece in corso di progettazione il secondo complesso edilizio a Energia Zero per la realizzazione di 88 alloggi all'interno del programma di riqualificazione urbana, mediante demolizione e ricostruzione con ampliamento volumetrico del complesso edili-



www.casaspa.it/informazioni/presentazione_ex_pegna.asp

zio e.r.p. di Via Torre degli Agli a Firenze.

Come nel caso dell'edificio dell'area Ex Pegna, l'involucro esterno sarà 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 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 miglio-

re 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.

Un'analisi dettagliata delle condizioni di progetto ha portato ad adottare per la ventilazione naturale un sistema alternativo al più convenzionale dei condotti interrati (che avrebbe richiesto un elevato numero di condotti, con significative complicazioni costruttive), denominato tecnicamente nella letteratura bioclimatica "lago d'aria".

Il sistema utilizza un'intercapedine di circa 40 cm netti di altezza, ricavata alla base dell'edificio.

Tale soluzione consente di sfruttare una superficie di scambio più ampia, con benefici maggiori rispetto al caso dei condotti interrati, soprattutto nel controllo e nella costanza della temperatura dell'aria fornita agli alloggi durante l'estate.

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 altre 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 2013 sono stati sottoposti ad osservazione, sia per gli aspetti legati ai consumi di riscaldamento che per quelli relativi alle condizioni di comfort estivo, gli edifici posti in:

- ▶ Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio, 24 alloggi
- ▶ Pontassieve, via R. Sanzio, località Mezzana, 20 alloggi
- ▶ Sesto Fiorentino, Via della Pace 20, 18 alloggi
- ▶ Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre, 23 alloggi
- ▶ Sesto Fiorentino, via del Risorgimento 20, 26 alloggi
- ▶ Firenze, via A. Canova 116/19, 20 alloggi + servizi di quartiere
- ▶ Firenze, via A. Canova 116/27-30, 36 alloggi + servizi di quartiere
- ▶ Firenze, via A. Canova 116/24, 24 alloggi

- ▶ Firenze, viale Guidoni, 18 alloggi temporanei prefabbricati in stabilimento
- ▶ Firenze, via Bronzino 55/1-2, 6 alloggi
- ▶ San Casciano Val di Pesa, via Dorvè Bellucci Loc. Cerbaia, 6 alloggi

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

La diagnosi strumentale ha consentito di verificare concretamente la qualità degli interventi realizzati, portando alla luce "pregi e difetti". In alcuni casi le prove strumentali hanno permesso di confermare le caratteristiche termiche dei componenti edilizi, come nel caso della misura della trasmittanza in opera. Le indagini termografiche hanno confermato la corretta posa in opera e la conseguente efficacia degli isolamenti a cappotto utilizzati, mentre hanno messo in luce la necessità di un maggior isolamento dei ponti termici di pilastri e solette nel caso di utilizzo di pannelli in legno mineralizzato.

La diagnosi strumentale nel periodo estivo ha evidenziato le buone caratteristiche di inerzia termica e sfasamento delle soluzioni progettuali adottate per la composizione delle pareti esterne.



I risultati del monitoraggio dei consumi durante le stagioni termiche invernali sono riassunti nella tabella seguente che riporta i dati del valore di fabbisogno energetico per la climatizzazione invernale calcolato partendo dai singoli APE (Attestato di

Prestazione Energetica) e proposto come valore medio, e quelli derivanti dal monitoraggio eseguito dal 2010 al 2013, espressi sempre in kWh/m²anno.

