



2016

BILANCIO SOCIALE 2016

CASA S.P.A.  
FIRENZE





2016

**BILANCIO SOCIALE 2016**

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 Sistema Integrato*

**Avv. Cristina Cavalcabò**

*Responsabile Ufficio Legale*

**Dott. Piero Poggesi**

*Dirigente Servizio Risorse-Legale*

**Geom. Alessio Romagnoli**

*Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive*

**Dott. Dario Sveldezza**

*Responsabile Ufficio Gestione Procedure Informatiche*

Coordinamento:

**Dott.ssa Letizia Di Marco**

*Responsabile Prevenzione della Corruzione*

*Internal Auditing*

Progetto grafico:

**Arch. Francesco Carpi Lapi**

Impaginazione elettronica

**studio@cartaelapis.it**

Stampa:

**EDI Toscana - Firenze**

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



QUESTO BILANCIO SOCIALE  
È STATO STAMPATO SU  
CARTA RICLATA AL 100%  
CYCLUS WHITE OFFSET

# Presentazione

*Il Bilancio Sociale 2016 di Casa S.p.A., redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accoutability AA1000 AS2008 per un livello "Alto" di Assurance, costituisce un appuntamento fisso nella nostra attività, al quale diamo adempimento con particolare piacere. Dobbiamo sostenere l'esame da parte di un organismo indipendente e terzo, nel nostro caso Bureau Veritas, ma ad esito positivo con il rilascio della Dichiarazione di Veridicità, possiamo affermare senza tema di smentite, che tutto ciò che pubblichiamo, dati e risultati, risponde a verità.*

*Se il Bilancio di esercizio si chiude con numeri positivi, così come si è chiuso anche per il 2016, è più facile occuparsi del lavoro fatto e dei risultati raggiunti, e se tali numeri sono veri diventa un piacere elaborare e pubblicare il Bilancio Sociale.*

*La finalità di questo strumento non è cambiata, vuole sempre essere un contenitore ordinato, di facile e, speriamo, piacevole lettura per chiunque lo voglia dei dati significativi dell'at-*

*tività della società, nei suoi vari settori, negli aspetti economici e sociali e in termini di ricadute sulla collettività.*

*Anche quest'anno abbiamo cercato di contenere il numero delle pagine e di utilizzare al meglio i rimandi, per chi volesse ulteriormente approfondire, ai contenuti collocati altrove, in particolare sul sito internet della Società.*

*L'obiettivo dichiarato del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. è di fornire agli interlocutori istituzionali, sociali, economici e a tutti coloro che sono interessati una rappresentazione completa dell'attività di Casa S.p.A. e speriamo di esserci riusciti.*

*Come sempre è il parere dei lettori che conta e per parte nostra consapevoli che non c'è tempo per indugiare a guardare il passato, nuove sfide ci attendono e il lavoro con lo sguardo rivolto al futuro non manca.*

*Restiamo 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.	10
La struttura aziendale ed il sistema di Governo	11
I principi ed i valori	12
Il disegno strategico	12
Gli strumenti di Casa S.p.A.	14
Gli interlocutori	15
Carta degli impegni 2016	17

## PARTE II

### performance economiche

La determinazione del Valore Aggiunto	22
La distribuzione del Valore Aggiunto	26
A. Remunerazione del personale	28
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	28
C. Remunerazione del capitale di credito	29
D. Remunerazione dell'azienda	29
E. Remunerazione degli azionisti	29
F. Altri interlocutori	30
Altri elementi di valutazione	30

## PARTE III

### attuazione delle tematiche sociali

Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	35
La legge regionale toscana sulle vendite e.r.p.	37
La modifica della L.R.T. 96/96	38
Gestione del Fondo Sociale	39
Gestione morosità	40
Partecipazione a Commissioni	41
Contributi per la prevenzione sfratti e morosità	41
Controlli sulle dichiarazioni reddituali	42
Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	43
Aggiornamento accordo integrativo per definizione controlli adempimenti Contratto di Servizio	43
Il servizio prestato agli assegnatari	44
Caratteristiche degli utenti	44
Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	46
Indagine di customer satisfaction sui servizi agli assegnatari prestati da Casa S.p.A.	47
L'interlocuzione con le Autogestioni	47
Canali di comunicazione dedicati	47
Progetto "Butta Bene"	48
Collaborazione con Quadrifoglio per TARI	48

<b>La fidelizzazione e la crescita del personale</b>	<b>49</b>	<b>Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione</b>	<b>68</b>
Riassetto del personale	49	Università di Firenze	
Caratteristiche del personale	50	Dipartimento di ingegneria Industriale	68
Turnover del personale	52	Attività di monitoraggio	68
Crescita professionale	53	<b>Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti</b>	<b>71</b>
Nucleo di consulenza interna	53	Sistemi di termoregolazione e di contabilizzazione dei consumi	71
Comunicazione e Clima interno	54	<b>Efficientamento energetico del patrimonio e.r.p.</b>	<b>73</b>
Tirocini e stage	57	<b>Out Amianto - In Fotovoltaico</b>	<b>75</b>
Trasparenza e anticorruzione	57	<b>Le informazioni ambientali</b>	<b>76</b>
<b>La sicurezza sul lavoro</b>	<b>59</b>	Impegno concreto di Casa S.p.A.	76
Sicurezza in azienda	59	Consumi	76
Sicurezza sui cantieri	59	Smaltimento rifiuti	77
Conferma della Certificazione OHSAS 18001	60		
Transizione nuova norma SA8000:2014	60		

## PARTE IV

# attuazione delle tematiche ambientali

<b>Progettazione/realizzazione edifici ad alta efficienza energetica</b>	<b>64</b>
Progettazione ad energia zero	64
45 in legno X-Lam area ex Longinotti a Firenze	64

## appendice

<b>Carta degli impegni 2016</b>	<b>80</b>
<b>Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas</b>	<b>82</b>
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 2016 segue le impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., conformandosi altresì – come avviene ormai dal 2007 – allo standard AA1000 strumento internazionale di rendicontazione sociale che consente la valutazione di credibilità e qualità degli elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione stessa, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine della realizzazione delle politiche aziendali.

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

- la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli interlocutori (stakeholder)
- la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli interlocutori stessi
- la conformità alle norme di legge, agli standard, ai codici, ai principi, alle politiche ed altri regolamenti volontari avviando un percorso volto all’applicazione del principio dell’inclusività (Inclusivity), che significa:
  - Impegno dell’organizzazione ad identificare e comprendere le proprie performance in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei

suoi interlocutori.

- Impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche e prassi.
- Impegno a fornire un resoconto ai propri interlocutori delle decisioni, azioni e impatti di cui è responsabile.

Proprio in riferimento a quanto suggerito dalla serie AA1000, Casa S.p.A. ha attivato e continua ogni anno il seguente processo di gestione, all’interno del proprio Sistema Integrato (Qualità-Responsabilità Sociale) del coinvolgimento e della rendicontazione:

- identifica gli obiettivi strategici del coinvolgimento degli interlocutori;
- identifica al proprio interno l’impegno e/o l’azione per il raggiungimento nell’anno dell’obiettivo strategico;
- verifica la rilevanza degli impegni/azioni rispetto agli interlocutori;
- studia ed implementa un piano di lavoro su ciascun impegno/azione individuando precise modalità di coinvolgimento degli interlocutori;
- gestisce il processo di rendicontazione in riferimento allo Stan-



dard AA1000, che si concretizza nel presente documento.

Il processo di rendicontazione e redazione del Bilancio Sociale prevede quindi l'individuazione e definizione dell'evoluzione dei contenuti, la raccolta delle informazioni quantitative e descrittive necessarie, l'aggregazione dei dati e delle informazioni raccolte, la discussione e condivisione con il gruppo di lavoro, l'elaborazione dei medesimi sulla base delle linee guida di riferimento.

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

I dati quantitativi, nella maggior parte dei casi, sono stati rapportati all'anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara e immediata l'informazione.

La loro rappresentazione è in tabelle e grafici a volte comparate con percentuali, nelle quali è specificata l'unità di misura in cui sono espressi valori.

Come per la precedente edizione il processo è "riassunto" nella Carta degli impegni declinata sia in versione consuntiva, relativa all'anno rendicontato, e come tale editata come parte conclusiva della prima parte del presente Bilancio Sociale, che in chiave "pre-

visionale" quale esplicitazione degli obiettivi per l'anno a venire, pubblicata quale parte conclusiva del Bilancio. Eventuali scostamenti rispetto alla "Carta degli impegni" in previsione pubblicata sul Bilancio Sociale 2015, sono evidenziati nella Carta degli Impegni a consuntivo pubblicata sul presente 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.

Per una maggiore facilità di reperimento ed individuazione degli argomenti oggetto delle attività che concretano gli impegni riepilogati nella carta, le singole tematiche sono contrassegnate con specifici simboli e, con questa edizione del Bilancio, anche con la numerazione corrispondente al numero progressivo dell'impegno/azione riportato nella carta degli impegni a fine parte prima. Inoltre, 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](http://www.casaspa.it) sono consultabili filmati di approfondimento posti nell'area video del menù a sinistra della home page.

# Identità

e

interlocutori

## La storia

- 1909** 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 bisogno primario "casa" per tutti coloro che non possono accedere

al libero mercato, attraverso:

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

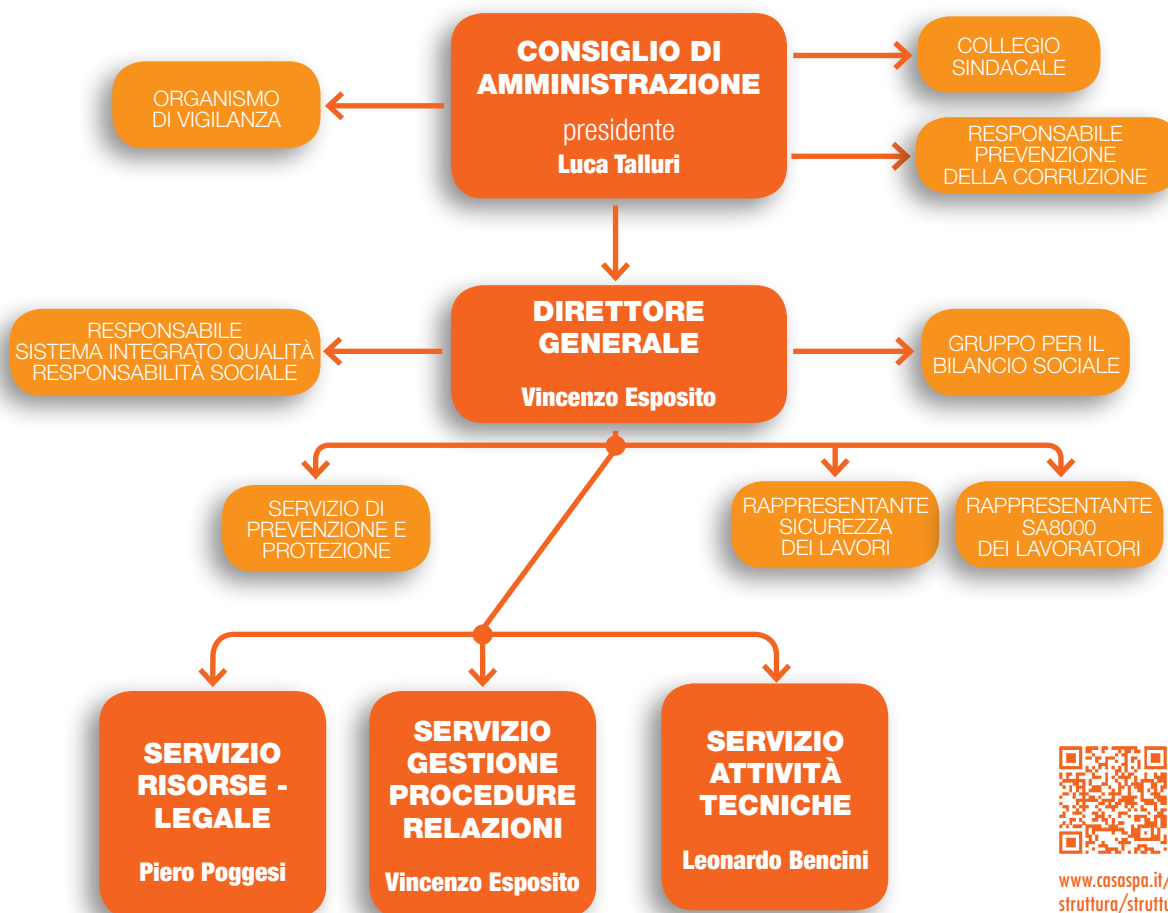
gestione.

- ▶ **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



[www.casaspa.it/azienda/struttura/struttura.asp](http://www.casaspa.it/azienda/struttura/struttura.asp)

## 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**



[www.casaspa.it/azienda/  
principi.asp](http://www.casaspa.it/azienda/principi.asp)

## 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 nazionali incentrate sulla rimessa in pristino degli alloggi vuoti del patrimonio e.r.p. gestito su criteri di messa in sicurezza sismica, di efficientamento energetico e di 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, è stato colto dalla Società, con l'intendimento di apportare alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio sul patrimonio gestito, 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.

Le direttive europee in materia di riduzione dei consumi energetici e di efficientamento energetico degli edifici residenziali, prima con 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, poi con gli edifici NZEB

(Near Zero Emission Building), ha indirizzato la Società a studiare e progettare edifici ad altissima efficienza energetica, tali da collocarsi stabilmente nella classe A ex D.M. 26.06.2009, incamminandosi anche sulla via della realizzazione di edifici cosiddetti NZEB (Nearly-Net Zero Energy Buildings) privilegiando modalità progettuali incentrate sulla ventilazione naturale e sull'alta efficienza del pacchetto murario, realizzato con materiali e componenti naturali (il legno in particolare), l'utilizzo di tecnologie moderne e la messa a punto di dispositivi avanzatissimi per l'ottimizzazione degli apporti energetici naturali e per lo stoccaggio di parte dell'energia prodotta. Il primo di questi interventi, i 45 alloggi nell'area ex Longinotti a Firenze è stato consegnato a dicembre 2016.

La sfida più ardua è comunque quella dell'efficientamento energetico del patrimonio esistente da attuare con programmi di manutenzione straordinaria mirati, incentrati su importanti innovazioni quali la centralizzazione degli impianti di riscaldamento, il miglioramento del pacchetto di coibentazione, la produzione di parte dell'energia da fonte rinnovabile, fino allo stoccaggio dell'energia prodotta da fonte rinnovabile nei mesi estivi.

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 stato quello di mettere a punto strumenti operativi (come il manuale per "Abitare Consapevolmente") in grado di ingenerare negli inquilini del patrimonio e.r.p. comportamenti virtuosi, basati su modalità abitative consapevoli, in grado quindi di consentire anche risparmi sul costo dell'abitare (riduzioni di costi delle bollette di acqua, gas ed elettricità); l'obiettivo viene integrato con 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, tali da per cogliere e godere appieno delle potenzialità dei nuovi alloggi progettati e costruiti con tecniche e tecnologie per l'efficienza e il risparmio energetico. Sempre in quest'ottica si colloca il programma "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA?" che ha esaminato, monitorato e misurato i consumi effettivi per riscaldamento e raffrescamento di diverse tipologie di alloggi e.r.p. consentendo di indagare bene il rapporto qualità/costi degli interventi di efficientamento energetico da realizzare nel patrimonio abitativo gestito.

Tale esperienza è stata messa a frutto nell'utilizzo ottimale degli incentivi del "Conto Termico" portando così risorse "fresche" a supporto dell'attività costruttiva e manutentiva e.r.p..

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.

Si conferma la possibilità di affiancare all'e.r.p. sovvenzionata anche interventi, pur di consistenza limitata, di housing sociale. Si sono conclusi i lavori per n. 20 alloggi all'affitto calmierato permanente a Sesto Fiorentino, che si aggiungeranno così ai 60 alloggi in affitto permanente a canone calmierato e concordato realizzati in Firenze, Calenzano e Pontassieve. È auspicabile comunque che le politiche locali e nazionali traggono insegnamento da queste esperienze, prendendo atto che il principale strumento per dare risposta al disagio abitativo che coinvolge oltre 1.500.000 famiglie in Italia è costituito dall'edilizia residenziale pubblica sovvenzionata.

L'edilizia sovvenzionata ha necessità di fonti di finanziamento

certe, stabili e continuative. Continua invece a destare seria preoccupazione la non possibilità/capacità della Regione Toscana di programmare e finanziare nuovi interventi, laddove gli stessi interventi già in corso regolarmente programmati con atti della Regione Toscana non hanno più certezza della effettiva copertura finanziaria.

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

Dove le risorse sono state messe a disposizione, 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. I finanziamenti che dall'ambito regionale sono stati destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, sono 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 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 e.r.p. di via Torre degli Agli e dei 45 alloggi sperimentali nell'area ex Longinotti a Firenze.

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 sono concretizzati e ulteriori novità in materia di canoni e forme di governance sono in fase di gestazione.

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.casapa.it/azienda/  
Sistema\\_integrato.asp](http://www.casapa.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 interlocutori in

base al grado di coinvolgimento (elevato, rilevante, significativo) rispetto alle proprie politiche aziendali, riepilogando contestualmente gli strumenti utilizzati di volta in volta per l'attuazione del coinvolgimento stesso.

