

Bilancio Sociale 2017



CASA S.P.A.
FIRENZE

Bilancio Sociale 2017



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:

Litografia IP - 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 2017 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.

Sosteniamo un esame accurato fatto da 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, è verità!

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

La scelta di contenere numero di pagine e utilizzare al meglio i rimandi, è diventato uno standard: per chi volesse ulteriormente approfondire, i contenuti sono 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, il parere ai lettori!

Il Presidente
Luca Talluri

Indice

NOTA METODOLOGICA	6	F. Altri interlocutori	32
PARTE I		Altri elementi di valutazione	33
Identità ed interlocutori			
La storia	10		
La missione aziendale	10		
L'attività di Casa S.p.A.	10		
La struttura aziendale e il sistema di Governo	11		
I principi ed i valori	13		
Il disegno strategico	13		
Gli strumenti di Casa S.p.A.	15		
Gli interlocutori	16		
Carta degli impegni 2017	18		
PARTE II		PARTE III	
Performance economiche		Attuazione delle tematiche sociali	
La determinazione del Valore Aggiunto	24	Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	36
La distribuzione del Valore Aggiunto	30	Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	38
A. Remunerazione del personale	32	La legge regionale toscana sulle vendite e.r.p.	39
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	32	La modifica della L.R.T. 96/96	40
C. Remunerazione del capitale di credito	32	Gestione del Fondo Sociale	41
D. Remunerazione dell'azienda	32	Gestione morosità	43
E. Remunerazione degli azionisti	32	Partecipazione a Commissioni	43
		Contributi per la prevenzione sfratti e morosità	43
		Controlli sulle dichiarazioni reddituali	44
		Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	44
		Mediazione e coesione sociale	45
		Il servizio prestato agli assegnatari	46
		Caratteristiche degli utenti	46
		Raccolta redditi	46
		Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	51

Indagine di customer satisfaction sui servizi agli assegnatari prestati da Casa S.p.A	52	Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	73
L'interlocuzione con le Autogestioni	55	Università di Firenze	
Canali di comunicazione dedicati	55	Dipartimento di ingegneria Industriale	73
La fidelizzazione e la crescita del personale	56	Attività di monitoraggio	73
Riassetto organizzativo del personale	56	Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche	73
Caratteristiche del personale	57	Monitoraggio dell'umidità delle pareti strutturali in legno	75
Turnover del personale	59	Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici	76
Crescita professionale	60	Efficientamento energetico del patrimonio e.r.p.	78
Nucleo di consulenza interna	60	Out amianto - In fotovoltaico	80
Comunicazione e clima interno	60	Free amianto	80
Customer satisfaction personale della Società	61	Progetto EnergyMatching	83
Tirocini e stage	63	Le informazioni ambientali	83
Trasparenza e anticorruzione	63	Impegno concreto di Casa S.p.A.	83
La sicurezza sul lavoro	65	Consumi	84
Sicurezza in azienda	65	Smaltimento rifiuti	85
Sicurezza sui cantieri	65		
Monitoraggio in materia di sicurezza	65		
PARTE IV		Appendice	
Attuazione delle tematiche ambientali		Analisi del contesto 2018	88
Progettazione ad energia zero	68	Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas	94
88 alloggi in Via Torre degli Agli	68	Introduzione	94
45 alloggi in legno Xlam area ex Longinotti	69	Responsabilità, metodologia e limitazioni	94
		Conclusioni	95
		Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	95

Nota metodologica

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2017 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 posi-

tivamente 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 Standard AA 1000, che si concretizza nel presente documento.

Il processo di rendicontazione e redazione del Bilancio Sociale prevede quindi l’individuazione e definizione dell’evoluzione dei

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

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

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

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

Il processo è "riassunto" nella Carta degli impegni declinata in versione consuntiva, relativa all'anno rendicontato, e come tale editata come parte conclusiva della prima parte del presente Bilancio Sociale.

Eventuali scostamenti rispetto alla "Carta degli impegni" in previsione pubblicata sul Bilancio Sociale 2016, 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 anche con la numerazione corrispondente al numero progressivo dell'impegno/azione riportato nella Carta degli impegni a fine parte I.