La tendenza generale è quella di un consumo medio inizialmente

		APE (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2010/2011 (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2011/2012 (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2012/2013 (kWh/m ² a)
CALEZANO via L. Tenco/p.zza De André		30,3	45,8	54,8	41,8
PONTASSIEVE via R. Sanzio		59,4	32	29,1	32,0
SESTO FIORENTINO via della Pace 20		32,1	-	39,2	30,9
SESTO FIORENTINO Largo IX Novembre		25,9	-	32,5	24,1
SESTO FIORENTINO via del Risorgimento 20		35,1	-	-	25,4
FIRENZE via Canova 116/19		20,1	38	30,7	35,8
FIRENZE via Canova 116/27-30		23,6	-	-	39,8
FIRENZE via Canova 116/24		22,3	-	-	31,9
FIRENZE viale Guidoni 18		33,1*	-	-	-
FIRENZE via Bronzino 55/12		130,6*	-	-	-
SAN CASCIANO via Dovrà Bellucci		44,6*	-	-	-

* edifici inaugurati al termine della stagione invernale 2012/2013

maggior rispetto ai consumi previsti in fase di redazione dell'APE: ricordato che quelli dell'APE sono calcoli teorici, mentre i consumi sono quelli effettivamente rilevati, per alcuni edifici la causa sono le problematiche che sempre insorgono al primo anno di esercizio, per altri si sono palesati problemi a livello impiantistico che hanno portato ad un incremento dei consumi energetici (edificio di Calenzano, via Tenco). Negli anni successivi normalmente si è verificata una riduzione dei consumi rispetto alla prima stagione invernale, dovuta soprattutto ad una migliore gestione da parte dell'utenza.

La cultura abitativa corrente e le "abitudini" degli inquilini costituiscono spesso il fattore principale che determina lo scostamento tra consumi teorici e quelli effettivi. Al raggiungimento di modalità buone di gestione degli impianti da parte degli inquilini anche i

consumi teorici e quelli reali tendono a coincidere.

A corollario dell'attività svolta, nel corso del 2013 è stato pubblicato da Casa S.p.A. il libro "Il monitoraggio energetico in opera degli edifici e.r.p.

di nuova generazione" che racconta sinteticamente l'attività analizzando pregi e difetti degli edifici realizzati, sulla base dalle prove strumentali e delle misurazioni effettuate in opera.



Programma sperimentale "Quanto consuma la mia casa"

È stato effettuato il lancio del programma "Quanto consuma la mia casa" in occasione del convegno tenutosi il giorno 19 aprile 2013, organizzato da Casa S.p.A. in collaborazione con il Comune di Firenze, Federcasa e Legambiente.

Il programma in oggetto effettuato su un campione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, significativo per tipologia costruttiva ed epoca di costruzione, ha previsto di effettuare

la diagnosi strumentale e la certificazione energetica, per poi incrociare i consumi effettivi per riscaldamento e acqua calda sanitaria con le prestazioni dell'involucro.

Il programma è stato esteso anche ad un campione di 20 famiglie fiorentine residenti in alloggi privati, che riceveranno un audit energetico simile a quello effettuato per il campione degli alloggi e.r.p. Si potrà così avere un campione di analisi significativo per consistenza, tipologia, datazione e proprietà del patrimonio abitativo del nostro paese.

LO SPORTELLO ENERGIA DELLA AGENZIA PER LA CASA DI FIRENZE

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
ORIENTAMENTO AL RISPARMIO ENERGETICO	SPORTELLO ENERGETICO "AGENZIA PER LA CASA"	UTENTI (primario) COMUNE DI FIRENZE (primario) COLLETTIVITÀ (secondario)	N. CONSULENZE SPORTELLO AGENZIA PER LA CASA EROGATE: NESSUNA RICHIESTA

modalità di coinvolgimento: **SITO INTERNET**

Dal dicembre 2011 è attivo lo Sportello Energia dell'Agencia per la Casa del Comune di Firenze, a cui collabora Casa S.p.A.. Si tratta di un 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, che ha sede anche presso la sede di Casa S.p.A., 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 dall'attuale quadro delle norme, dei provvedimenti, delle tecnologie, degli stili di vita finalizzati alla efficienza e al risparmio energetico.

OUT AMIANTO – IN FOTOVOLTAICO

Il Programma Out Amianto – In Fotovoltaico (sostituzione di coperture contenenti cemento amianto con nuove coperture coibentate e messa in opera sia di impianti fotovoltaici totalmente integrati che parzialmente integrati), realizzato in due tranche (2008/2009 e 2011) ha fatto complessivamente realizzare 23 impianti fotovoltaici per una estensione complessiva di 8.553,90 mq e 1.125 kwp installati.