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p.	ELEVATO	Riunioni di coordinamento Incontri con assessorati Conferenze stampa Informative al comitato esecutivo LODE Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p., sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione	ELEVATO	Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Incontri diretti Riunioni informative Indagini di gradimento Informazioni su bollettino
SINDACATI DELL'UTENZA	Organizzazioni sindacali che tutelano gli assegnatari, il cui ruolo è riconosciuto da Casa S.p.A.	RILEVANTE	Protocolli di intesa Riunioni - incontri diretti Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	ELEVATO	Incontri diretti Riunioni informative Indagini sul clima interno Focus group
SINDACATI DEI LAVORATORI	Organizzazioni che si interfacciano necessariamente con la Società e da questa pienamente riconosciute	RILEVANTE	Incontri diretti Riunioni informative
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	RILEVANTE	Incontri diretti Riunioni informative Accordo sicurezza Questionari di autovalutazione Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale Verifiche interne Focus group

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
<b>ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE</b>	Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)	<b>SIGNIFICATIVO</b>	Riunioni informative Organizzazione eventi Partecipazione a Commissioni ed incontri Pubblicazioni
<b>ISTITUZIONI</b>	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.	<b>RILEVANTE</b>	Riunioni ad alto livello Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro Iniziative congiunte
<b>COLLETTIVITÀ</b>	La missione squisitamente sociale di Casa S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato	<b>RILEVANTE</b>	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore



# Carta degli impegni 2016

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	1 Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Mantenimento in essere delle certificazioni	Conferma certificazioni
	2 Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	Comuni Utenza	Aggiornamento del Piano Prevenzione della Corruzione	Fatto
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	3 Disaster recovery	Utenti Comune	Adozione di documento di valutazione del rischio	Non fatto
	4 Confermare la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto	Fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	5 Riunioni periodiche degli uffici	Personale interno	Effettuazioni riunioni periodiche	N. Riunioni effettuate 13
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	6 Customer Satisfaction personale della società	Personale Interno	Effettuazioni analisi risultati immagine	Fatto
	7 Assetto organizzativo della Società	Personale interno	Mantenimento equilibrio turnover del personale	Tasso di turnover complessivo: 15,15%

MIGLIORAMENTO DELLA  
COLLABORAZIONE  
CON I COMUNI  
/  
MIGLIORAMENTO DEL  
SERVIZIO

<b>8</b>	Gestione ripristini alloggi sfitti	<b>Comuni</b>	Effettuazione ripristino alloggi utilizzando le varie fonti di finanziamento	n° alloggi ripristinati 143
<b>9</b>	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	<b>Comuni (primario)</b>	Individuazione campione posizioni da controllare Verificare posizioni difformi Ricostruire i canoni a seguito delle difformità	n. posizioni controllate: 602 n. posizioni difformi: 150 importo canone ricostruito: Euro 372.125,38
<b>10</b>	Gestione della morosità	<b>Comuni</b>	Mantenere invariato il livello di morosità	Indicatore di morosità 4,11%
<b>11</b>	Gestione del Fondo Sociale	<b>Comuni Utenti Fornitori</b>	Erogare gli importi annuali del fondo	Importo complessivo erogato Euro 84.245,90
<b>12</b>	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	<b>Utenti</b>	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati	In corso di effettuazione nel 2017
<b>13</b>	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	<b>Comuni Utenti</b>	Approfondimento delle novità introdotte dalla LRT 41/2015 Formazione del personale in materia di mediazione sociale Sensibilizzazione del personale	Fatto
<b>14</b>	Contribuzione a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità	<b>Comuni</b>	Erogare le somme stanziare su indicazione dei Comuni competenti	Importo complessivo erogato Euro 594.022,32
<b>15</b>	Commissioni e.r.p.	<b>Comuni</b>	Autorizzare il proprio personale alla partecipazione alle Commissioni	n. dipendenti autorizzati 9

MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI / MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	16	Attuazione L.R.T. 41/2015 - modifica alla L.R.T. n. 96/1996	Comuni	Fatto/Non fatto	Fatto
	17	Definizione documento per controlli relativi agli adempimenti da Contratto di Servizio	Comuni Utenti	Fatto/Non fatto	Fatto (accordo in data 13.07.2016)
	18	Scadenza Contratto di Servizio	Comuni	Fatto/Non fatto	Non fatto
	19	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	Monitorare attuazione normativa	Fatto
	19 bis	Collaborazione con Quadrifoglio per importazione dati per denuncia TARI	Comuni Utenti	Concordare con Quadri-foglio modalità di scambio informatico di dati utili al pagamento TARI	Fatto
TUTELA DELL'AMBIENTE	20	Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	Utenti Comuni	Completare operazione di adeguamento fabbricati serviti da centrale termica	n. impianti installati tra il 2015 e il 2016: 424
	21	Conto termico	Comuni Collettività	Monitorare procedura di contrattualizzazione pratiche di rimborso	n. pratiche presentate 267
	22	Progetto "Butta bene" - sensibilizzazione al riciclo	Utenti Collettività	Collaborare ad iniziativa	Fatto
	22 bis	Free amianto	Utenti Comuni Collettività	Lanciare programma	Fatto

proposte di obiettivo 2016 pubblicate sul precedente Bilancio Sociale (riferito all'anno 2015), ma non realizzate.

novità rispetto agli obiettivi 2016 pubblicati sul precedente Bilancio Sociale (riferito all'anno 2015)





# 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 2015 e 2016.

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

(valori espressi in euro)

#### A) Valore della produzione

	2015	2016	var. %
<b>1) Ricavi di vendite e prestazioni</b>	<b>26.505.442</b>	<b>30.363.215</b>	
Ricavi per attività di amministrazione	4.926.888	4.956.682	
Ricavi tecnici	1.015.283	1.054.546	
Affitti immobili di proprietà della Società	567.725	564.897	



Altri ricavi tipici	189.932	197.041	
Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	19.805.614	23.590.049	
(-) 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	379.244	385.616	
Ricavi della produzione tipica	26.964.273	30.748.831	
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	
<b>TOTALE</b>	<b>26.964.273</b>	<b>30.748.831</b>	<b>14,04%</b>

## B) Costi intermedi della produzione

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-9.257	-11.427	
7) Costi per servizi	-21.018.380	-24.671.796	
Costi per servizi tipici della Società	-1.212.766	-1.081.747	
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-19.805.614	-23.590.049	
Costi sostenuti per inquilini	-2.324.350	-2.213.834	
Costi per manutenzione ordinaria	-6.898.251	-7.204.391	
Costi per manutenzione straordinaria	-1.125.662	-1.840.206	
Costi connessi alla proprietà	-3.322.062	-3.238.241	
Costi per costruzioni edifici	-6.135.288	-9.093.378	
8) Costi per godimento di beni di terzi	-88.757	-82.341	
9) Accantonamenti per rischi	0	0	
10) Altri accantonamenti	0	0	
11) Oneri diversi di gestione	-83.497	-86.814	
<b>TOTALE</b>	<b>-21.199.891</b>	<b>-24.852.379</b>	<b>17,23 %</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)</b>	<b>5.764.382</b>	<b>5.896.452</b>	<b>2,29%</b>

## C) Componenti accessori e straordinari

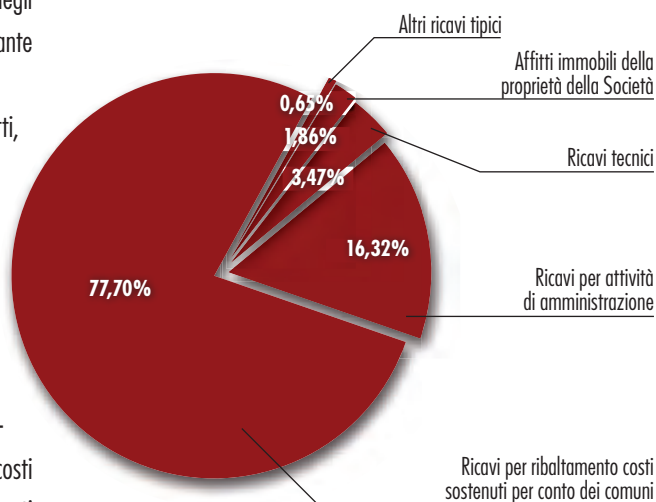
Ricavi accessori	388.549	310.019	
- Costi accessori	-14.079	-38.163	
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	374.469	271.856	
Ricavi straordinari	79.587		
- Costi straordinari	-30.374		
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	49.213	0	
<b>TOTALE</b>	<b>374.469</b>	<b>271.856</b>	
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)</b>	<b>6.138.852</b>	<b>6.168.308</b>	<b>0,48%</b>
- Ammortamenti	-704.904	-731.059	
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>5.433.948</b>	<b>5.437.249</b>	<b>0,06%</b>

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.

I Ricavi di vendita e prestazioni della Società sono, infatti, influenzati nel 2016 per il 77,69% 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 del Comuni (compenso di gestione) per il 16,32%.

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 2016 principalmente dai costi sostenuti per le manutenzioni ordinarie (30,54%), manutenzioni straordinarie (7,80%) e per le nuove costruzioni (38,55%).

## Ricavi di vendite e prestazioni lordi



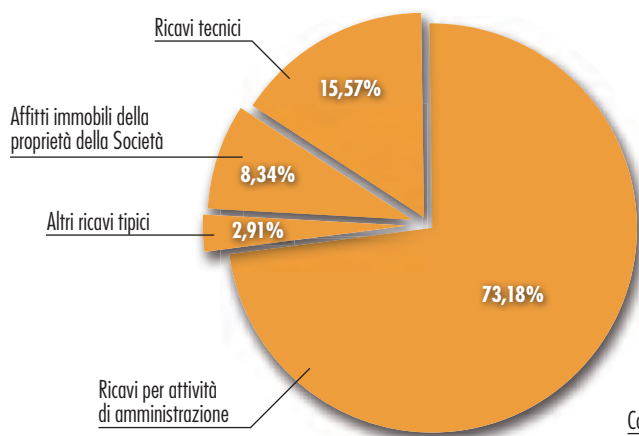
RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	€	4.956.682
RICAVI TECNICI	€	1.054.546
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	€	564.897
ALTRI RICAVI TIPICI	€	197.041
	€	<b>6.773.166</b>

I Ricavi di vendita e prestazioni (al netto dei ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni) sono composti da quattro voci principali, con l'incidenza maggiore (73,18%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (15,57%). E' peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte

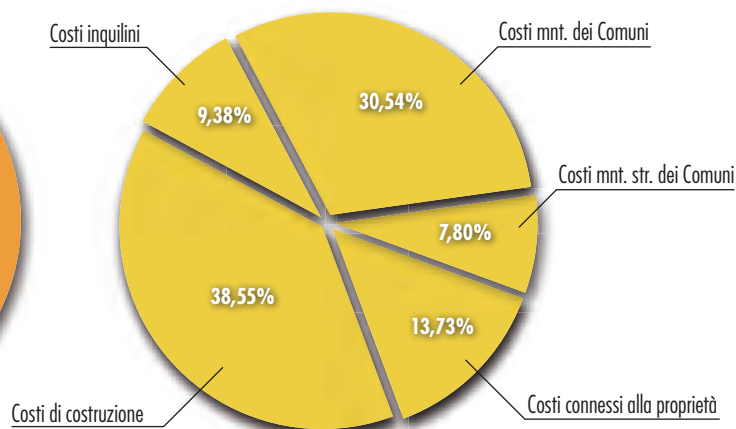
canoni – pari nel 2016 a 18.313.027,15 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A..

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.764.382<sup>1</sup> nel 2015 a 5.896.452 Euro nel 2016. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in aumento: tale variazione è

## Ricavi di vendite e prestazioni netti



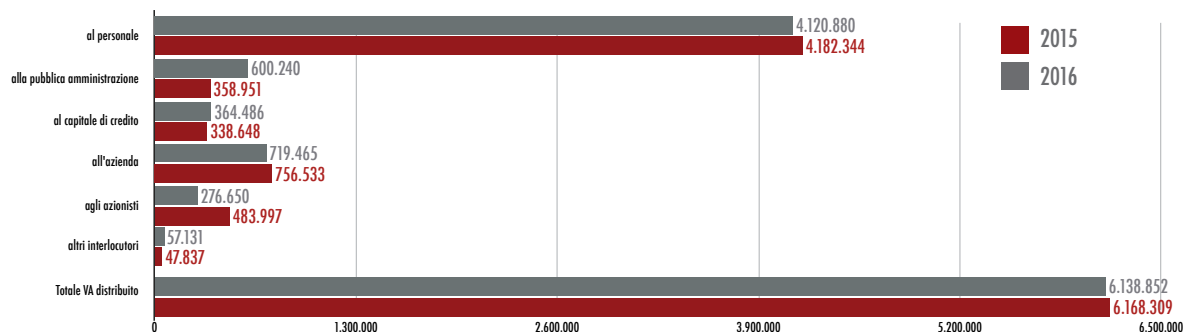
## Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini



avvenuta per l'aumento del Valore della Produzione, dovuto all'ampliamento dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni e quindi dei relativi Ricavi per ribaltamento. Sul lato dei costi nel 2016 la Società ha sostenuto maggiori costi per servizi influenzati prevalentemente dai costi sostenuti per la gestione degli immobili dei Comuni. Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla

base del risultato della gestione accessoria<sup>2</sup>, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo, pari a 6.138.852 nel 2015 ed a 6.168.308 Euro nel 2016.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.433.948 Euro nel 2015 ed a 5.437.249 Euro nel 2016, quindi tendenzialmente senza variazione rispetto al precedente esercizio (variazione in aumento pari al 0,06%).

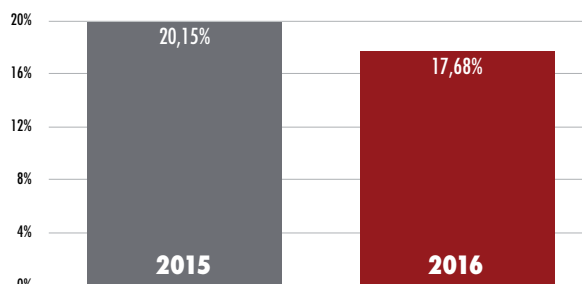


1 Il dato pubblicato nel presente bilancio è stato ricalcolato sulla base delle novità normative in materia di rappresentazione delle voci di bilancio previste dal D.Lgs. n. 139/2015. Il valore originario pubblicato nel 2015 era pari ad Euro 5.715.169 non più confrontabile con il dato attualmente rendicontato.

2 le poste straordinarie sono state escluse dallo schema di bilancio per effetto del D.Lgs. n. 139/2015 precedentemente citato.

## Variazione Va su VP

	2015	2016
VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	26.964.273	30.748.831
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VA)	5.433.948	5.437.249
VA SU VP	20,15%	17,68%



## La distribuzione del Valore Aggiunto

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2015-2016 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 2015 e 2016 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 67,13% nel 2015 ed il 67,80% nel 2016 della ricchezza prodotta. I dati, caratterizzanti la tipologia d'azienda (fornitrice di servizi) confermano che le risorse umane sono un interlocutore strategi-

co per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda. E' comunque da precisare che tale elevata percentuale è determinata dalla particolare struttura del bilancio di Casa S.p.A. — come descritto al precedente paragrafo — che non contempla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe ovviamente sensibilmente più bassa. Il secondo beneficiario è l'azienda stessa con circa il 11,72% nel 2015 e circa il 12,26% nel 2016 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2015 e 2016) agli azionisti (4,51% nel 2015 e 7,85% nel 2016). L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato per il 2016 la distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva legale e a riserva straordinaria da dedicare ad interventi di edilizia residenziale pubblica. Tale scelta ha influenzato in positivo la percentuale rispetto all'anno 2015 (ove l'Assemblea ha deliberato solo per l'accantona-

## Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto

(valori espressi in euro)

	2015	2016	
<b>A. al Personale</b>			
Personale dipendente:			
a) remunerazioni dirette	3.177.851	3.378.854	
b) remunerazioni indirette	943.029	803.490	
<b>TOTALE</b>	<b>4.120.880</b>	<b>4.182.344</b>	<b>1,49%</b>
<b>B. alla Pubblica Amministrazione</b>			
Imposte dirette	449.675	190.388	
Imposte indirette	181.108	183.948	
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-30.543	-15.385	
<b>TOTALE</b>	<b>600.240</b>	<b>358.951</b>	<b>-40,20%</b>
<b>C. al Capitale di Credito</b>			
Oneri per capitali a breve termine	0	0	
Oneri per capitali a lungo termine	364.486	338.648	
<b>TOTALE</b>	<b>364.486</b>	<b>338.648</b>	<b>-7,09%</b>
<b>D. all'Azienda</b>			
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	14.561	25.474	
Ammortamento	704.904	731.059	
<b>TOTALE</b>	<b>719.465</b>	<b>756.533</b>	<b>5,15%</b>
<b>E. agli Azionisti</b>			
Utile di esercizio	276.650	483.997	
<b>TOTALE</b>	<b>276.650</b>	<b>483.997</b>	<b>74,95%</b>
<b>F. altri Interlocutori</b>			
Associazioni di categoria	57.131	47.837	
<b>TOTALE</b>	<b>57.131</b>	<b>47.837</b>	<b>-16,27</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>6.138.852</b>	<b>6.168.308</b>	<b>0,48%</b>

## Variazioni nella distribuzione del valore aggiunto

	2015	2016
AL PERSONALE	67,13%	67,80%
ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	9,78%	5,82%
AL CAPITALE DI CREDITO	5,94%	5,49%
ALL'AZIENDA	11,72%	12,26%
AGLI AZIONISTI	4,51%	7,85%
ALTRI INTERLOCUTORI	0,93%	0,78%
<b>TOTALE V.A.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

mento a riserva legale).

Beneficiario in misura significativa è per il 2016 anche la pubblica amministrazione (9,78% nel 2015 e 5,82% nel 2016) anche se in misura inferiore rispetto al 2015 per effetto della riduzione delle imposte sul reddito per la legge di stabilità 2016, e la normativa di settore.

Altro beneficiario della distribuzione del Valore Aggiunto è anche il Capitale di Credito con una lieve diminuzione: dal 5,94% nel 2015 al 5,49% nel 2016.