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 sono consultabili filmati di approfondimento posti nell'area video del menù a sinistra della home page.

In questa edizione il quadro "previsionale" per l'anno 2018 viene rappresentato da un'analisi del contesto ove vengono evidenziati i vari elementi che definiscono l'analisi di materialità in relazione a stakeholder, aspettative/coinvolgimento di essi, correlati agli obiettivi strategici di Casa S.p.A., pubblicata quale parte conclusiva del Bilancio.

Parte Prima

Identità

e



intelocutori

La storia

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

anni '70 del secolo scorso lo IACP diventa il soggetto principale dell'edilizia residenziale pubblica, in cui confluiscono i patrimoni di numerosi enti soppressi, compresa la GesCaL;

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

2002 Una riforma più profonda è attuata a seguito della L.R. 3/11/1998 n. 77, che sopprime l'ATER, passa il suo patrimonio ai Comuni territorialmente competenti (33 nell'ambito LODE fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale.

2003 Casa S.p.A., comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizio sottoscritto con i Comuni Soci.

La Missione aziendale

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

L'obiettivo della Società è incentrato sul soddisfacimento del 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 valorizzare 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;
- + l'implementazione di 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 12.800 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

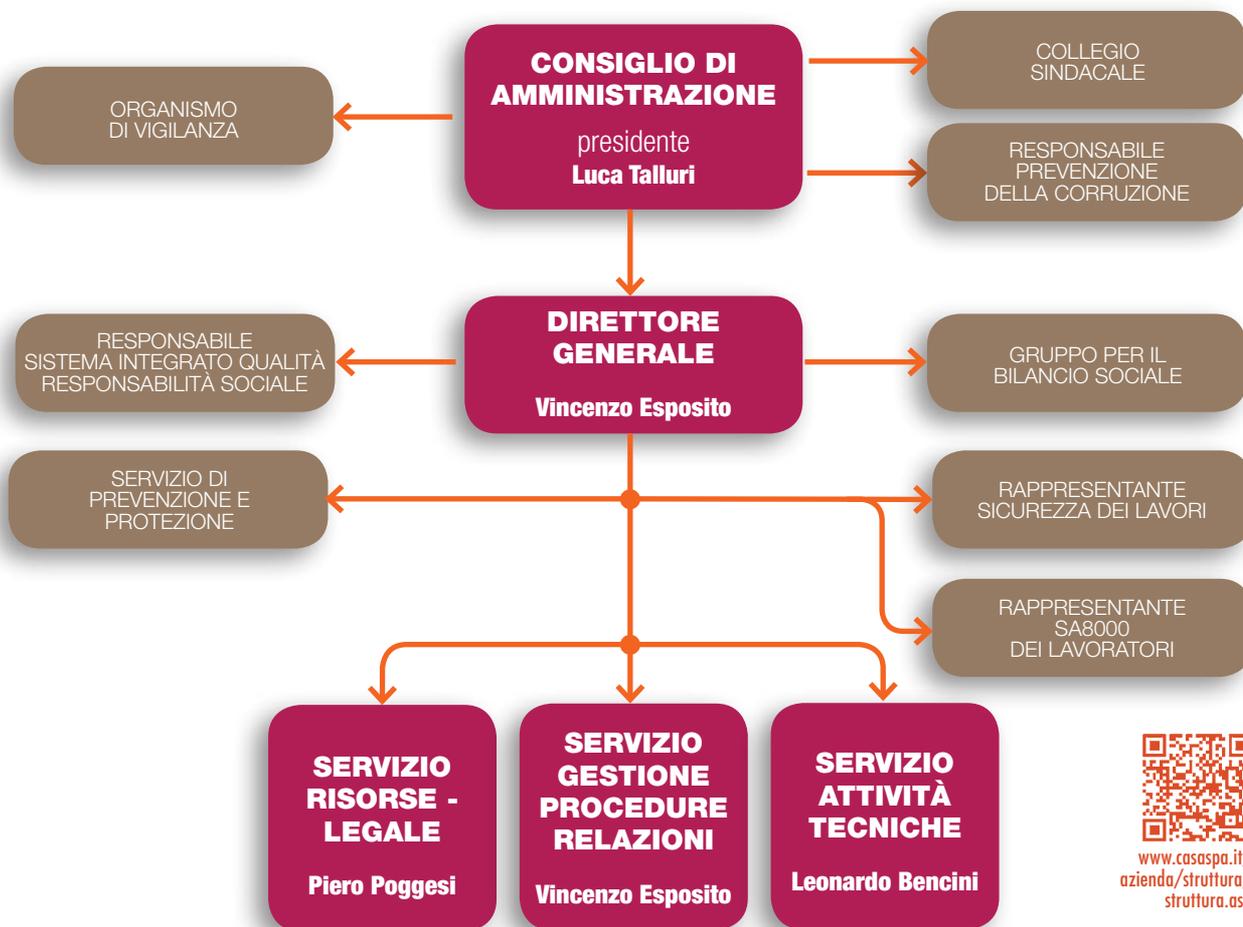
(progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p..