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. Dal monitoraggio della produzione di energia – pubblicato an-

che sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto – risulta che la produzione totale per l'anno 2013 degli impianti



www.casaspa.it/informazioni/eternit_fotovoltaico.asp

che costituiscono il programma è stata di 968.704 kwh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 514 tonnellate.



PROGETTO “ABITARE CONSAPEVOLE”

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER 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: FATTO

modalità di coinvolgimento: **CIRCOLO DI STUDIO CON AUTOGESTIONI, SITO INTERNET**

Prosegue il progetto dell'abitare consapevole.

In occasione di ogni consegna di nuovi alloggi, viene consegnato il kit “Abitare Consapevolmente” che contiene, 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 raffreddamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di

raffreddamento 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.

Consumi

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

CONSUMI	QUANTITÀ 2012	QUANTITÀ 2013
ENERGIA ELETTRICA	109	109
GAS (mc)	22.309	17.079
ACQUA (mc)	595	593
CARBURANTE BENZINA (litri)	8.219	7.470
CARBURANTE METANO	663	627

I consumi gas hanno avuto un decremento per effetto della modifica dell'impianto termico del secondo e terzo piano della sede aziendale, che dalla fine del 2013 è alimentato esclusivamente da energia elettrica. Nonostante l'intervento, i consumi di energia elettrica, non sono variati a consuntivo rispetto all'anno precedente, ma risultano più elevati rispetto alla previsione del 2013 (103 kw) escluso il nuovo impianto di riscaldamento. Sostanzialmente stabili sono invece i consumi idrici.

E' diminuito il consumo di carburante ed anche quello di metano per effetto dei minor utilizzo dei veicoli aziendali.

Il 2013 si è caratterizzato da una forte tendenza all'utilizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le comunicazioni interne ed esterne, con una riduzione dell'utilizzo della carta.

In particolare, per lo smistamento della corrispondenza in entrata agli Uffici, è stato istituito un archivio elettronico appoggiato al sistema di posta elettronica interna. Anche la trasmissione di buona parte della documentazione prevista tra gli adempimenti

da Contratto di Servizio, come ad esempio il preventivo e il rendiconto delle entrate-uscite relative alla gestione e.r.p. dei Comuni, nonché le comunicazioni periodiche obbligatorie relative alla gestione degli alloggi, dal 2013 avviene tramite posta elettronica, che, oltre a ridurre il consumo di carta, garantisce il ricevimento da parte del destinatari. La riduzione delle risme di

carta ordinate nel 2013 rispetto al 2012 (con una riduzione di 10.000 fogli), sarà più consistente dal 2014.



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 Relazioni e Servizi provvede alla triturazione dei documenti riservati, che vengono poi inseriti nei contenitori da consegnare a Quadrifoglio S.p.A.

E' previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Relazioni e Servizi 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.



appendici

- appendici: ▶ carta degli impegni 2014
▶ dichiarazione di assurance di Bureau Veritas

Carta degli impegni 2014 di Casa S.p.A.

In coerenza con i propri obiettivi strategici e la propria missione Casa S.p.A., per l'anno 2014, vuole concentrare le proprie energie e risorse, sui seguenti impegni nei confronti degli interlocutori.

Gli impegni 2014 riguarderanno:

- ▶ La soddisfazione dei Comuni nella gestione dei servizi affidati, promuovendo insieme a loro iniziative sociali e ambientali che tengano sempre in equilibrio l'interesse dei vari interlocutori

- ▶ Essere innovativi in termini di efficienza energetica attraverso azioni di ricerca e sviluppo nella progettazione attenta e sostenibile
- ▶ Promuovere comportamenti virtuosi presso l'utenza nel campo del risparmio energetico e la tutela dell'ambiente
- ▶ Adottare misure idonee a garantire la massima trasparenza delle attività societarie e delle relazioni con i propri interlocutori.