### 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

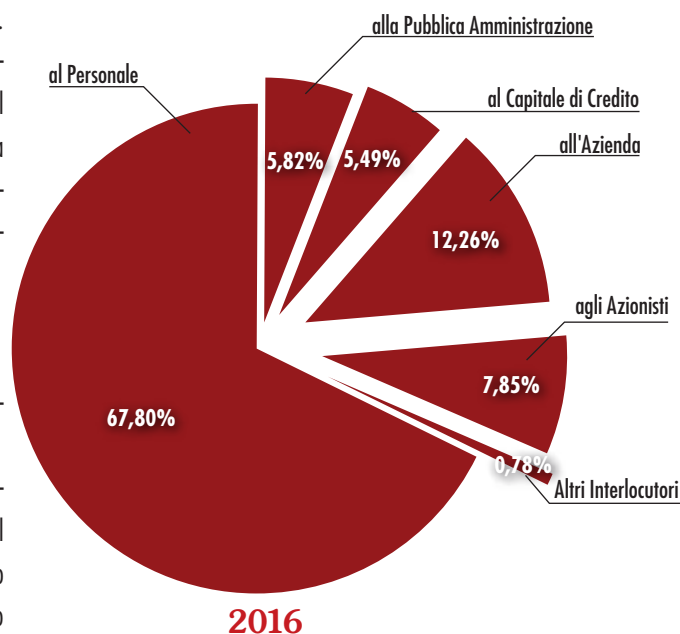
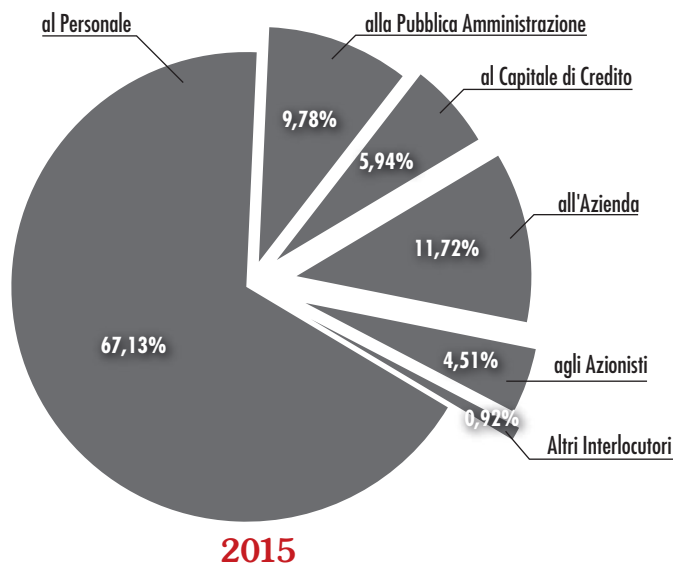
In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell' "Utile di esercizio" (riserve). Sia nel 2013 che nel 2014 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale. E' 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 2016 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale e di quota parte da destinare a reinvestimento

## Distribuzione del Valore Aggiunto



in edilizia residenziale pubblica con accantonamento a riserva straordinaria.

## F. Altri interlocutori

Casa S.p.A. inserisce le principali associazioni di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) tra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività

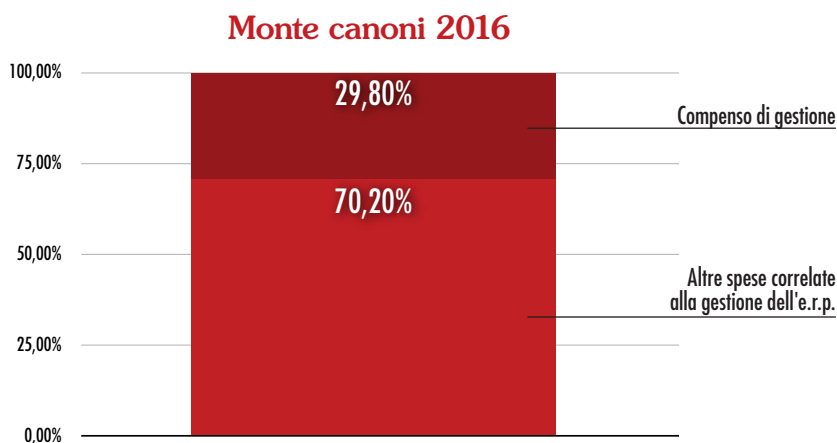
ed il miglioramento delle performance d'impresa anche attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appartenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati.

## 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/

mezzo, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2016 a € 30,75 che costituisce, rispetto al monte canoni 2016 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del 29,80. La quota restante del monte canoni (70,20%) è dedicata alle altre spese correlate alle attività di gestione dell'edilizia residenziale pubblica.









# 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 2016. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta. Tali tematiche sono identificate dal n° corrispondente nella carta degli impegni (Parte I), come già descritto nella nota metodologica. 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 2016, con l’intento di informare gli interlocutori su quanto accaduto, cosa ottenuto e cosa ancora da fare.

In questa sezione, ove esistenti, sono stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento.

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 attività tecnica e gestionale, che non si limita al solo ambito dell'edilizia sovvenzionata.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2015 al 2016 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- ▶ gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2015 al 2016 di un numero pari a 75. Tale saldo positivo è dovuto alla consegna di nuovi alloggi, ridimensionato dalla riclassificazione da parte del Comune di Firenze del proprio patrimonio con attribuzione di alcuni alloggi al patrimonio non appartenente all'e.r.p., e da alcune realizzazioni di vendite di alloggi.
- ▶ i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
  - ▶ Firenze (62,29% nel 2015 e 62,58% nel 2016)
  - ▶ Sesto Fiorentino (6,08% nel 2015 e 6,04% nel 2016)
  - ▶ Campi Bisenzio (4,37% nel 2015 e 4,35% nel 2016)
  - ▶ Scandicci (4,33% nel 2015 e 4,26% nel 2016).

### Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2015	Dic.2016	Var.
BAGNO A RIPOLI	291	290	-1
BARBERINO DI MUGELLO	137	137	0
BARBERINO VAL D'ELSA	44	44	0
BORGO SAN LORENZO	193	195	2
CALENZANO	133	133	0
CAMPI BISENZIO	556	556	0
DICOMANO	32	32	0
FIESOLE	38	38	0
FIGLINE E INCISA VALDARNO	202	202	0
FIRENZE	7.920	8.003	83
FIRENZUOLA	71	71	0
GREVE IN CHIANTI	133	133	0
IMPRUNETA	154	154	0
LASTRA A SIGNA	161	161	0
LONDA	20	20	0
MARRADI	81	81	0
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	171	171	0
SAN GODENZO	46	46	0
SCANDICCI	550	545	-5
SCARPERIA E SAN PIERO	167	167	0
SESTO FIORENTINO	773	773	0
SIGNA	156	156	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	63	59	-4
VAGLIA	4	4	0
VICCHIO DI MUGELLO	95	95	0
<b>TOTALI</b>	<b>12.714</b>	<b>12.789</b>	<b>75</b>

## Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

Per gli interventi tecnici, di seguito si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2016, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica<sup>1</sup>. Nel corso del 2016 si sono conclusi due interventi di nuova costruzione: in Firenze, ex Longinotti per 39+6 alloggi.

L'annata si è caratterizzata dal completamento di interventi di manutenzione straordinaria su interi fabbricati prevalentemente dedicati a recuperi di tetti e di facciate anche con realizzazione di cappotti termici.

Agli interventi per l'ordinaria manutenzione (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità) e pronto intervento, al cui finanziamento nel 2016 è stato destinato il 46,76% del monte canoni e.r.p. incassato.

Nel corso del 2016 gli alloggi e.r.p. resisi sfitti ammontano a 345 unità immobiliari per le quali le necessità di ristrutturazione sono state solo in parte soddisfatte nel corso dell'anno.

L'entità del numero di alloggi ripristinati, indicati in tabella, è stata resa possibile anche grazie ad una convenzione con la Società Menarini Farmaceutica per la ristrutturazione di 10 alloggi, realizzati nel corso dell'anno e da una convenzione di contenuto analogo stipulata con l'Ente Cassa di Risparmio di Firenze per altri 18 alloggi. La Società ha altresì ampiamente attinto ai finanziamenti previsti dalla L. 80/2014, secondo due modalità di intervento (Linea A e Linea B), che nel corso del 2016 hanno fatto completare n. 58 alloggi.

<sup>1</sup> La tabella riepiloga gli interventi conclusi, progettazioni e cantieri in corso, programmi in via di attivazione

## Interventi edilizi di Casa S.p.A. 2016

Progettazioni e cantieri in corso,  
programmi in via di attivazione durante il 2016

Comune	numero alloggi		
	da nuova costruzione	oggetto di manutenzione straordinaria	da recupero edilizio
BAGNO A RIPOLI	0	4	2
BARBERINO DI MUGELLO	0	24	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	0	0
BORGO SAN LORENZO	0	42	20
CALENZANO	0	1	0
CAMPI BISENZIO	0	0	0
DICOMANO	0	0	0
FIESOLE	0	0	0
FIGLINE E INCISA VALDARNO	9	0	0
FIRENZE	245	513	21
FIRENZUOLA	0	27	0
GREVE IN CHIANTI	0	8	0
IMPRUNETA	4	0	0
LASTRA A SIGNA	0	0	3
LONDA	0	0	0
MARRADI	0	4	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	0	0
PELAGO	0	1	0
PONTASSIEVE	12	6	0
REGGELLO	0	12	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	24	0
RUFINA	9	1	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	20	0
SAN GODENZO	0	6	0
SCANDICCI	15	48	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	4	21	0
SESTO FIORENTINO	32	0	0
SIGNA	0	6	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	0	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	14	0
AULLA (alloggi pro-alluvionati)	48	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>378</b>	<b>782</b>	<b>50</b>



[www.casaspa.it/cantieri/legge%2080/ristrutturazione\\_alloggi\\_legge80.asp](http://www.casaspa.it/cantieri/legge%2080/ristrutturazione_alloggi_legge80.asp)



[www.casaspa.it/Azienda/attivita/vendite.asp](http://www.casaspa.it/Azienda/attivita/vendite.asp)

## Ristrutturazione alloggi di risulta

Comune	n. Alloggi	Costo
BAGNO A RIPOLI	7	€ 50.400,00
BARBERINO DI MUGELLO	3	€ 20.965,00
BARBERINO VAL D'ELSA	1	€ 5.812,00
BORGO SAN LORENZO	5	€ 49.475,00
CALENZANO	4	€ 24.714,90
CAMPI BISENZIO	9	€ 73.158,00
DICOMANO	-	-
FIESOLE	1	€ 10.915,00
FIGLINE E INCISA VALDARNO	4	€ 59.667,88
FIRENZE	61	€ 1.461.277,39
FIRENZUOLA	2	€ 24.631,42
GREVE IN CHIANTI	3	€ 45.375,49
IMPRUNETA	2	€ 35.991,15
LASTRA A SIGNA	2	€ 21.301,50
LONDA	0	-
MARRADI	4	€ 25.821,83
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	-
PELAGO	0	-
PONTASSIEVE	5	€ 100.732,23
REGGELLO	2	€ 27.673,74
RIGNANO SULL'ARNO	1	€ 6.620,50
RUFINA	0	-
SAN CASCIANO VAL DI PESA	4	€ 30.344,57
SAN GODENZO	1	€ 10.362,00
SCANDICCI	7	€ 42.182,84
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	2	€ 12.818,93
SESTO FIORENTINO	8	€ 75.768,39
SIGNA	0	-
TAVARNELLE VAL DI PESA	1	€ 4.684,10
VAGLIA	1	€ 2.522,75
VICCHIO DI MUGELLO	3	€ 39.578,74
<b>TOTALI</b>	<b>143</b>	<b>€ 2.262.799,35</b>

## \* La legge regionale toscana sulle vendite e.r.p. n. 5/2014: stato di attuazione (19)

Dopo due anni dall'entrata in vigore della legge Regione Toscana n. 5 del 22 gennaio 2014 "Alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica" è possibile disporre di un adeguato numero di dati per avviare una prima analisi in merito all'attuazione della legge stessa, affidata a Casa S.p.A. per la fase istruttoria.

Si riscontra preliminarmente che l'avvio della fase esecutiva ha dovuto scontare i tempi tecnici, non brevi, per l'ottenimento dei nulla osta previsti dalla legge da parte della Soprintendenza ai beni culturali, previsto obbligatoriamente per l'alienabilità di alloggi con vetustà superiore ai 70 anni; tale acquisizione ha riguardato la gran parte dei primi alloggi proposti in vendita per effetto dei criteri di formulazione del piano stabilito dalla Regione che poneva quale requisito di priorità la maggiore vetustà degli appartamenti.

Detti pareri sono stati rilasciati con la conseguente messa a definitivo regime dell'intera procedura.

Si conferma la non particolare propensione all'acquisto, dovuta presumibilmente al prezzo calcolato su valori OMI (Osservatorio Mobiliare Italiano) che - pur conveniente - non si discosta in misura rilevante dai valori di mercato (quest'ultimo, com'è noto, interessato da una lunga fase depressiva).

Nel 2016 Casa S.p.A., ha proseguito nell'istruttoria delle pratiche avviate nel 2015, lanciando contestualmente un'altra tranche per l'acquisizione della preliminare manifestazione d'interesse da parte degli assegnatari. Si riporta il quadro riepilogativo delle pratiche in essere.

## Riepilogo pratiche vendite ex LRT 5/2014 al 31.12.2016

Numero comunicazioni preliminari inviate	232
Numero sottoscrizioni preliminare interesse	76
Numero offerte definitive inviate	19
Numero offerte definitive accettate	6

### \* La modifica della LRT 96/96 (L.R.T. 41 del 31 marzo 2015) (16)

La Legge Regionale Toscana n. 41 del 31 marzo 2015, mediante numerose abrogazioni, sostituzioni ed inserimento di nuovi articoli, ha modificato significativamente la LRT 20/12/1996 n. 96, che disciplina l'assegnazione, la gestione e la determinazione del canone degli alloggi di edilizia residenziale pubblica. La nuova legge, peraltro, non ha praticamente mutato i criteri di determinazione del canone di locazione (materia di futura disciplina): l'unico provvedimento immediato è costituito dalla fissazione del canone minimo a 40 euro, rispetto ai precedenti 12,91 euro, importo idoneo a coprire quantomeno i costi di gestione (40 euro). A tale misura si collega il raddoppio della capienza del fondo sociale per il contributo al pagamento dei servizi comuni delle famiglie in gravi difficoltà.

Le importanti novità in materia di regole di ingresso e mantenimento negli alloggi di e.r.p. introdotte dalla nuova normativa, hanno comportato nel 2016 un impegnativo lavoro che si protrarrà anche in periodi successivi, sia degli Uffici Casa dei Comuni che degli uffici gestionali di Casa S.p.A., per l'adeguamento alle nuove disposizioni.

Ciò in particolare per attuare il regime transitorio - previsto dalla stessa legge - applicabile a chi era già assegnatario alla data di entrata in vigore della legge (23 aprile 2015).

Gli adempimenti hanno preso avvio nella primavera 2016 con una complessiva ricognizione sui contenuti degli archivi di Casa S.p.A. per verificare la potenziale titolarità del diritto di assegnazione - fornita dalla permanenza nell'alloggio da oltre 5 anni - di tutti i componenti dei nuclei familiari assegnatari di e.r.p.. I risultati della ricognizione sono stati comunicati ai Comuni competenti che hanno provveduto - o stanno ancora provvedendo - a verificarli con i dati in loro possesso e ad adottare i relativi provvedimenti.

Il riconoscimento della titolarità del diritto di assegnazione è particolarmente significativo in quanto consente in caso di decesso o allontanamento dell'intestatario del contratto di affitto, di subentrare nell'assegnazione e nel rapporto di locazione a tempo indeterminato (vedi tabella A).

Un'altra norma transitoria disciplina le posizioni degli assegnatari divenuti tali prima del 23 aprile 2015 titolari di possidenze immobiliari (vedi tabella B): poiché in questa materia la LRT 41 introduce per il futuro regole decisamente più restrittive per il mantenimento del diritto di assegnazione, il regime "transitorio" consente a certe condizioni - da verificare da parte dei Comuni - di non incorrere nel provvedimento di decadenza ma semplicemente a dover corrispondere un canone calcolato su valori oggettivi.

Per l'attuazione di questa disposizione, Casa S.p.A. ha effettuato accurate verifiche dei dati in proprio possesso, i primi risultati delle quali sono stati comunicati alla fine del 2016 ai Comuni competenti per un totale di 302 posizioni.

Dette verifiche sono relative alle possidenze di alloggi posseduti interamente dai nuclei familiari, risultate inferiori ai limiti in vigore prima della pubblicazione della LRT 41/2015.



[www.casaspa.it/azienda/normativa\\_generale.asp](http://www.casaspa.it/azienda/normativa_generale.asp)



## A. Riconoscimento titolarità qualifica di assegnatario

Requisiti LRT 96/96	Requisiti introdotti da LRT 41/2015	Requisiti norma transitoria (art. 40 bis LRT 41/2015)
Stabile convivenza con assegnatario originario per: - Coniuge senza limiti temporali - 1 anno in caso di figli - 3 anni per altri familiari	Soltanto membri del nucleo familiare al momento dell'assegnazione	Componenti inseriti successivamente all'assegnazione e stabilmente conviventi con assegnatario da almeno 5 anni prima dell'entrata in vigore della LRT. 41/2015 (23 aprile 2015)

## B. Requisito di impossidenza immobiliare per il mantenimento dell'assegnazione

Requisiti LRT 96/96	Requisiti introdotti da LRT 41/2015	Requisiti norma transitoria (art. 40 bis LRT 41/2015)
Assenza di possidenze immobiliari adeguate al nucleo familiare nel Comune di residenza o in Comuni limitrofi. Assenza di possidenze immobiliari anche in quota ovunque ubicate se superiori a valori di rendita catastale indicati dalla legge 96/96 (Tab. A lett. d).	Assenza di qualsiasi possidenza posseduta al 100% ovunque ubicata, anche all'estero, ad esclusione di abitazione assegnata all'ex coniuge a seguito di separazione. Assenza di possidenze immobiliari anche pro quota, ad esclusione di quote pervenute da successione o donazione, in condizione di indisponibilità.	Assenza di possidenze superiori ai limiti già previsti dalla LRT 96/96. In caso di titolarità di possidenze inferiori ai limiti già previsti dalla LRT 96/96, non si fa luogo a decadenza, ma ad aumento del canone di locazione.

## \* Gestione Fondo Sociale (11)

INDICATORE
Fondo sociale erogato nel 2016: € 84.245,90

Il Fondo Sociale ex art. 32 bis L.R.T. 96/96 ha lo scopo 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.

Con la L.R.T. 41/2015 la Regione Toscana ha ritenuto necessario incrementare il sostegno ai nuclei in difficoltà, tanto da raddoppiare l'ammontare del Fondo Sociale, che è costituito oggi dallo 0,50% del monte canoni annuo di ciascun Comune L.O.D.E..

La procedura di erogazione del Fondo Sociale è stata formalizzata con apposito Regolamento, approvato in sede di Conferenza L.O.D.E. il 20.03.2013 e condiviso poi con gli "addetti ai lavori" dei Comuni medesimi attraverso una serie di incontri organizzati dall'Ufficio Legale di Casa S.p.A. nel settembre dello stesso anno. Tali incontri hanno consentito di approfondire anche le altre tematiche di competenza dell'Ufficio Legale, quali il perseguimento della morosità corrente e il recupero dei crediti di utenti cessati, il degrado socio-ambientale, la rimozione dei veicoli in stato di ab-

bandono nei resede condominiali dei fabbricati e.r.p., il mancato rispetto del Regolamento di Utente e le conseguenti sanzioni, le coperture assicurative sui fabbricati e.r.p..