Casa S.p.A. può realizzare anche, laddove vi siano le condizioni di fattibilità, utilizzando in tutto od in parte fondi propri, interventi

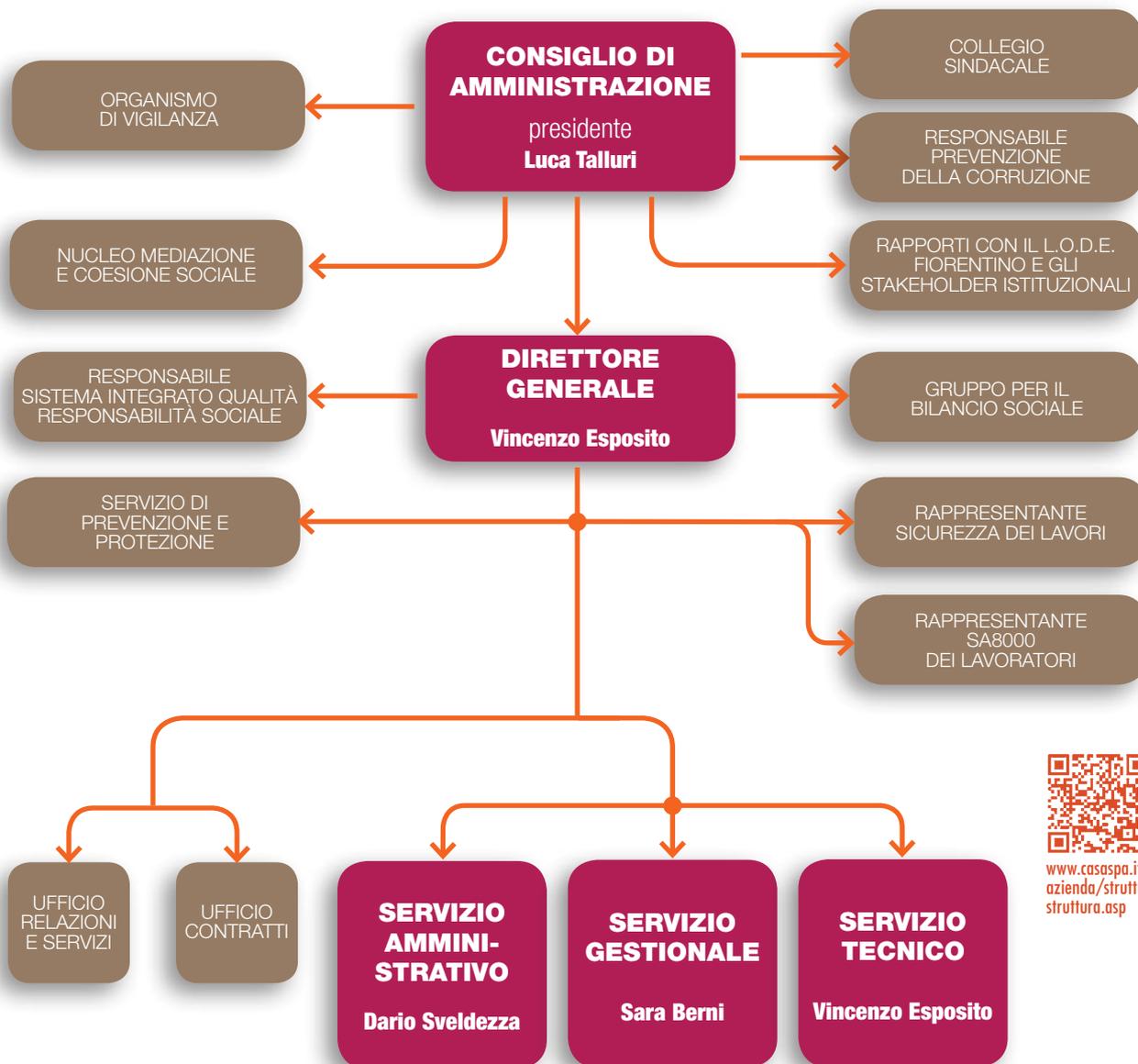
costruttivi non appartenenti all'e.r.p. ma che si inseriscono nel più ampio concetto di "edilizia sociale" in quanto destinati all'affitto permanente a canone sostenibile per famiglie con redditi superiore a quelli dell'e.r.p. ma non in grado di procurarsi l'abitazione sul mercato libero.