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO-AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Riesame annuale del Sistema Integrato
	Studio normativa Anticorruzione e Piano Anticorruzione	Comuni Utenza	Fatto/non Fatto
	Ristrutturazione dell'ambiente di accoglienza e predisposizione dell'ambiente più idoneo per archivio	Personale (primario) Utenza (secondario)	Fatto/non Fatto
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITA'	Confermare la certificazione in accordo alle norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto
	Progetto sperimentale abbattimento barriere architettoniche. Delibera G.R.T 1065/2011	Utenti Comuni	Numero interventi effettuati
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Numero riunioni condotte

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO-AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	Gestione delle problematiche relative ai rapporti di lavoro (CCNL e normative generali)	Personale	Rendicontazione BS
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni (primario)	N. alloggi disponibili / N. alloggi sfitti
	Gestione dei controlli sui redditi per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni		N. posizioni reddituali controllate Importi ricostruiti
	Gestione dei rapporti con i Comuni nelle situazioni di morosità e delle eventuali situazioni di sfratto	Comuni	Volume morosità
	Indagini di soddisfazione dell'utenza: analisi customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi
	analisi customer satisfaction su attività sostituzione caldaie		
Utilizzo del Fondo Sociale: già normato, è stato fatto un regolamento e diventa attività più strutturata con rilevanza sociale con inserimento indicatori - collegamento alla dinamica crisi - LANCIATO NEL 2013 Gestione del rispetto del regolamento di utenza	Comuni	Indicatori di utilizzo del Fondo	
INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità. Partecipazione alla commissione prefettizia prevenzione sfratti. Delibera GRT 1088/2011 Collaborazione con i Comuni per attuazione misure previste dalla Delibera	Comuni	Contributi erogati
	Progetto Mixité: azioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati erp, con particolare riguardo alle autogestioni	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	N. fabbricati coinvolti

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO-AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
RISPARMIO ENERGETICO	Progetto olii esausti: raccolta nel mercato domestico con operatori specializzati	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Fatto/non Fatto
	Progetto "MI ILLUMINO DI LED": utilizzo di led nelle parti comuni e successiva misurazione del risparmio energetico	Utenti (primari) Comuni (secondari) Collettività (secondario)	Fatto/non Fatto
	Progetto formazione con Università di Firenze, Dipartimento Energetico - formazione permanente obbligatoria	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Fatto/non Fatto
	Progettazione e messa e in opera di costruzioni in legno + collaborazione con fornitori locali per la crescita della competenza e difesa della occupazione in zona Progetto "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA? CONOSCERE PER ESSERE CONSAPEVOLI E QUINDI RISPARMIARE" - Ultimo anno, convenzione "Lega Ambiente"	Utenti (primario) Comuni (primario) Personale (primario per l'aspetto convenzione ATAF) Collettività (secondario)	Rendicontazione BS
NUOVI ALLOGGI	Riduzione dei finanziamenti e conseguente ricerca di nuove modalità di costruzione - finanziamenti in corso, vendite 2014	Comuni (primario) Utenti (primario) Regione (secondario) Collettività (secondario)	Rendicontazione BS



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

Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2013 con l'obiettivo di:

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

Responsabilità, metodologia e limitazioni

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

La verifica condotta è stata una "Assurance di Seconda Tipologia" in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione

2008 (valutazione sull'applicazione dei Principi AA1000 e sull'affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare la coerenza del Bilancio Sociale con quanto dichiarato nella Nota Metodologica, inoltre, si è fatto riferimento ai principi GBS di redazione del Bilancio Sociale.

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

- ▶ interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- ▶ interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- ▶ raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- ▶ osservazione diretta in aree operative;
- ▶ riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2013.

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 2013 – 31 dicembre 2013) 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.

di Bureau Veritas

Conclusioni

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

- ▶ il Bilancio Sociale 2013 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 effi-

cienza (rispondenza).

Per future attività di rendicontazione sociale 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.

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, 60.000 dipendenti e un fatturato globale annuo di 3,9 miliardi di euro nel 2013. Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A..

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 25 Settembre 2014