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, che l'Ufficio provvederà senz'altro ad organizzare nel prossimo futuro.

Per quanto riguarda in particolare il Fondo Sociale, è aumentata la consapevolezza dell'esistenza di tale strumento da parte dei Comuni, che ne hanno incrementato l'utilizzo come supporto alla loro attività di sostegno "sociale". Pertanto alcuni dei Comuni che non lo avevano mai utilizzato hanno cominciato ad attingervi e quelli che già lo usavano hanno continuato a farlo ma in maniera più razionale.

Fondo sociale erogato	
2015	2016
€ 64.270,44	€ 84.245,90

Nella tabella riepilogativa sono indicati, per l'anno 2016:

- ▶ i Comuni nei quali è stato erogato il Fondo Sociale;
- ▶ il numero di nuclei 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 2016

Comune	Nr. nuclei beneficiari	Importo erogato €
BAGNO A RIPOLI	4	1.631,36
BARBERINO DI MUGELLO	1	450,00
BORGO SAN LORENZO	2	278,51
CALENZANO	1	950,40
CAMPI BISENZIO	7	2.406,00
FIRENZE	83	41.745,81
GREVE IN CHIANTI	1	178,00
IMPRUNETA	1	759,56
LASTRA A SIGNA	4	4.863,17
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	3	1.090,16
SCANDICCI	8	3.770,85
SESTO FIORENTINO	16	5.442,46
SIGNA	1	769,32
SCARPERIA E SAN PIERO	4	1.975,92
<b>TOTALI</b>	<b>136</b>	<b>84.245,90</b>

## \* Gestione morosità (10)

INDICATORE
Indicatore di morosità: 4,11%

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*	
2015	2016
4,04 %	4,11 %

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



## \* Partecipazione a Commissioni (15)

INDICATORE
n. dipendenti coinvolti: 9 n. commissioni partecipate: 23

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., ora confermata dal nuovo Regolamento LODE fiorentino, adottato a seguito delle modifiche apportate alla LRT 96/96 dalla LRT 41/2015, che prevede espressamente la presenza di un membro nominato dalla Società nelle nuove Commissioni uniche ERP e Mobilità. E' appena il caso di sottolineare che la partecipazione diffusa a questi organismi costituisce un corposo impegno organizzativo e culturale che il personale di Casa S.p.A. assolve con precisione e competenza; è inoltre frequente un'attività di consulenza formale ed informale in materia e.r.p. fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

Nel corso del 2016 il numero di dipendenti che è stato autorizzato a partecipare a Commissioni, è stato di 9, pari al 11,54% del personale di Casa S.p.A..

## \* Contributi per la prevenzione sfratti e morosità

INDICATORE
Contributi erogati nel 2016: € 594.022,32

Prosegue anche nel 2016 l'esperienza della misura istituita dalla Regione Toscana con Delibera di Giunta n. 1088/2011 del 5/12/2011, e rinnovata negli anni successivi, 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 490.122,32.

Inoltre, in base alla Delibera Dirigenziale n. 10737 del 6.11.2014 del Comune di Firenze l'erogazione di Contributi straordinari per i nuclei riconosciuti morosi incolpevoli ai sensi del D.M. 14.05.2014, che ha visto parte attiva, in maniera similare, Casa S.p.A., con l'erogazione, su richiesta del Comune, per l'anno 2016 di Euro 103.900,00.

Tali risorse sommate a quelle erogate per la Delibera n. 1088/2011 e successive modifiche ed integrazioni, ha fatto erogare per le finalità previste un totale pari ad Euro 594.022,32.



## \* Controlli sulle dichiarazioni reddituali (9)

INDICATORE
Numeo posizioni controllate: 602 Numero posizioni difformi: 150 Importo canoni ricostruiti: € 372.125,38

Sottoporre a controlli ampi e sistematici le autodichiarazioni anagrafico-reddituali degli assegnatari, è ormai prassi consolidata dell'Ufficio Utenza di Casa S.p.A..

In virtù di una collaborazione con l'Azienda informatica dell'Agenzia delle Entrate, infatti, Casa S.p.A. ha approntato una procedura finalizzata ad un sistematica verifica massiva sui redditi dichiarati dai nuclei assegnatari nell'ambito della raccolta biennale.

Grazie a questa procedura informatica pressoché tutte le posizioni reddituali di ciascun membro delle famiglie di erp (nel 2016 pari a 29.542 unità) sono confrontate con le risultanze degli archivi fiscali.

E' utile premettere che già i dati "grezzi" del confronto informatico restituiscono un quadro decisamente positivo in ordine alla corrispondenza delle dichiarazioni, considerando che il dato di partenza delle difformità in difetto (poco più del 7%) ricomprende anche gli scostamenti minimi o comunque ininfluenti ai fini della determinazione del canone. E' plausibile ricondurre

questa "precisione" degli assegnatari del LODE fiorentino anche della consapevolezza dell'esistenza di un sistema informatico che consente un raffronto rapido e sufficientemente preciso delle autocertificazioni. Ciò induce gli assegnatari ad una sempre maggiore attenzione nella compilazione delle medesime.

Il controllo vero e proprio è quindi effettuato su di un ampio campione basato sulla quota delle difformità in difetto 7,47%, escludendo quindi gli scostamenti minimi o comunque irrilevanti ai fini del calcolo del canone o del mantenimento dei requisiti di assegnazione.

Agli assegnatari interessati dal controllo vengono comunicate la natura e l'entità della difformità riscontrata e del relativo conguaglio di canone, con invito a presentarsi per fornire chiarimenti e/o contestazioni in merito ai risultati stessi.

L'esperienza ha dimostrato come la gran parte delle difformità è frutto di errori materiali e/o interpretativi piuttosto che da omissioni intenzionali; effettivamente quasi tutti gli assegnatari convocati hanno provveduto a chiarire le circostanze dell'errore, rettificando le proprie dichiarazioni e sottoscrivendo spesso un piano di rateizzo mensile del conguaglio.

Quest'anno le posizioni a campione verificate sono state 206 di cui 106 hanno dato luogo a ricostruzione e conguaglio.

Ma le attività di controllo e verifica non si esauriscono qui: Casa S.p.A. verifica regolarmente la posizione reddituale di tutti i

TOTALE POSIZIONI CONFRONTATE INFORMATICAMENTE	29.542	
TOTALE DIFFORMI	11.722	39,68%
Totale difformi in eccesso (dichiarazione a CASA S.p.A. maggiore delle risultanze fiscali)	9.516	32,21%
Totale difformi in difetto (dichiarazione a Casa S.p.A. minore delle risultanze fiscali)	2.206	7,47%
TOTALE DICHIARAZIONE PIENAMENTE CONFORMI	17.820	60,32%

membri dei nuclei assegnatari in occasione di incrementi familiari o volturazione del contratto. Quest'ultimo tipo di verifica ha riguardato 396 posizioni di cui 44 hanno fatto riscontrare difformità che hanno dato luogo a ricalcolo del canone e relativo conguaglio.

### **\* Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza (13)**

L'anno 2016 ha visto Casa S.p.A. impegnata a gestire l'importante novità introdotta dalla L.R. Toscana 31/3/2015 n. 41, che per la prima volta (art. 35 lett. d) considera causa di decadenza dall'assegnazione all'alloggio di ERP la violazione, grave e continuata, delle regole sull'uso degli alloggi.

E' noto che in materia il Regolamento regionale di Utenza (Del. GR 15/6/1998 n. 608) è ampio e sostanzialmente ben impostato e dettagliato: in sintesi si può dire che sono vietati tutti i comportamenti che possano provocare danni al fabbricato ed alle persone, che rechino disturbo con rumori ed altre immissioni, che tendano ad occupare spazi comuni, anche di parcheggio, che ledano la tranquillità, il decoro e l'igiene del fabbricato.

Il lavoro impostato da Casa S.p.A. è stato quello di approfondire ulteriormente ognuno dei divieti ed obblighi previsti dal Regolamento, anche alla luce delle norme generali e della giurisprudenza, impostando su tale materia una puntuale e progressiva formazione degli uffici. Si è altresì operato per condividere la materia con gli stakeholder: in primo luogo gli assegnatari, a livello di informazione, e poi il LODE e le Associazioni degli utenti, nella prospettiva di formalizzare puntuali protocolli in materia. E' chiaro infatti che le nuove previsioni normative, per non rimanere sulla carta, richiedono una maggiore cultura del controllo

e della sanzione, un'adeguata scala di priorità, la permanente attenzione al rispetto dei diritti di contraddittorio e difesa, la qualità delle verifiche e delle prove. Più in generale Casa S.p.A. si è impegnata a socializzare una visione della sanzione mirata principalmente a reprimere, anche con la decadenza, i comportamenti prevaricatori, peggio se in forma organizzata: quelli che mirano in sostanza a stravolgere le regole di convivenza, di gestione associata e di potenziale crescita sociale degli assegnatari.

In parallelo Casa S.p.A. si è impegnata ad affinare le capacità di mediazione, sia interpersonale che sociale, in un quadro che tenda a far percepire le regole come uno strumento di benessere e di sviluppo di autonome capacità di gestione da parte degli assegnatari.

### **\* Aggiornamento accordo integrativo per definizione controlli adempimenti Contratto di Servizio (17)**

Il 13 luglio 2016, come frutto dei lavori di un apposito tavolo tecnico di rappresentanti del Comune di Firenze e di Casa S.p.A., è stato sottoscritto un accordo che precisa e definisce i contenuti di un precedente documento inerente i controlli sull'esatto adempimento del Contratto di Servizio da parte di Casa S.p.A.. Si tratta di un importante strumento che - individuando una molteplicità di attività di particolare importanza - indica al soggetto controllore (il Comune di Firenze, nella sua qualità di Comune capofila del LODE fiorentino) ed al soggetto controllato (Casa S.p.A., appunto) le modalità, i documenti e la tempistica per lo svolgimento delle verifiche di corretto adempimento del Contratto di Servizio e delle Deliberazioni LODE ad esso collegate.

## 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

Il raffronto tra i dati relativi al canone medio (calcolato inclusi i canoni sanzionatori) rilevati il mese di dicembre rispecchiano il fisiologico andamento ciclico (su base biennale) del canone ERP toscano che ha il suo picco massimo nel mese di gennaio degli anni pari (quando il complesso dei canoni viene ricalcolato sulla base dell'accertamento d'ufficio dei redditi, che viene effettuato con cadenza biennale) e successivamente, per effetto delle richieste di rideterminazione presentate dagli assegnatari a seguito di riduzioni reddituali, cala progressivamente sino ad arrivare al minimo (punto di flesso del ciclo) nel mese di dicembre dell'anno dispari.

	dic. 2015	dic. 2016
CANONE MEDIO MENSILE LRT 96/96	€ 121,46	€ 126,33

### Redditi (escluso ospiti)

	dic. 2015	dic. 2016
REDDITO MEDIO per inquilino occupato	€ 11.824,58	€ 12.206,26
REDDITO MEDIO per inquilino	€ 7.381,48	€ 7.538,52
N. INQUILINI con reddito	18.592	18.253
N. INQUILINI senza reddito	11.191	11.302

### Ripartizione nuclei per fasce di canone

	numero nuclei		percentuale del monte canoni prodotta	
	dic. 2015	dic. 2016	dic. 2015	dic. 2016
N. NUCLEI CANONE 7% CONVENZIONALE	3.623	3.374	10,91%	9,96%
N. NUCLEI CANONE 12% CONVENZIONALE	5.771	5.745	40,58%	39,20%
N. NUCLEI CANONE 14% CONVENZIONALE	2.168	2.290	32,32%	33,00%
N. NUCLEI CANONE 16% CONVENZIONALE	476	502	13,58%	13,93%
N. NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	22	52	0,72%	1,60%
INDENNITÀ DI OCCUPAZIONE	147	172	1,89%	2,32%

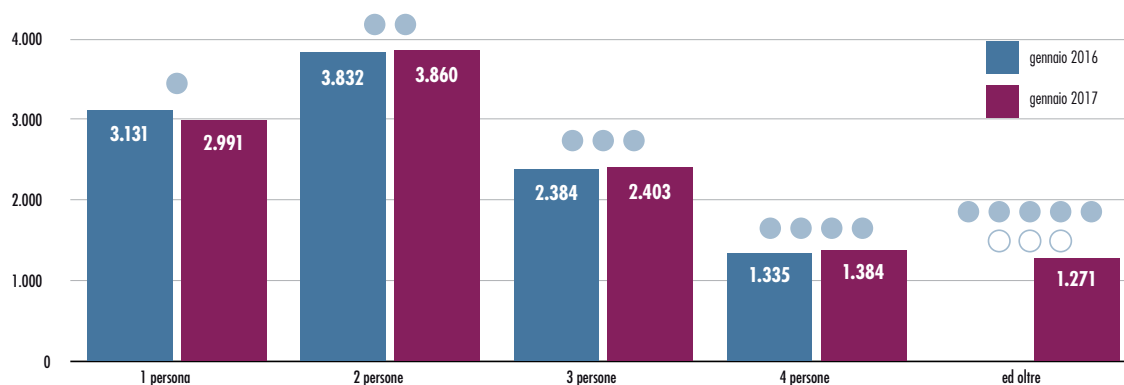
## Popolazione e.r.p.

	gen. 2016	gen. 2017
NUMERO COMPONENTI MEDIO PER NUCLEO FAMILIARE	2,47	2,50
TOTALE PERSONE RESIDENTI FEMMINE	16.002	16.322
TOTALE PERSONE RESIDENTI MASCHI	13.183	13.466
TOTALE RESIDENTI	29.189	29.788
ETÀ MEDIA (ANNI)	49	49

## Ripartizione per fasce d'età

	gen. 2016	gen. 2017
MENO DI 18 ANNI	4.090	4.168
TRA 18 E 35 ANNI	4.754	5.016
TRA 36 E 50 ANNI	5.375	5.377
TRA 51 E 65 ANNI	6.438	6.608
OLTRE 65 ANNI	8.532	8.619

## Composizione nuclei familiari





## \* Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi

La diffusione della Carta dei Servizi, oltre alla consegna a ciascun assegnatario in occasione della consegna delle chiavi dell'alloggio, è 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.

Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, tutti di livello elevato, registrano alcuni scostamenti (in positivo e in negativo) rispetto al precedente esercizio che non incidono significativamente sul complesso della performance.

La Carta dei Servizi è stata aggiornata alla fine del 2015.

### Indicatori Carta dei Servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2015 RISULTATO	2016 RISULTATO
CONSEGNA CHIAVI	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	100,00%	99,39%
STIPULA CONTRATTO DI LOCAZIONE	Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	97,86%	100,00%
EFFETTUAZIONE RIDUZIONE CANONE	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,39%	100,00%
EMISSIONE BOLLETTA MENSILE	Entro la prima decade di ogni mese	100,00%	100,00%
EFFETTUAZIONE VOLTURA DEL CONTRATTO	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	95,88%	97,84%
INCREMENTO DEL NUCLEO	Entro primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,76%	99,42%
AUTORIZZAZIONE ALL'OSPITALITÀ	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	98,36%	100,00%
RISPOSTA ALLA RICHIESTA AUTORIZZAZIONE ESECUZIONE LAVORI	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	94,44%	88,76%
VERIFICA NECESSITÀ O URGENZA INTERVENTI DI MANUTENZIONE	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	98,78%	100,00%
ADDEBITO SERVIZI A RIMBORSO	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%	100,00%
CODICI ACCESSO AREA INTRANET COMUNICATI	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100,00%	100,00%





La nuova edizione, rielaborata in conformità con le nuove normative di settore LRT 41/2015 - che modifica sensibilmente la disciplina e.r.p. - e LRT 5/2014 - in materia di vendita di alloggi, contiene frequenti rinvii al sito internet, per approfondimenti e dati suscettibili di frequente modifica, pur assicurando una sostanziale completezza delle informazioni contenute nel documento cartaceo.

### \* **Indagine di customer satisfaction sui servizi agli assegnatari prestati da Casa S.p.A.**

Per la valutazione della soddisfazione dell'utenza Casa S.p.A. effettua biennialmente un'indagine realizzata mediante somministrazione di questionario sui servizi, in concomitanza con l'accertamento biennale - che si svolge negli anni dispari - delle situazioni anagrafico-reddituali.

In occasione della raccolta biennale dei redditi anno 2014, effettuata Casa S.p.A. - nel periodo marzo - novembre 2015 - ha effettuato una indagine di gradimento tra gli utenti degli alloggi e.r.p. gestiti. I risultati, analizzati nei primi mesi del 2016 sono stati già rendicontati nel Bilancio Sociale 2015.

### **L'interlocazione con le Autogestioni**

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 1 volta al bimestre (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini.

### **Canali di comunicazione dedicati**

Al fine di migliorare e potenziare i canali di comunicazione con gli organi delle Autogestioni dal 2013 è attiva, 3 volte la settimana in diverse fasce orarie, una linea telefonica riservata a Responsabili e Componenti dei Comitati. Tale canale si aggiunge a quelli già attivi (telefoni diretti, fax, e-mail). Nel primo semestre del 2015 è stata inoltre attivata - con le medesime finalità - anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è stato comunicato a tutti i componenti delle Autogestioni.

Nel 2016 si sono contati, su un totale di 1.114, 325 immobili in Autogestione, con un'incidenza percentuale del 29,17%.

La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, è rimasta invariata rispetto allo scorso anno. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

L'Autogestione si conferma importante canale di interlocazione tra utenza, Comune e Casa S.p.A. come dimostrano due iniziative avviate nel 2016 che si caratterizzano per il coinvolgimento di alcuni fabbricati autogestiti in due progetti del Comune di Firenze mirati entrambi ad una gestione consapevole e sostenibile del territorio.

**INCIDENZA  
AUTOGESTIONI**

**numero immobili in Autogestione  
totale immobili**

**=  $\frac{325}{1.114}$  = 29,17%**

## \* Progetto "Butta Bene" (22)

Il progetto "Butta Bene" posto in essere in collaborazione con Quadrifoglio S.p.A. ha perseguito lo scopo di sensibilizzare la cittadinanza in materia di raccolta differenziata e di prevenzione dell'abbandono dei rifiuti ingombranti.

Il progetto ha riguardato in particolare il Quartiere 5 del Comune di Firenze, dove le 44 Autogestioni presenti sul territorio sono state invitate ad un incontro informativo e formativo sull'argomento con consegna di materiale divulgativo - cartoline e locandine - da distribuire nei fabbricati; inoltre tutti gli assegnatari dei fabbricati erp del quartiere hanno ricevuto assieme al bollettino dell'affitto ulteriori informazioni sull'iniziativa.

Nell'ambito invece del workshop "Ogni piccolo gesto ha una conseguenza: gestione del Piccione in Città", svoltosi a settembre, si è voluta promuovere presso la cittadinanza di tutto il Comune di Firenze la diffusione di corretti comportamenti da tenere per una convivenza sostenibile con le colonie di piccioni in città.

Dal laboratorio sono scaturiti modalità pratiche, soluzioni tecniche ed accorgimenti per la dissuasione dei piccioni in città e le 121 Autogestioni presenti sul territorio sono state invitate ad un incontro informativo e formativo sull'argomento, sia via e-mail

che via posta ordinaria è stata inviata la brochure informativa sul progetto e sulle due sessioni di workshop dedicate all'argomento organizzate dalla Direzione Ambiente del Comune di Firenze.

## \* Collaborazione con Quadrifoglio per TARI (19 bis)

Alla fine del 2016 il Comune di Firenze ha richiesto a tutti gli utenti TARI la comunicazione dei dati catastali relativi agli alloggi siti nel Comune stesso. Fra questi, ovviamente, anche gli oltre 7.000 alloggi gestiti da Casa S.p.A.. Da una collaborazione fra Quadrifoglio e Casa S.p.A., è stato possibile far acquisire i dati relativi a tali alloggi in modo automatico con i seguenti benefici:

1. Gli inquilini non hanno dovuto fare visure catastali né recapitare le informazioni a Quadrifoglio.
2. Quadrifoglio ha evitato una registrazione manuale dei dati ed anche ridotto sensibilmente il numero di persone da ricevere presso i propri uffici per la consegna della documentazione.
3. Casa S.p.A. a evitato un gran numero di telefonate e di accessi al front office per chiedere notizie sul reperimento di tali dati.

## 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.

### \* Riassetto organizzativo della Società (7)

Va premesso che Casa S.p.A. deve affrontare una fase piuttosto peculiare: il pensionamento, nel giro di tre anni, di un gran numero di dipendenti, circa il 25% dell'organico. Il motivo di ciò sta nel fatto che attorno alla metà degli anni '70 del secolo scorso, dopo la Riforma della Casa l'allora IACP raddoppiò il proprio organico, per far fronte ai nuovi compiti di cui alla L. 865/1971, che faceva appunto degli IACP gli unici soggetti di ERP. I giovani dipendenti di allora sono appunto i pensionandi di oggi.

Quello che poteva essere un serio problema è stato tempestivamente affrontato nell'anno 2016 da Casa S.p.A. con l'obiettivo di valorizzare gli strumenti esistenti e le esperienze fatte negli ultimi anni.

Casa S.p.A. si è rivolta in primo luogo al cosiddetto Tavolo della mobilità tra le Società partecipate fiorentine; si tratta (vedi Del. CC Firenze 2014/C/00016) di uno strumento permanente di scambio di personale tra Società partecipate, in una forma che anticipa in qualche modo le modalità di intervento che informano poi il c.d. Decreto Madia e che risponde ad un criterio di evidente razionalizzazione ed economia.

Va anche detto che le prassi attuate al Tavolo sono state ispirate

a principi di trasparenza ed efficacia: le professionalità oggetto di possibile mobilità sono state verificate, mediante titoli ed anche colloqui attitudinali; è stata così attivata da Casa S.p.A., per trasferimento da altre Società partecipate, l'assunzione di n. 1 un dipendente tecnico manutentore, Livello B3 CCNL Federcasa e di n. 2 dipendenti amministrativi, uno di Liv. B3 ed uno di Liv. C1, quest'ultimo entrato in servizio il 1/01/2017.

Per le professionalità non reperibili mediante trasferimento si è proceduto con selezioni pubbliche. Si ricorda che per tali selezioni Casa S.p.A. ha approvato da tempo un apposito Regolamento, che ripropone tutti i principi vigenti per i concorsi pubblici, con adattamenti mirati a valorizzare la realtà di una società partecipata.

In effetti l'anno 2016 ha visto l'assunzione con selezione pubblica aperta ed ampia partecipazione di concorrenti di un funzionario informatico Liv. A3 CCNL Federcasa. L'inserimento di questa professionalità consente, oltre che di mantenere inalterato il numero degli operatori dell'Ufficio Gestione Procedure Informatiche, di potenziare il grado di qualificazione dell'Ufficio stesso.

In qualche modo ancora più interessante è l'esperienza fatta con due selezioni (una per personale tecnico ed una per personale amministrativo) riservate a giovani che hanno partecipato, nel corso degli ultimi anni all'esperienza di tirocinio denominata in Toscana "Giovani Si" e poi inquadrata nella cosiddetta "Garanzia Giovani" europea.

Si è già avuto modo di illustrare negli anni i pregi e le opportunità che si sono rilevate presso Casa S.p.A. rispetto a questa esperienza, in termini di partecipazione e di qualità dei soggetti

partecipanti; è opportuno insistervi, anche perché esperienze di questo tipo vengono giudicate in modo molto disforme, e talvolta preconcetto, quanto a finalità ed efficacia.

Casa S.p.A. ha avuto modo di conoscere nel corso degli anni con questo programma un rilevante numero di giovani competenti e motivati, che hanno dato un apporto significativo nei diversi settori in cui hanno operato; è stato quindi consequenziale effettuare una selezione riservata a coloro che avevano svolto positivamente i tirocini Giovani Sì/Garanzia Giovani. Naturalmente la selezione non ha avuto un carattere informale o poco penetrante: si è trattato infatti di una prova scritta, una prova orale ed una complessa prova attitudinale; della verifica sono state incaricate apposite Commissioni, anche con la presenza di membri esterni. Si è inteso così valorizzare l'esperienza dei tirocini, senza rinunciare in alcun modo alla verifica professionale più ampia e rigorosa, come da Regolamento per le Assunzioni di Casa S.p.A.. Risultato di tale procedura è stata l'assunzione di n. 3 addetti amministrativi, Livello C1 CCNL Federcasa e n. 1 addetto tecnico manutentivo Livello B3.

Nello stesso anno sono state definite due posizioni di soggetti

operanti su progetto della tipologia co.co.pro., divenuta impraticabile a seguito di revisione legislativa al riguardo; preso atto dell'esaurimento di uno dei due progetti, si è provveduto a sottoscrivere un contratto di lavoro subordinato, a tempo determinato e parziale, che consentirà di portare a termine le attività dell'ulteriore progetto già impostato.

Un'ultima nota, di genere: delle n. 8 assunzioni operate da Casa S.p.A. nell'anno 2016, ben n. 7 sono di genere femminile.

## Caratteristiche del Personale

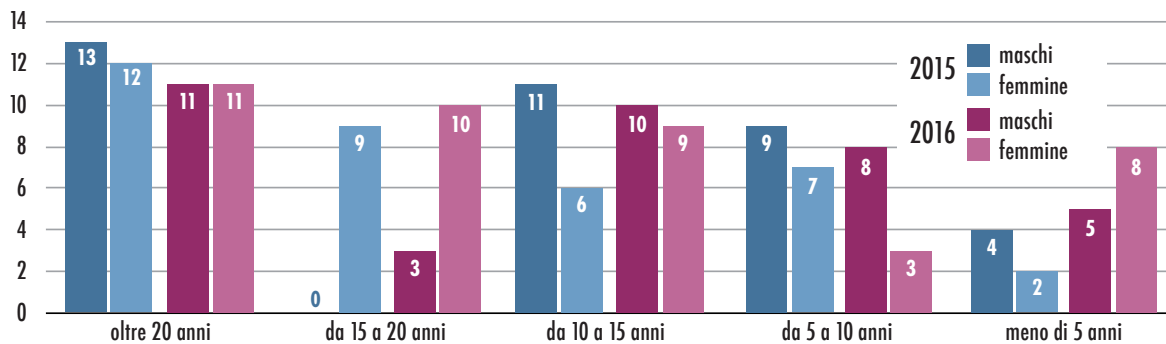
Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 73 unità nel 2015 e di 78 nel 2016. L'aumento del numero dei dipendenti è dovuto a nuove assunzioni che hanno interessato l'ultimo trimestre del 2016, in funzione dei pensionamenti avvenuti nello stesso anno e che avverranno nel prossimo anno (il numero dei dipendenti si assesta nei primi mesi del 2017 a n. 74 unità). La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella.

Nel 2016 il 89,74% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 10,26% di "Quadro" e "Dirigente".

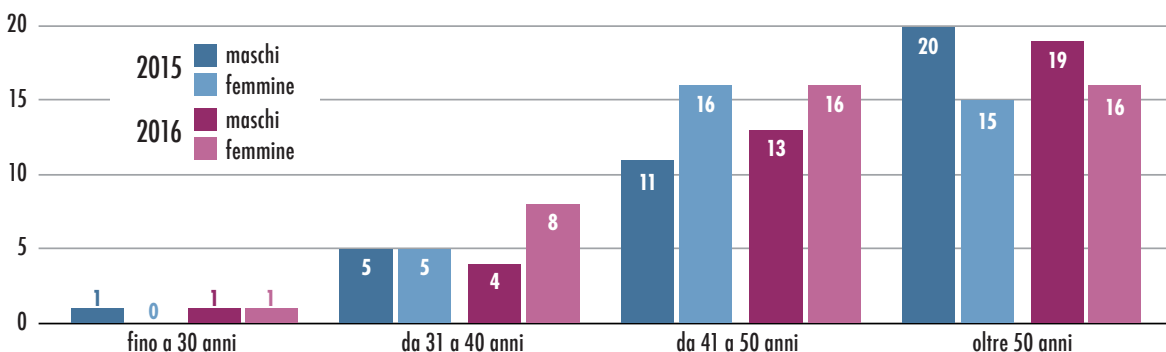
## Suddivisione del personale per qualifiche

QUALIFICHE	2015			2016		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
DIRIGENTI	3	0	3	3	0	3
QUADRI	2	2	4	2	3	5
IMPIEGATI	32	34	66	32	38	70
TOTALE	37	36	73	37	41	78

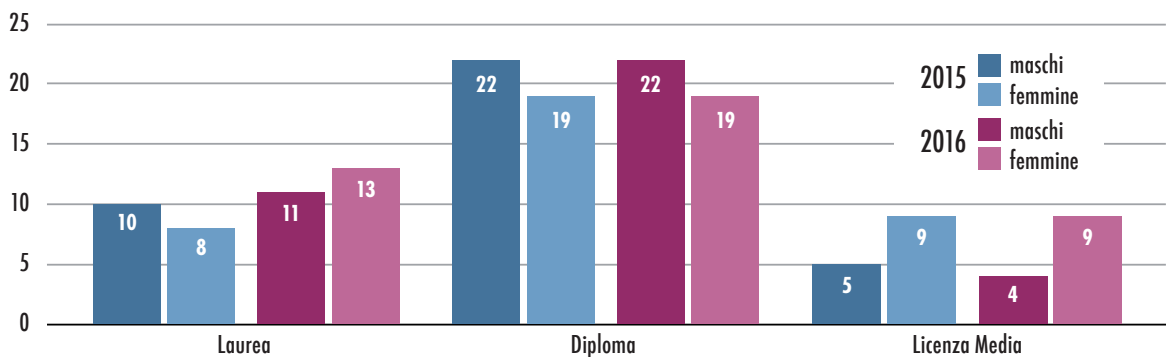
### Ripartizione del personale per anzianità di servizio



### Ripartizione del personale per anzianità



### Ripartizione del personale per titolo di studio



## Turnover del personale

INDICATORE
Tasso di turnover complessivo: 15,15%

Tenuto conto dell'organico medio anno 2016, pari a 72,58, il turnover complessivo dell'anno, considerati gli entrati e gli usciti è pari al 15,15%, calcolato come da formula riportata.

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 qui di seguito raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco superiore al 7%, dato migliore rispetto al 2015 — che si attendeva al 8,90% - che si spiega con il contenimento del ricorso a incarichi esterni tecnici, incidente sul periodo precedente, rafforzato dall'incremento delle spese relative al personale interno, quasi interamente correlate alle riclassificazioni introdotte dal D.lgs. 139/2015.

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 167,24 alloggi a dipendente (più contenuto rispetto al 2015 per effetto dell'aumento degli alloggi gestiti non proporzionale all'incremento del personale per nuove assunzioni).

$$\text{TURNOVER COMPLESSIVO} = \frac{\text{Totale entrati} + \text{Totale usciti}}{\text{Organico medio annuo}} \times 100 = \frac{8 + 3}{72,58} = 15,15\%$$

$$\text{TASSO DI ATTIVITÀ (TAI)} = \frac{\text{Costo personale esterno}}{\text{Costo personale interno}} = \frac{284.034}{3.996.421} = 7,11\%$$

$$\frac{\text{Numero dipendenti}}{\text{Numero alloggi gestiti}} = 167,24 \text{ alloggi per dipendente}$$

## Crescita professionale

INDICATORE
Indicatore sulla formazione: EVP 2016: 1,40%

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 2016 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).

EVOLUZIONE PROFILI PROFESSIONALI (EVP)	Numero ore dedicate alla formazione dei dipendenti	
	2015	2016
	1.899 / 113.044	1.560 / 111.058
	<b>1,68 %</b>	<b>1,40 %</b>

L'indice 2016 evidenzia una lieve diminuzione delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nell'anno precedente, non esattamente proporzionale alla riduzione del numero di ore lavorate.

Il 2016 si caratterizza anche per la conferma dell'accesso da

parte di Casa S.p.A. al fondo Interprofessionale Fonservizi che ha consentito il finanziamento di un piano di formazione 2016-2017 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società e che per il 2016 ha visto il personale di Casa S.p.A. oltre che nel ruolo di formato anche nel ruolo di formatore.

Anche per l'anno 2016, la Società ha valorizzato l'attività di formazione praticamente su tutte le tematiche di competenza; in questo ambito ha svolto un ruolo significativo la docenza interna. La Società si è posta infatti l'obiettivo di qualificare in vera e propria attività formativa interna anche quella che è la corrente attività di interscambio informativo tra gli uffici, incrementandone i contenuti professionali; sono stati svolti pertanto momenti formativi sulle novità normative LRT 5/2014 (nuova legge sulle vendite di alloggi e.r.p.), sull'accertamento e raccolta redditi anno 2014. su analisi energetica degli edifici, soluzione architettoniche-edilizie per l'housing sociale, sulla normativa della trasparenza (ex D.Lgs. n. 33/2013) e di prevenzione della corruzione.

Rilevante per qualità e impatto è stato il momento formativo e di coinvolgimento di buona parte del personale in occasione della "giornata della trasparenza" organizzata dall'O.d.V. di Casa S.p.A. in funzione di "Responsabile Trasparenza" e rendicontata nella presente sezione del Bilancio Sociale nel paragrafo dedicato a "Trasparenza e Anticorruzione".

### Nucleo di consulenza interna

Il "Regolamento studi e consulenze interne" approvato dal C.d.A. il 16/09/2013 fa del Nucleo interno di consulenza uno strumento peculiare, che non tende ad accentrare la vasta e multifforme attività di approfondimento normativo che è costante e

propria dei vari uffici e servizi, ma si pone come ultima istanza delle potenzialità interne alla Società in termini di studio e ricerca, con il doppio effetto di evitare il ricorso a consulenze esterne non necessarie ovvero di acclarare l'esigenza di tale ricorso in presenza di materie che eccedano le potenzialità professionali del Nucleo stesso. Sono da segnalare nel periodo un approfondito studio in merito alla repressione delle difformità edilizie nel patrimonio di e.r.p. gestito ed uno sulla possibilità di utilizzazione della quota di 0,50 del monte canoni (prevista dall'art. 23 della LRT 96/96) dopo la modifica dalla LRT 41/2015.

## \* Comunicazione (5) e Clima interno (6)

### INDICATORE

**Numeri riunioni condotte anno 2016: 13**

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.

Nel 2016 è stata condotta un'indagine sul clima interno. L'indagine è stata svolta mediante somministrazione di un questionario contenente 63 domande, articolate in 13 sezioni, dedicate ad altrettanti aspetti della percezione del lavoro e dell'azienda. Il questionario, ha riproposto gran parte delle domande contenute in una precedente indagine condotta nel 2011, con la si-

gnificativa aggiunta di una apposita sezione (l'ultima) dedicata alla percezione interna degli aspetti legati alla trasparenza ed all'anticorruzione.

A differenza delle precedenti indagini, si è avuto cura di formulare i quesiti con orientamento omogeneo, in modo che la polarità positiva fosse per tutti sul versante "accordo"; significativa novità è costituita dall'aver articolato ciascuna risposta su 4 opzioni (due positive e due negative) eliminando la risposta intermedia, per ottenere una maggiore "presa di posizione" dell'intervistato in relazione al quesito proposto.

I risultati emersi tra i 50 questionari compilati restituiscono un quadro complessivo soddisfacente, con una forte percezione e condivisione da parte di tutto il personale della missione sociale svolta da Casa S.p.A., in un ambito organizzativo percepito come permeato da legalità e trasparenza.

L'aspetto procedurale e pianificatorio dell'attività societaria, grazie anche ad una buona assimilazione generalizzata del Sistema Integrato Qualità Responsabilità Sociale, risulta positivamente recepito ed attuato.

Lievi criticità si riscontrano su chiarezza e coerenza dei ruoli che si ritiene possano risentire positivamente dell'attuale, ampia, ristrutturazione organizzativa nel corso del 2017.

La qualità dell'ambiente di lavoro - avuto riguardo sia all'adeguatezza "fisica" e di sicurezza, sia ad aspetti più immateriali quali la serenità dei rapporti interpersonali e la flessibilità dell'orario di lavoro - ed il livello di formazione professionale, si confermano punti di forza della Società.

Emerge una solida e convinta motivazione del personale nello svolgimento del lavoro ed una sensibile consapevolezza delle proprie competenze personali e della capacità di conseguire risultati efficaci.



Confermati anche i valori positivi in materia di attitudine al lavoro di gruppo.

La percezione del carico di lavoro restituisce risultati abbastanza soddisfacenti specie se posti in relazione con gli esiti della precedente indagine 2011, riconducibili in parte anche alla pianificazione dei carichi realizzata con lo svolgimento a regime delle riunioni periodiche d'ufficio.

Criticità, peraltro ampiamente mitigabili dalla citata riorganizzazione aziendale, si riscontrano in materia di comunicazione

interna e di crescita e sviluppo professionale.

E' prevista la ripetizione dell'indagine alla fine del 2017 o, al più tardi, all'inizio del 2018.

Si riporta tabella con i risultati aggregati per sezione confrontati con quelli relativi all'indagine 2011. Si sottolinea che i dati raffrontati non sono completamente sovrapponibili sia sotto il profilo della formulazione del singolo quesito che per la individuazione delle polarità di risposta. Ai fini della comparazione sono state considerate le percentuali delle polarità positive.

## Raffronto anno 2016 / anno 2011 raggruppato per sezioni

ARGOMENTO	MEDIA PERCENTUALE POLARITÀ PER SEZIONE		VALUTAZIONE RISULTATO
<b>PROCEDURE AZIENDALI</b>			
Chiarezza, documentazione, Utilità documentazione e procedure, Coerenza e comprensibilità procedure, Tempistica procedure, Definizione di regole	anno 2016 5 domande <b>75,60%</b>	anno 2011 4 domande <b>57,75%</b>	Buono Trend positività: in crescita
<b>CHIAREZZA E COERENZA DEI RUOLI</b>			
Chiarezza delimitazione ruoli, Precisa identificazione interlocutori interni, Congruenza di ruoli e responsabilità, Coerenza filiera decisionale	anno 2016 4 domande <b>58,00%</b>	anno 2011 4 domande <b>40,50%</b>	Criticità Trend positività: in crescita
<b>LAVORO DI GRUPPO</b>			
Percezione del processo, supporto dei colleghi, coerenza operativa del gruppo	anno 2016 4 domande <b>71,50%</b>	anno 2011 4 domande <b>74,75%</b>	Buono Trend positività: in flessione
<b>COMUNICAZIONE INTERNA</b>			
Comunicazione tempestiva dei cambiamenti, Consapevolezza dei superiori del lavoro svolto, Aggiornamento in merito a processi trasversali a vari uffici, Svolgimento riunioni, Aggiornamento su andamento generale dell'azienda	anno 2016 5 domande <b>58,00%</b>	anno 2011 4 domande <b>62,50%</b>	Criticità Trend positività: in flessione
<b>QUALITÀ DELL'AMBIENTE DI LAVORO</b>			
Adeguatezza "fisica" dell'ambiente di lavoro, Congruità flessibilità orario di lavoro, Serenità relazioni interpersonali, Impegno aziendale per Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro	anno 2016 4 domande <b>79,50%</b>	anno 2011 3 domande <b>76,67%</b>	Buono Trend positività: in crescita

ARGOMENTO	MEDIA PERCENTUALE POLARITÀ PER SEZIONE		VALUTAZIONE RISULTATO
<b>FORMAZIONE</b>			
Livello di formazione ed aggiornamento professionale, analisi fabbisogni formativi, Partecipazione a formazione, Adeguatezza contenuti formazione, Efficacia iniziative formative	anno 2016	anno 2011	Discreto Trend positività: in crescita
	5 domande	4 domande	
	69,60%	67,50%	
<b>IL MIO LAVORO</b>			
Entusiasmo nel lavoro, Percezione dell'efficacia del proprio lavoro, Coinvolgimento nelle decisioni, Valorizzazione delle capacità, Chiarezza direttive, Identificazione esatto interlocutore, Percezione proprie competenze	anno 2016	anno 2011	Discreto Trend positività: in flessione
	7 domande	4 domande	
	70,29%	76,25%	
<b>AUTONOMIA NEL LAVORO</b>			
Pianificazione del lavoro, Autonomia su priorità e scadenze, Autonomia nelle decisioni, Tutela da parte della struttura nelle scelte operate	anno 2016	anno 2011	Molto buono Trend positività: in crescita
	4 domande	4 domande	
	81,00%	54,50%	
<b>CARICO DI LAVORO</b>			
Adeguatezza carico di lavoro, Livello di stress, Rispetto orario di lavoro, Conciliazione vita lavoro	anno 2016	anno 2011	Discreto Trend positività: in crescita
	4 domande	3 domande	
	69,00%	41,67%	
<b>RICONOSCIMENTO MERITI LAVORATIVI/SVILUPPO PROFESSIONALE</b>			
Considerazione del lavoro, Valutazione risultati, Opportunità crescita professionale, Premio di risultato, Definizione obiettivi di risultato	anno 2016	anno 2011	Criticità Trend positività: in flessione
	5 domande	2 domande	
	49,20%	52,50%	
<b>PERCEZIONE DEI PROPRI SUPERIORI</b>			
Supporto dei superiori, Indicazioni del proprio superiore, Ascolto del superiore, Gestione del superiore, Riconoscimento del lavoro svolto	anno 2016	anno 2011	Discreto Trend positività: in flessione
	5 domande	3 domande	
	63,60%	67,25%	

<span style="color: green;">■</span>	NON CRITICO
<span style="color: orange;">■</span>	DA VALUTARE
<span style="color: red;">■</span>	CRITICO

## Tirocini e stage

Nel 2016 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. 14 tra "Giovani Sì" e tirocini formativi (n. 11 femmine e n. 3 maschi): hanno svolto una esperienza formativa nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri", in materia di manutenzione immobili e gestione patrimonio, altri dedicati ad affiancare le attività gestionali e legali di Casa S.p.A..

Prosegue l'adesione di Casa S.p.A. a progetti di percorso di alternanza scuola lavoro per studenti delle ultime classi di alcune scuole superiori del territorio con apposite convenzioni:

- Istituto Russell - Newton di Scandicci - presenza in azienda nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri" di un alunno frequentante la quarta classe, un pomeriggio alla settimana per tutta la durata dell'anno scolastico.
- Istituto Salvemini e Duca D'Aosta di Firenze - presenza in azienda nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri" di due alunni frequentante la quarta classe.

## \* Trasparenza e anticorruzione (2)

In tema di trasparenza la Società ha proseguito l'attività di aggiornamento di dati e informazioni sul sito internet di Casa S.p.A. nella sezione "Società Trasparente" ad essa dedicata.

Con l'inizio dell'anno 2016 ha aggiornato i due documenti di riferimento per trasparenza (Piano della Trasparenza ed Integrità)

e prevenzione della corruzione (Piano della Prevenzione della Corruzione) predisposti ai sensi della normativa vigente e delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Il Piano per la Trasparenza e l'Integrità di Casa S.p.A., redatto ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013, dà attuazione al principio di trasparenza intesa come accessibilità alle informazioni concernenti l'organizzazione e le attività istituzionali delegate alla Società dalla Pubblica Amministrazione.

Tale documento definisce le modalità, i tempi di attuazione e le iniziative per l'adempimento degli obblighi di pubblicazione sul sito internet, previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi facenti capo a dirigenti, coordinatori e responsabili di servizi/aree/uffici.

Al piano è assegnato un valore programmatico di individuazione delle azioni, che la società intende intraprendere in materia di trasparenza: definizione dei soggetti tenuti a darvi attuazione, tempi di attuazione, descrizione delle attività di monitoraggio e di controllo sugli impegni assunti.

Tra gli obiettivi del Piano, c'è la realizzazione della "giornata della trasparenza" come iniziativa rivolta ai portatori di interesse della Società (c.d. stakeholder) interni ed esterni (comuni, utenti, sindacati dell'utenza, personale, sindacati dei lavoratori, fornitori, associazioni rappresentative, istituzioni, collettività). In particolare si parla di "giornate della trasparenza" come occasioni di confronto e ascolto sui principali aspetti delle attività istituzionali della Società, con finalità di conoscenza dell'azienda e di miglioramento della qualità dei servizi.

In tale giornata viene illustrato lo stato di attuazione del Piano e vengono raccolti i suggerimenti per l'aggiornamento annuale del piano stesso.

Il Piano Trasparenza ed Integrità, a cura del Responsabile della Trasparenza, che per Casa S.p.A. è l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, è stato aggiornato con gli obiettivi da raggiungere per il triennio 2016-2018. Il documento alla base del monitoraggio degli obblighi di trasparenza previsti per le società partecipate e in controllo pubblico dal D.Lgs. n. 33/2013, è scaricabile dal sito internet di Casa S.p.A. [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it) nella sezione Società Trasparente – Disposizioni generali.



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/responsabile%20trasparenza/2016.01.13\\_PIANO%20DELLA%20TRASPARENZA%20INTEGRITA'%20ratifica%20C.d.A..pdf](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/responsabile%20trasparenza/2016.01.13_PIANO%20DELLA%20TRASPARENZA%20INTEGRITA'%20ratifica%20C.d.A..pdf)

Il secondo documento, Piano della Prevenzione della Corruzione, a cura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), nominato nel 2015, è diventato obbligatorio per la Società solo a seguito della Determinazione ANAC del giugno 2015. Quindi la Società ha provveduto a trasformare un documento esistente, integrandolo rispetto al precedente non obbligatorio ed è anch'esso scaricabile dal sito internet della società nella sezione Società Trasparente – Altri contenuti.



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/rpc/Piano%20anticorruzione%20rev.%202016%20CdA.pdf](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/rpc/Piano%20anticorruzione%20rev.%202016%20CdA.pdf)

E' stata altresì rendicontata l'attività svolta nel 2016 dal R.P.C. sulla base dello schema ANAC e pubblicata sul sito nella stessa sezione, la Relazione annuale.



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/altri%20contenuti.asp](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/altri%20contenuti.asp)



[www.casaspa.it/azienda/Uffici/responsabile\\_anticorruzione.asp](http://www.casaspa.it/azienda/Uffici/responsabile_anticorruzione.asp)

A novembre, nella sede della Società, si è svolta anche la 2° giornata della trasparenza di Casa S.p.A..

I temi trattati hanno toccato - se pur sinteticamente - la gran parte della realtà e delle attività aziendali, sia gestionali - con l'illustrazione di pochi ma significativi dati destinati a sfatare "miti" sulla condizione della case popolari - che di carattere costruttivo/innovativo - con un'ampia esposizione della realizzazione dell'edificio in legno di viale Giannotti.

Hanno completato la giornata focus specifici sulle tematiche della trasparenza e del diritto di accesso (nella recentissima accezione dell'"accesso civico"), della stretta relazione che questi hanno sulla prevenzione di fenomeni corruttivi e - più in generale - della garanzia di buone prassi aziendali ed infine del ruolo fondamentale di un Sistema organizzativo che definisca con chiarezza procedure e compiti.

Tra i numerosi partecipanti all'evento è da evidenziare la presenza di due classi dell'Istituto Tecnico Geometri - Gaetano Salvemini - di Firenze che hanno attivamente seguito gli interventi della mattinata anche interloquendo con i relatori.



[www.casaspa.it/Informazioni/Giornata%20Trasparenza%202016/trasparenza2016.asp](http://www.casaspa.it/Informazioni/Giornata%20Trasparenza%202016/trasparenza2016.asp)

# La sicurezza sul lavoro

## Sicurezza in azienda

Casa S.p.A. effettua un monitoraggio sugli infortuni sul lavoro che possono verificarsi nei confronti del proprio personale. Per l'anno 2016 si è registrato un solo infortunio avvenuto in itinere.

## Sicurezza sui cantieri

Sulla base di quanto previsto dalla procedura per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso dell'intero anno 2016 sono state registrate due segnalazioni in merito ad aspetti di sicurezza sui

cantieri gestiti, entrambe riferite dall'intervento in Firenze, Via Torre degli Agli.

Si è trattato della rilevazione di un solo addetto operante in cantiere, in particolare nella fase di scavo. Il CSE ha disposto la sospensione dei lavori che sono stati ripresi una volta integrato il numero delle maestranze.

Di fatto l'attività sui cantieri è risultata particolarmente ridotta, per il minor numero di interventi in corso: a dicembre risultavano attivi solo cinque cantieri.

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

		APPRESTAMENTI DI CANTIERE	PONTEGGI	LAVORAZIONI	MAESTRANZE
2007/2008	segnalazioni	4	4	3	1
	non conformità	2	2	-	1
2009	segnalazioni	2	2	-	1
	non conformità	-	-	-	1
2010	segnalazioni	7	3	-	4
	non conformità	1	-	-	1
2011	segnalazioni	1	1	1	-
	non conformità	-	-	-	-
2012	segnalazioni	1	1	-	-
	non conformità	-	-	-	-
2013	segnalazioni	0	0	0	0
	non conformità	-	-	-	-
2014	segnalazioni	0	1	0	1
	non conformità	-	-	-	-
2015	segnalazioni	0	0	0	0
	non conformità	-	-	-	-
2016	segnalazioni	0	0	0	2
	non conformità	-	-	-	-

esecuzione.

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

Non 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.

### \* Conferma della Certificazione OHSAS 18001 (4)

INDICATORE
Fatto

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). Al termine del primo trien-

nio di certificazione, questa è stata rinnovata a seguito di visita ispettiva nei giorni 4-5-6 marzo 2016.

### \* Transizione nuova norma SA8000:2014 (1)

Nel dicembre 2016, nell'ambito della verifica di sorveglianza per il mantenimento della certificazione "etica", è stato accertato positivamente, dall'ente di sorveglianza, l'adeguamento del Sistema Integrato della Società alla nuova versione dello schema SA8000:2014. La nuova norma richiede alle organizzazioni aderenti un sempre maggiore impegno nel controllo e nella sensibilizzazione dei propri fornitori sui temi della Sostenibilità e nel controllo dei rischi ad essi correlati. Sempre in aderenza ai nuovi requisiti richiesti dalla SA8000:2014 è stato costituito il Social Performance Team - organismo paritetico composto da 2 rappresentanti dei lavoratori e 2 rappresentanti della Direzione - che si riunisce almeno due volte l'anno ed analizza tematiche inerenti la Responsabilità Sociale, formulando proposte all'Amministrazione ed analizzando i rischi collegati alla norma. La composizione del Social Performance Team di Casa S.p.A. è integrata da tutti i componenti del Gruppo per la redazione del Bilancio Sociale.





# Attuazione delle





# tematiche ambientali

L'efficienza energetica e il rispetto per l'ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l'attività tecnica 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 sezione del Bilancio Sociale si rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2016 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata agli immobili realizzati o recuperati.

## Progettazione/realizzazione di edifici ad alta efficienza energetica

### Progettazione ad energia zero (Nzeb) 88 alloggi in Via Torre Agli

E' in corso di realizzazione il complesso edilizio a Energia Zero per 88 alloggi all'interno del programma di riqualificazione urbana, mediante demolizione e ricostruzione con ampliamento volumetrico del complesso edilizio e.r.p. di Via Torre degli Agli a Firenze.

L'involucro esterno sarà realizzato totalmente con materiali naturali e strutture in legno X-LAM, 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 migliorare ulteriormente queste caratteristiche di base. Un edificio quindi che avrà necessità di pochissima energia per il riscaldamento, zero energia per il raffrescamento e che produrrà prevalentemente da fonte rinnovabile quella poca energia che gli necessita.

Nella fase transitoria di realizzazione degli 88 alloggi, alcuni degli ex abitanti dell'area oggetto del cantiere, sono stati inseriti nei 18 alloggi temporanei montabili e smontabili realizzati nel Viale Guidoni (che fungono da alloggi volano).

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.

L'intervento è stato illustrato in un filmato illustrativo di alcune realtà significative di e.r.p. realizzate dalle aziende associate a Federcasa nel Padiglione Italia all'Arsenale di Venezia nell'ambito dell'edizione 2016 della Biennale Architettura.



[www.casaspa.it/informazioni/abitare\\_temporaneo.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/abitare_temporaneo.asp)

### 45 in legno X-LAM area ex Longinotti a Firenze

L'intervento residenziale completa il programma di recupero urbano dell'area ex Longinotti a Firenze che, dopo la chiusura della fabbrica nel 1974, è stata oggetto di diversi interventi di riqualificazione che hanno completamente trasformato l'area dotandola di un grande centro commerciale, un auditorium e di un sistema di piazze sotto le quali trovano posto parcheggi pertinenziali del centro commerciale e parcheggi pubblici.

L'intervento comprende due edifici residenziali inaugurati a fine 2016, uno di sei piani con 39 alloggi (edilizia sovvenzionata – a canone e.r.p.) e l'altro di quattro piani con 6 alloggi (edilizia convenzionata – a canone calmierato); un terzo edificio, una ludoteca pubblica su due piani per circa 600 mq sempre in legno, è stato realizzato da Casa S.p.A. e inaugurato il 27 settembre 2011.

Le strutture in elevazione dei due edifici sono completamente realizzate in legno, compresi i vani ascensori, con pareti e solai costituiti da pannelli di legno massiccio X-Lam, formati dalla sovrapposizione e incollaggio di cinque strati incrociati di tavole a formare elementi estremamente rigidi, resistenti e stabili.

Obiettivo del progetto è rendere il benessere abitativo alla portata di tutti i cittadini. Grazie all'effetto dei materiali a base di legno sulla qualità dell'aria all'interno dell'edificio, infatti, bassa conducibilità, elevata inerzia termica, traspirabilità e spiccata igroscopicità, riducono le necessità di riscaldamento in inverno e di raffrescamento in estate. I cartongessi utilizzati per la finitura interna delle pareti contribuiscono a combattere l'inquinamento domestico, neutralizzando i principali composti organici volatili (VOC) ed eliminando fino al 70% delle sostanze nocive presenti

negli ambienti domestici.

Gli edifici sono stati portati dalla Classe energetica A prevista nel progetto originario a nZEB (nearly Zero Energy Building), mediante l'aumento della coibentazione delle pareti esterne, ora con spessore complessivo di 33 cm. con 14 cm. di coibentazione in pannelli di lana di roccia e l'adozione di impianto centralizzato a pompa di calore aria-acqua per climatizzazione invernale ed estiva, produzione di acqua calda sanitaria con boiler a pompa di calore integrato con impianto solare termico a circolazione naturale, esteso campo fotovoltaico per la produzione di energia elettrica e impianti di ventilazione meccanica controllata con recupero di calore per ogni alloggio.

In due alloggi sono stati installati innovativi sensori di flusso termico inglobati nelle pareti, messi a punto in collaborazione con il Dipartimento di Energetica dell'Università degli Studi di Firenze, in grado di verificare in continuo il comportamento energetico del fabbricato tramite l'analisi del flusso termico attraverso le pareti.

Grazie alla costruzione in legno (1 mc. di legno immagazzina 0,9 t. di CO<sub>2</sub><sup>1</sup>) nella fase di cantierizzazione non sono state immesse in atmosfera 2.250 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

TEMPISTICA			
LAVORAZIONE	(VOC)	PRE	FINITURA
PERMESSO DI COSTRUIRE	luglio 2010		
SMONTAGGIO IMPIANTI E FINITURE EDIFICIO ESISTENTE	maggio 2011	settembre 2011	4 mesi
DEMOLIZIONE EDIFICI ESISTENTI	aprile 2012	febbraio 2013	10 mesi
DIAFRAMMI E PALLI	maggio 2013	marzo 2014	10 mesi
BONIFICA, SCAVI E DEMOLIZIONI	settembre 2012	giugno 2015	27 mesi
OPERE IN CEMENTO ARMATO	luglio 2014	giugno 2015	11 mesi
OPERE IN LEGNO	ottobre 2015	maggio 2016	7 mesi
FINITURE, SISTEMAZIONI ESTERNE E OPERE DI URBANIZZAZIONE	giugno 2016	ottobre 2016	4 mesi

<sup>1</sup> Il legno è composto per il 50% da carbonio (C). 1 metro cubo di legno pesa in media 500 kg, contiene quindi 250 kg di C. Se C viene convertito in CO<sub>2</sub> (ossidato), da 1 chilogrammo di C derivano circa 3,67 chilogrammi di CO<sub>2</sub>. 250 chilogrammi di C generano 917 chilogrammi di CO<sub>2</sub>, quindi ca. 1 tonnellata di CO<sub>2</sub> per metro cubo di legno. (Università di Amburgo, Arno Frühwald)

## Prestazione energetica dei due fabbricati area ex Longinotti - nZEB



## Il sistema costruttivo X-Lam

Il sistema costruttivo X-LAM è di sviluppo tecnologico recente; le prime realizzazioni sono state eseguite in Germania negli anni '90. Esso è basato sull'utilizzo di elementi piani in legno massiccio multistrato con funzione portante, nei quali le dimensioni lungo entrambi gli assi principali sono di gran lunga maggiori dello spessore. Gli elementi in legno massiccio sono costituiti da pannelli in compensato di tavole che vengono incollati l'un l'altro a strati incrociati; le tavole di compensato hanno spessore variabile fra i 20 e 40 mm ed ogni strato è incollato perpendicolarmente al precedente, in modo da fornire rigidità nelle due direzioni planari del pannello. Il pannello così conformato è rigido, resistente e stabile dimensionalmente; ha uno spessore variabile fra gli 8 ed i 30 cm. Tali pannelli possono essere utilizzati sia come elementi verticali (pareti) che orizzontali (soffi).

Il pannello viene poi tagliato e prefabbricato mediante macchine a controllo numerico, le quali con estrema precisione realizzano cavedi, porte, finestre, incassi per le travi; il processo di prefabbricazione permette un taglio avente la precisione del millimetro, ed il pannello giunge in cantiere già pronto per essere posato nella posizione prevista dal progetto.

La posa in cantiere avviene con estrema semplicità e velocità: i pannelli costituiscono le pareti ed i soffi dell'edificio; essi vengono collegati fra loro ed alle fondazioni (o alle parti seminterrate in cemento armato) mediante collegamenti metallici (piastre, chiodi, viti). Tali collegamenti, opportunamente dimensionati, conferiscono alla costruzione la duttilità richiesta dalla normativa per le

costruzioni in zona sismica: esse sono infatti dimensionate affinché possano dissipare l'energia trasmessa dal terremoto. L'edificio poi, essendo costituito da pareti sismoresistenti, assume un comportamento scatolare, tale che ogni parete è un controvento della parete ad essa perpendicolare. Peraltro, la leggerezza del sistema (il legno pesa 1/5 del cemento armato ed 1/4 della muratura) permette di avere forze sismiche inferiori ad altri edifici costruiti con sistemi tradizionali, essendo le forze sismiche azioni proporzionali

alle masse coinvolte. Dal punto di vista della resistenza al fuoco, l'edificio in X-LAM è progettato per resistere all'azione dell'incendio in modo tale da garantire l'evacuazione del fabbricato nei tempi richiesti dalla normativa, in modo del tutto analogo a quanto avviene per qualsiasi sistema costruttivo.

Il processo costruttivo, caratterizzato da tempi di realizzazione nettamente più rapidi grazie alla costruzione completamente "a secco" e alla prefabbricazione, risulta particolarmente vocato per tutte le situazioni dove è necessario operare con rapidità e con impatto della cantierizzazione contenuto come, ad esempio, negli interventi di riqualificazione urbana, nel costruire sul costruito, negli ampliamenti/sopraelevazione di edifici esistenti e per la realizzazione di edifici ad alto ed

altissima efficienza energetica.

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



## Sensori sperimentali di misura della **trasmissione** delle pareti



A supporto del carattere innovativo e sperimentale dell'intervento, l'edificio di 6 piani è stato utilizzato come banca prova reale per la verifica sul campo di sensori di flusso sviluppati dal Dipartimento Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze, fino ad oggi testati solamente in laboratorio.

Sulle pareti perimetrali di due appartamenti situati al terzo e quarto piano, sono stati installati 6 strumenti concepiti in forma di piastrelle di dimensioni 53x53 cm, realizzate con più strati di materiale diverso (lexan e grafite) all'interno dei quali è inserito l'elemento sensibile. Tali strumenti permetteranno di monitorare in continuo il flusso termico attraverso le pareti con un grado di precisione triplo rispetto ai sistemi attualmente in commercio e quindi di verificare il comportamento energetico della struttura del fabbricato al variare delle condizioni di temperatura e umidità interne ed esterne.

All'ultimo piano dell'edificio è stata allestita un locale tecnico in cui verranno raccolti ed elaborati i dati provenienti dai vari sensori in campo.



## Innovativo sistema di monitoraggio della **umidità** dei setti portanti



Nell'edificio è stato installato, in collaborazione con FEDERLEGNOARREDO, un sofisticato sistema di monitoraggio per controllare l'umidità dei setti portanti in legno al fine di ottimizzare l'utilizzo e la manutenzione del fabbricato.

L'edificio è così la prima opera in Europa realizzata in legno X-LAM ad avere un simile impianto di monitoraggio.

Tale sistema, ideato da FederlegnoArredo, è stato di recente brevettato e consente di



visionare il "battito cardiaco" dell'edificio, andando a delineare eventuali criticità che la stessa opera potrebbe avere durante il suo esercizio nel tempo.

I dati provenienti dalle sonde installate direttamente sui pannelli X-LAM sono visibili da Casa S.p.A. in remoto e il sistema di monitoraggio emila specifici "alert" identificando posizione e tipologia delle eventuali criticità che il possessore verificare nella struttura portante.

# Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione

## Università di Firenze – Dipartimento di Ingegneria Industriale

A seguito della Convenzione quadro stipulata nell'aprile 2013 tra il Dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze e Casa S.p.A, con ad oggetto "Sviluppo e messa a punto di sistemi per l'efficientamento energetico degli alloggi e.r.p. ed integrazione con energia da fonti rinnovabili", Casa S.p.A. ha attivato una collaborazione con l'Università su due tematiche.

La prima tematica, "Caratterizzazione termo fisica ed energetica degli edifici – misuratori di flusso termico".

La seconda tematica, "Tecnologia Solar Heating & Cooling basata su collettori termodinamici che alimentano gruppi frigoriferi ad assorbimento per la produzione di acqua calda e refrigerata e di energia elettrica", (rif. allegato tecnico 2 alla convenzione sopra richiamata), ha visto Casa S.p.A. inserire nella progettazione della realizzazione degli 88 alloggi di Via Torre degli Agli a Firenze, il montaggio di dispositivi del programma di ricerca e sperimentazione.

Nel 2016 la Convenzione è proceduta con la messa a punto degli elaborati del progetto esecutivo a seguito della gara d'appalto degli 88 alloggi, prevedendo oltre alla messa in opera sulla copertura del fabbricato di dispositivi di solar cooling anche un deposito di accumulo per parte dell'energia prodotta durante i mesi estivi da utilizzare l'inverno.

## Attività di monitoraggio

La conclusione nel 2016 del primo intervento certificato ad Energia Quasi Zero (secondo la definizione di cui al D.M. 26/06/2015) nel Viale Giannotti (39+6 alloggi, già descritto), è andata a completare il programma di recupero urbano dell'area ex Longinotti a Firenze.

L'edificio è caratterizzato da soluzioni impiantistiche innovative per il parco di edifici gestiti da Casa S.p.A. e per lo standard costruttivo attuale italiano, quali l'utilizzo di pompe di calore elettriche e sistemi di ricambio aria a recupero di calore, ma ciò che caratterizza in modo specifico i due fabbricati è che sono completamente realizzati in legno con pareti e solai costituiti da pannelli di legno massiccio X-Lam.

Viste le caratteristiche particolari del fabbricato, sulla scorta dei risultati ottenuti dalle esperienze sui fabbricati già monitorati, Casa S.p.A. ha ritenuto fondamentale estendere il monitoraggio anche a tale intervento soprattutto in riferimento al controllo delle prestazioni di ciò che caratterizza principalmente i due edifici ossia la struttura lignea.

Agli accordi di collaborazione, con l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, Dipartimento di Energetica "S. Stecco", è andato ad aggiungersene uno con le associazioni FederlegnoArredo e Conlegno (25.03.2016) per l'attivazione di un Sistema di monitoraggio sperimentale per misurare l'umidità degli elementi portanti delle strutture orizzontali e verticali per il controllo in esercizio di sistemi strutturali complessi.



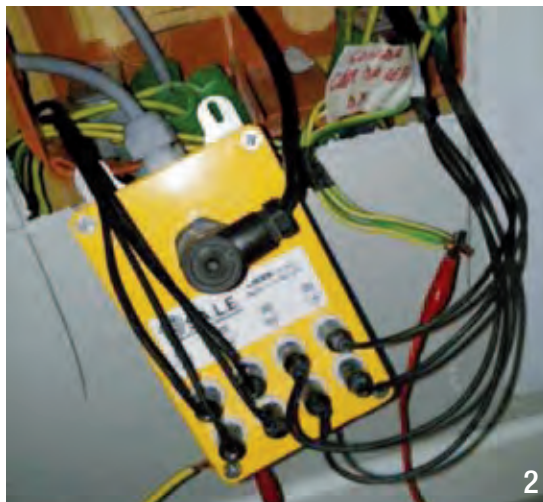
1

Sono state inserite delle sonde igrometriche (Foto 1) nei pannelli in legno in prossimità dell'attacco a terra del fabbricato, in corrispondenza di attacchi impiantistici importanti e in copertura; le sonde, a loro volta, fanno riferimento a delle centraline disposte all'interno delle unità abitative campionate (Foto 2).

Le centraline comunicano i dati letti ad un touch screen (Foto 3) posto in loco che scambia i dati con un concentratore che ha il solo scopo di elaborarli e successivamente comunicarli (con cadenza definita) ad un indirizzario Email definito, allertando qualora l'umidità dei setti portanti vada sopra il 18% con conseguente rischi di carie da funghi.

Si ritiene che tale sistema di monitoraggio strutturale abbia un ruolo importante nella gestione della struttura stessa, in particolare per le seguenti due motivazioni:

- Programmazione razionale della manutenzione: razionalizzazione dell'attività ispettiva e di sorveglianza che potrà essere svolta non più in base ad un rigido programma temporale ma che potrà invece essere concentrata sulle opere che presentano i sintomi di degrado più gravi.



2

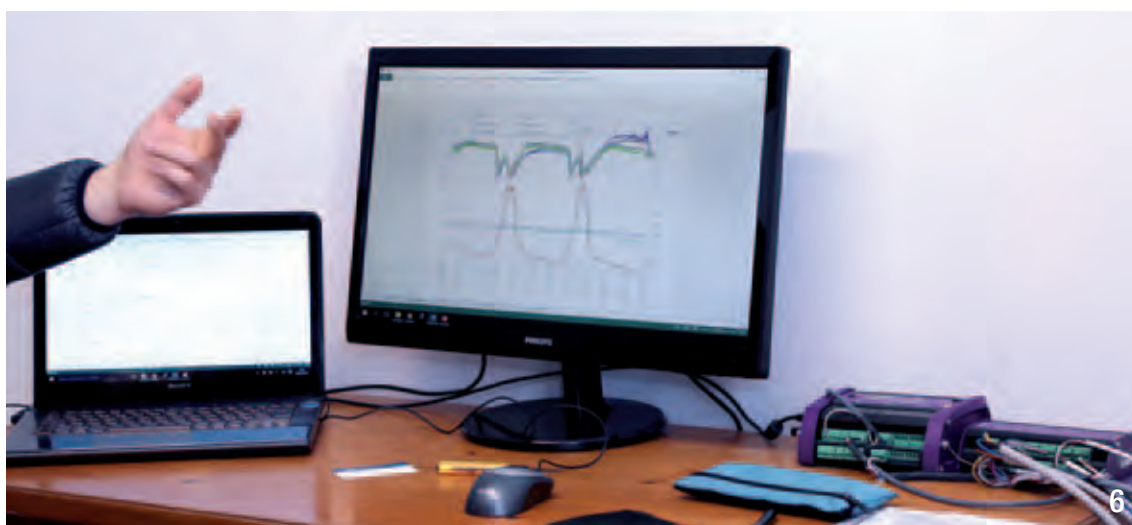
- Estensione della vita residua: per le strutture in legno può essere verificata la possibilità di estendere la loro "vita" oltre quella di progetto, eventualmente effettuando alcuni interventi manutentivi mirati.

In virtù della Convenzione con Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, Dipartimento di Energetica "S. Stecco" sono stati inseriti sensori sperimentali di misura del flusso termico delle pareti.

L'edificio di 6 piani è stato utilizzato come banco prova reale per la verifica sul campo di sensori di flusso sviluppati dal Dipartimento



3



Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze, fino ad oggi testati solamente in laboratorio.

Sulle pareti perimetrali di due appartamenti situati al terzo e quarto piano, sono stati installati 6 strumenti concepiti in forma di piastrelle di dimensioni 53x53 cm, realizzate con più strati di materiale diverso (lexan e grafite) all'interno dei quali è inserito l'elemento sensibile (Foto 4).

Tali strumenti permetteranno di monitorare in continuo il flusso termico attraverso le pareti con un grado di precisione triplo rispetto ai sistemi attualmente in commercio e quindi di verificare il

comportamento energetico della struttura del fabbricato al variare delle condizioni di temperatura e umidità interne ed esterne.

Oltre alla misura del flusso termico attraverso le pareti, è molto significativo il contesto in cui esso avviene, ossia le condizioni ambientali al contorno in cui il sistema si trova. Per questo motivo, all'interno degli stessi ambienti, sono stati installati sensori di temperatura e umidità (Foto 5).

I dati rilevati dagli elementi in campo vengono quindi trasferiti ad un sistema di acquisizione posto all'interno di un locale situato all'ultimo piano dell'edificio adibito ad elaborazione dati (Foto 6).



Sempre nell'ottica di un controllo costante del comportamento energetico dei fabbricati, proseguono le campagne di monitoraggio

sugli edifici di nuova costruzione o recuperati, già osservati negli anni precedenti<sup>2</sup>.

## \* Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti (20)

### INDICATORE

n. impianti installati tra il 2015 e il 2016: 424

### Sistemi di termoregolazione e di contabilizzazione dei consumi I Decreti Legislativi n. 102/2014 e n. 141/2016

#### Inquadramento dell'intervento

In riferimento agli obblighi normativi previsti dal D.Lgs. 102/2014 e dal D.Lgs. 141/2016, in materia di installazione di sistemi di contabilizzazione e termoregolazione del calore nelle unità immobiliari dei condomini dotati di impianti centralizzati Casa S.p.A. ha provveduto ad effettuare la ricognizione degli edifici per i quali risultava necessario provvedere all'adeguamento. All'entrata in vigore del D.Lgs. 102/2014, gli edifici dotati di im-

pianto termico centralizzato per i quali era necessario provvedere all'adeguamento normativo entro la scadenza del 31 Dicembre 2016, erano individuati come da tabella seguente.

Tralasciando quindi gli immobili per i quali la gestione era ed è tutt'oggi a carico di Amministratori esterni, pari al 28,90% degli immobili soggetti all'adeguamento normativo, Casa S.p.A. ha provveduto:

- a convocare le assemblee condominiali e a deliberare l'affidamento dei lavori nei condomini con proprietà mista (comunale e privati), pari al 8,56%;
- ad espletare le procedure di evidenza pubblica al fine di aggiudicare i lavori nei condomini a totale proprietà comunale, pari al 62,55%.

Per ambedue le tipologie di proprietà, Casa S.p.A. ha provveduto a progettare e ad identificare le tipologie di ripartizione del calore idonee al sistema impiantistico presente in ciascun immobile,

### Individuazione degli edifici da adeguare alla normativa del D.lgs. 102/2014

Alloggi	Edifici	Proprietà	Gestione	Necessità di adeguamento	Percentuale
152	17	Mista	Amministratore esterno	Subordinato alle delibere assembleari di condominio	28,90%
95	3	Mista	Casa S.p.A.	Lavori da affidare	8,56%
109	8	Comuni	Autogestione	Lavori da affidare	20,72%
220	9	Comuni	Casa S.p.A.	Lavori da affidare	41,83%
<b>576</b>	<b>37</b>		<b>totale</b>		<b>100,00 %</b>

2 Per sopravvenute esigenze organizzative, non è stato possibile rilevare dettagliatamente i consumi degli immobili per la stagione 2015-2016

## Interventi di adeguamento realizzati

Alloggi E.r.p.	Alloggi privati	Edifici	Proprietà	Importo lavori <sup>3</sup>	Totale sistemi INDIRETTI (su ciascun radiatore)	Totale sistemi DIRETTI (per ciascun alloggio)	Anno di realizzazione
32	63	3	Mista <sup>4</sup>	€ 67.945,00	586	0	2016
109	0	8	Comuni	€ 239.225,07	808	73	2015-2016
220	0	9	Comuni				
361	63	20	totale	€ 307.170,07	1.394	73	

dividendo gli interventi di ripartizione in sistemi di misurazione diretta e indiretta.

I due sistemi permettono di misurare il calore di cui ciascun alloggio usufruisce nel periodo invernale e permette di ripartire le spese della generazione del calore (consumo di gas, consumo di elettricità, assistenza e manutenzione, ecc. . .) in base a due fattori principali:

- consumo volontario, quello di cui usufruisce direttamente il nucleo familiare in base alle proprie esigenze, agendo sull'impostazione della temperatura all'interno dell'alloggio;
- consumo involontario, quello che si "perde involontariamente" nel tragitto che le tubazioni percorrono dalla Centrale Termica fino all'alloggio.

Sulla base quindi dei consumi rilevati dai sistemi di ripartizione sopra descritti, al termine della stagione termica invernale 2016-2017, Casa S.p.A. procederà a suddividere la totalità della spesa sostenuta per la somma dei consumi rilevati ripartendo i singoli consumi, secondo quanto prescritto dalla Normativa UNI 10200-2015:

- su base millesimale, per la quota involontaria;
- pro quota, per la quota volontaria.

In numeri che hanno contraddistinto gli interventi realizzati sono

riportati nella tabella.

Casa S.p.A. ha quindi provveduto ad adempiere a quanto prescritto dai citati Decreti Legislativi, contribuendo quindi ad efficientare gli impianti termici centralizzati e alla riduzione della spesa energetica per il servizio di climatizzazione invernale.

- a) per i n° 152 alloggi dislocati in n° 17 stabili in proprietà mista, gestita da Amministratore esterno, l'adeguamento è subordinato alle delibere assembleari di condominio, per tal motivo Casa S.p.A. non ha evidenza dell'attuale stato di adeguamento;
- b) per i n° 95 alloggi dislocati in n° 3 stabili in proprietà mista, gestiti da Casa SpA, si è provveduto alla convocazione e delibera condominiale per l'affidamento dei lavori che ad oggi risultano già ultimati (tutti nel 2016);
- c) per n° 109 alloggi in n° 8 stabili interamente di proprietà del Comune Firenze e gestiti dalle Autogestioni, gli interventi sono stati programmati e totalmente eseguiti attraverso gara d'appalto (49 nel 2015 e 50 nel 2016);
- d) per n° 220 alloggi in n° 9 stabili interamente di proprietà del Comune Firenze e gestiti da Casa SpA, gli interventi sono stati programmati e totalmente eseguiti attraverso gara d'appalto (205 nel 2015 e 15 nel 2016);

<sup>3</sup> L'importo dei lavori per i condomini misti è quello affidato, per la proprietà comunale l'importo dei lavori è quello realizzato.

<sup>4</sup> Per i condomini misti è stato completato l'adeguamento degli impianti, fatto salvo il posizionamento di alcuni ripartitori.

Con specifico riferimento agli interventi di cui alle lettere c) e d), ovvero opere progettate ed eseguite direttamente da CASA SpA, le categorie dei lavori eseguiti sono i seguenti:

- accesso in ogni singolo alloggio e verifica delle potenze dei radiatori installate rispetto ai rilievi eseguiti in fase di progettazione;

- smontaggio di ogni radiatore e lavaggio con acqua corrente per ciascun elemento;
- sostituzione delle valvole esistenti con nuove di tipo termostattizzate;
- rimontaggio del radiatore e installazione del ripartitore di calore di tipo diretto o indiretto.

## \* **Efficientamento energetico del patrimonio edilizio erp – conto termico (21)**

### INDICATORE

n. pratiche presentate 267

Il "Conto Termico", in vigore a seguito dell'emanazione del D.M. 28 Dicembre 2012 che disciplina l'incentivazione di interventi per l'incremento dell'efficienza energetica in edifici esistenti e interventi di piccole dimensioni per produzione di energia termica da fonti rinnovabili, è stato fino ad oggi utilizzato da Casa S.p.A. come strumento incentivante per portare risorse aggiuntive a quelle correnti per la realizzazione degli interventi sul patrimonio e.r.p. gestito.

La Società ha in particolare richiesto (e ottenuto), l'incentivo previsto dal "Conto Termico 1.0 e 2.0" per tre categorie di interventi:

- Interventi 1.A\_inerenti la riqualificazione dell'involucro edilizio per mezzo dell'isolamento termico delle pareti esterne degli edifici mediante la posa in opera del cosiddetto "cappotto"; l'installazione cioè di uno strato di coibentazione esterna dell'intero involucro edilizio dello spessore medio di 10/12 cm sia su strutture opache orizzontali che

verticali (soffitti e pareti);

- Interventi 1.C\_inerenti la sostituzione dei generatori di calore degli alloggi (le così dette caldaie singole da appartamento) con nuovi generatori di calore a condensazione e contestuale adeguamento dell'impianto termico per mezzo dell'installazione di sistemi di regolazione e controllo
- Interventi 1.E\_inerenti la trasformazione degli edifici esistenti in "edifici a energia quasi zero"

L'entrata in vigore del "Conto Termico 2.0" in data 31.05.2016, oltre a potenziare e semplificare il meccanismo di sostegno già introdotto dal D.M. 28/12/2012, ha dato accesso a procedure più efficienti in termini di attuazione.

A fronte quindi di un utilizzo tutto sommato limitato delle potenzialità del "Conto Termico 1.0 e poi del 2.0, Casa S.p.A. è risultata tra i soggetti gestori di e.r.p. comunque denominati in Italia che hanno utilizzato di più e meglio gli incentivi previsti dal Conto Termico.

Un recente rendiconto del G.S.E. ha, di fatto evidenziato che nel 2016 il numero delle richieste pervenute per incentivi di tipo 1.C son state 548 a livello nazionale, di cui 271 a livello di Regione

Toscana (evidenziando la virtuosità Toscana rispetto al resto delle regioni italiane), la cui quasi totalità è di Casa S.p.A. (n. pratiche presentate 267).

Nel corso del 2016 è stato realizzato un intervento di tipo 1.E per il quale è stato richiesto il riconoscimento dell'incentivo per

un importo pari ad Euro 1.057.903,20, non sono state avanzate richieste di tipo 1.A.

Questa attività di Casa S.p.A. verrà continuata e, se possibile, incrementata nei prossimi anni, cogliendo al meglio le nuove opportunità offerte dal Conto Termico 2.0.

## Dettaglio richieste pervenute al GSE per tipologia di intervento - anno 2016

TIPOLOGIA	N° INTERVENTI	INCENTIVI RICHIESTI PER INTERVENTO [M€]	INCENTIVO MEDIO [€/INTERVENTO]	TOSCANA
1.A Involucro opaco	175	9,09	51.923	9
1.B Chiusure trasparenti	71	9,89	2.814	5
1.C Generatori a condensazione	548	2,21	4.036	271
1.D Schermature	23	0,17	7.541	1
1.E nZEB	21	9,66	460.163	1
1.F Sistemi di illuminazione	67	1,13	16.922	1
1.G Building automation	40	0,45	11.251	-
2.A Pompe di calore	374	3,11	8.316	10
2.B Generatori a biomasse	7.503	21,21	2.814	293
2.C Solare termico	6.319	16,41	2.588	68
2.D Scaldacqua a pdc	227	0,14	613	5
2.E Sistemi ibridi	24	0,06	2.290	1
<b>Totale</b>	<b>15.456</b>	<b>67,53</b>	<b>4.369</b>	<b>665</b>
DE+APE: Diagnosi e attestato prestazione energetica	266	0,79		15
<b>Totale</b>		<b>68,32</b>		<b>680</b>

Crf. "Conto Termico per la PA, gli interventi incentivati e le istruzioni pratiche per l'uso"  
Filippo Marcelli - Unità Conto Termico - GSE - Conto Termico 2.0 per la Pubblica Amministrazione - Arezzo, 24 marzo 2017

## Pratiche di Casa S.p.A. per il Conto Termico

	ANNI	NUM. PRATICHE CONTRATTUALIZZATE	INCENTIVO RICONOSCIUTO
RIEPILOGO ATTIVITÀ	2014	3	€ 4.414,57
	2015	25	€ 37.179,50
	2016	216	€ 303.345,66
	<b>TOTALI</b>	<b>244</b>	<b>€ 344.939,73</b>



## Out amianto – In fotovoltaico (22 bis)

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 tranches (2008/2009 e 2011) ha fatto complessivamente realizzare 23 impianti fotovoltaici per una estensione complessiva di 8.563 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 anche sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto – risulta che la produzione totale per l'anno 2016 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 684.349 kwh, per

una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 363,39 tonnellate<sup>5</sup>.

Con il 2016 è stato lanciato il programma "Free Amianto". Dal programma "OUT amianto IN fotovoltaico" alla sostituzione di tutte le coperture contenenti cemento-amianto presenti nel patrimonio e.r.p. gestito di proprietà dei 31 Comuni del LODE Fiorentino.

L'obiettivo è quello di ZERO cemento amianto negli edifici e.r.p., cioè dopo aver messo in sicurezza le coperture contenenti cemento amianto con l'incapsulamento giungere alla sostituzione integrale di TUTTE le coperture.

Con i finanziamenti dei Piani di Reinvestimento delle Risorse e.r.p. (c.d. P.O.R.) resi disponibili dalla gestione degli alloggi, sono in corso cantieri (in parte già ultimati) per la sostituzione delle coperture presenti in 15 edifici e.r.p. nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino M.llo, Campi Bisenzio, Firenze, Greve in Chianti, San Piero a Sieve, Scandicci.



[www.casaspa.it/informazioni/eternit\\_fotovoltaico.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/eternit_fotovoltaico.asp)

5 Valore di energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano (0,531 Kg CO<sub>2</sub>/kWhel).

## 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:

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

durante l'utilizzo di tali apparecchi.

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

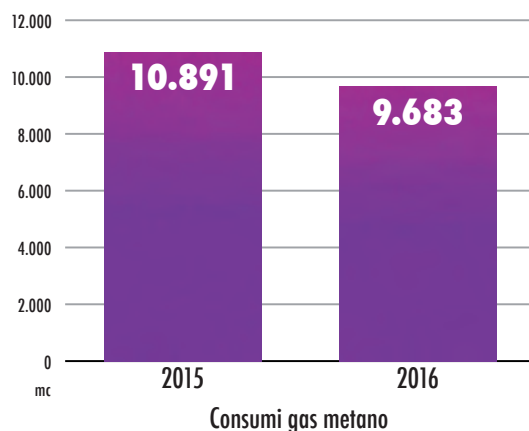
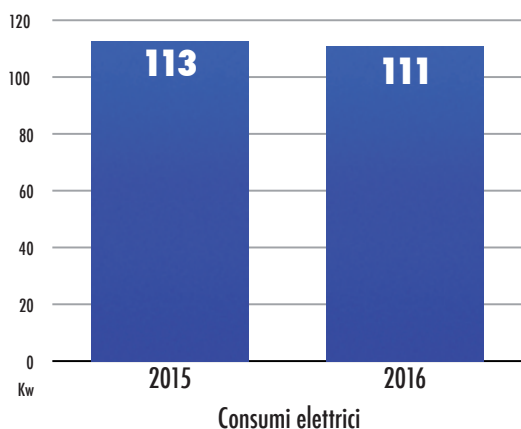
### Consumi

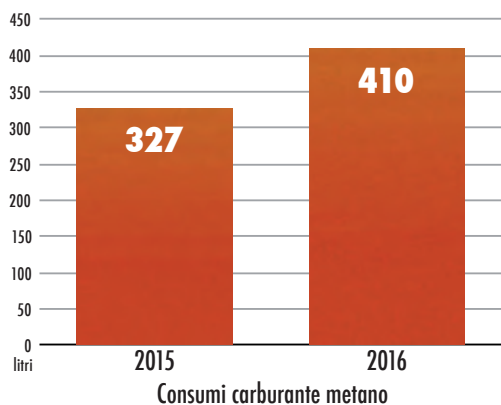
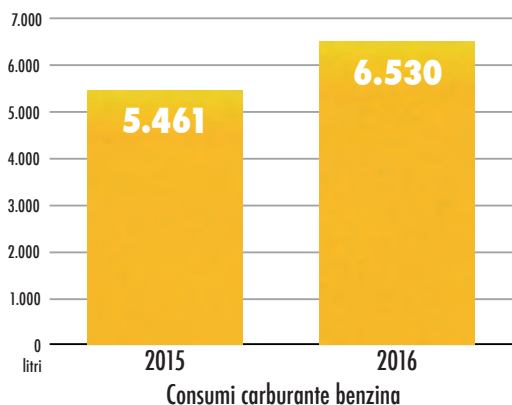
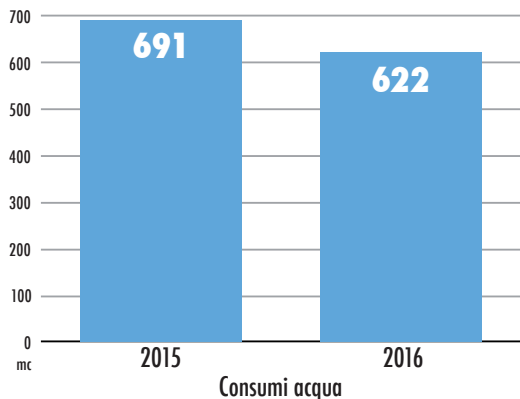
Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa S.p.A. qui riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della Società:

I consumi di elettricità sono tendenzialmente in linea, in diminuzione quelli di gas e acqua, entrambi per un minor utilizzo delle risorse.

L'incremento del consumo di carburante da trazione è effetto del maggior utilizzo dei veicoli aziendali per gli spostamenti sui cantieri dei dipendenti tecnici.

Il 2016 conferma l'andamento degli anni precedenti sulla tendenza all'utilizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le co-





municazioni interne ed esterne, con una riduzione dell'utilizzo della carta.

In particolare, è stato mantenuto il sistema di smistamento della corrispondenza in entrata agli Uffici, con 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, 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.

L'aumento delle acquisizioni delle risme di carta ordinate nel 2016, nonostante la scelta di contenimento dell'utilizzo della carta, sono influenzate dal sistema degli acquisti con mercato elettronico che alza la soglia minima degli acquisti, con conseguente presenza di scorte in azienda.

### Risme di carta A3/A4

2015	2016
1.035	1.260

Piccole quantità di carte speciali e di altri formati sono comunque acquisiti dalla Società, ma con un impatto contenuto rispetto al quantitativo utilizzato per le comunicazioni (formati standard A4-A3).

### 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 appa-

recchiature elettroniche fuori uso. Sono previsti due ritiri l'anno dei toner da smaltire e un ritiro l'anno per le apparecchiature elettroniche, affidandosi a ditta specializzata.

### **Toner e cartucce smaltite (in Kg)**

<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>160</b>	<b>120</b>

Lo smaltimento del toner si è ridotto per effetto del maggior utilizzo di archivi informatici.

Tale raccolta viene ad aggiungersi a quanto già introdotto per la carta, ove la Società, già da anni ha predisposto ad ogni piano o ufficio un raccogliatore apposito per la carta destinata al riciclaggio. In questo caso, i contenitori vengono settimanalmente vuoti

tati 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.

Nel corso del 2016 è avvenuto anche un ritiro di apparecchiature elettriche, elettroniche, arredi vari, carta etc. per un peso complessivo di circa 300 Kg.



# Appendice

- Carta degli impegni 2017
- Dichiarazione di Assurance di Bureau Veritas

## Carta degli impegni 2017 di Casa S.p.A.

OBIETTIVO STRATEGICO	N	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	1	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Mantenimento delle certificazioni
	2	Normativa Anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	Comuni Utenti	Aggiornamento del Piano della Prevenzione della Corruzione
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	3	Disaster Recovery	Utenti Comune	Adozione di documento di valutazione del rischio
	4	Confermare la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/Non fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	5	Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Effettuazione riunioni periodiche
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	6	Customer Satisfaction personale della Società	Personale	Effettuazione analisi risultati indagine
	7	Riaspetto organizzativo della Società	Personale	Mantenimento equilibrio turnover del personale
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	8	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni Utenti	Effettuazione del ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento
	9	Analisi del patrimonio ai fini della rischiosità sismica	Utenti Comuni Collettività	Predisposizione piano operativo
	10	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	Comuni	Individuazione posizioni da controllare Verifica posizioni difformi ricostruzione dei canoni a seguito delle difformità
	11	Gestione della morosità	Comuni	Mantenere invariato il livello di morosità
	12	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Erogare gli importi annuali del fondo

OBIETTIVO STRATEGICO	N	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	13	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati
	14	Gestione del rispetto del regolamento di utenza	Utenti Comuni	Approfondimento delle novità introdotte dalla LRT 41/2015 e sensibilizzazione del personale
	15	Mediazione e coesione sociale	Utenti Comuni Collettività	Formazione del personale in materia di mediazione sociale
	16	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità.	Comuni	Erogare le somme stanziare su indicazione dei comuni competenti
	17	Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione	Comuni	Autorizzare il proprio personale alla partecipazione alle commissioni
	18	Attuazione L.R.T. 41/2015 - modifica alla L.R.T. n. 96/1996	Comuni Utenti Personale	Attuare le novità normative introdotte dalla legge con particolare riferimento alle norme transitorie
	19	Scadenza Contratto di Servizio	Comuni	Fatto/Non fatto
	20	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	Monitorare attuazione normativa
RISPARMIO ENERGETICO	21	Conto termico	Comuni Collettività	Monitorare procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso
	22	Free amianto	Utenti Comuni Collettività	Lanciare programma
	23	Progetto EnergyMatching	Utenti Comuni Collettività	Attuazione del progetto

# Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di Casa S.p.A.

## 1. Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. (“Bureau Veritas”) ha ricevuto da Casa S.p.A. l’incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Bilancio Sociale 2016, 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).

## 2. Responsabilità, Metodologia e Limitazioni

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Rapporto 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 presso la sede dell’azienda, in Via Fiesolana, 5, a Firenze, 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;
- ▶ riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2016.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Bilancio Sociale 2016 di Casa S.p.A., 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 2016 – 31 dicembre 2016) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a verificare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con le politiche aziendali.

### 3. Conclusioni

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

- ▶ Il Bilancio Sociale 2016 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività svolte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- ▶ Dati ed informazioni siano presentati in maniera generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- ▶ Abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);
- ▶ Abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);

- ▶ Applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

### 4. 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, 69.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,55 miliardi di Euro (dati 2016). 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, 03 Luglio 2017*

*Andrea Filippi  
Local Technical Manager*



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-5

# Segnalazioni e suggerimenti



[www.casaspa.it/  
documenti/  
questionari.asp](http://www.casaspa.it/documenti/questionari.asp)



Finito di stampare  
il 10 ottobre 2017  
presso la EDI Toscana s.r.l.  
Firenze





[www.casaspa.it](http://www.casaspa.it)