La struttura aziendale e il sistema di governo

Organigramma fino al 31 agosto 2017



Organigramma dal 1 settembre 2017



I principi ed i valori

(riferimento ad approfondimenti su sito Internet)

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.casapa.it/azienda/
principi.asp](http://www.casapa.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 dell'effettivo compor-

tamento energetico 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 aggiungono 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 si sta dimostrando vincente ad esempio nei programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno realizzando a Firenze con gli interventi di riqualificazione urbanistica del complesso e.r.p. di via Torre degli Agli, così come accaduto con i 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.

(riferimento ad approfondimenti su sito Internet)

+ 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 in-

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

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi 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
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)	SIGNIFICATIVO	Riunioni informative Organizzazione eventi Partecipazione a Commissioni ed incontri Pubblicazioni
ISTITUZIONI	Le istituzioni di riferimento, in particolare Comuni e Regione, si relazionano con Casa S.p.A. per attività di programmazione ed individuazione delle risorse necessarie allo svolgimento della missione di Casa S.p.A.	RILEVANTE	Riunioni ad alto livello Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro Iniziative congiunte
COLLETTIVITÀ	La missione squisitamente sociale di Casa S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato	RILEVANTE	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore



Carta degli impegni 2017

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 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 Mantenere la certificazione in accordo alla norma OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto	Fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	5 Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Effettuazioni riunioni periodiche	N. Riunioni 13
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	6 Customer Satisfaction personale della società	Personale	Effettuazioni analisi risultati indagine	Fatto
	7 Riassetto organizzativo della Società	Personale	Mantenimento equilibrio turnover del personale	Tasso di turnover complessivo: 14,92%

**MIGLIORAMENTO
DELLA
COLLABORAZIONE
CON I COMUNI**

8	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni Utenti	Effettuazione ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento	n° alloggi ripristinati 315
9	Analisi del patrimonio ai fini della rischiosità sismica	Utenti Comuni Collettività	Predisposizione piano operativo	Fatto
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 Verificare posizioni difformi Ricostruzione dei canoni a seguito delle difformità	n. posizioni controllate: 448 n. posizioni difformi: 74 importo canone ricostruito: Euro 102.659,98
11	Gestione della morosità	Comuni	Mantenimento del livello di morosità	Indicatore di morosità 4,10%
12	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Erogazione degli importi annuali del fondo	Euro 80.081,04
13	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati	Non sono emerse particolari criticità
14	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	Utenti Comuni	Approfondimento delle novità introdotte dalla LRT 41/2015 e sensibilizzazione del personale	Già completato nel corso del 2016
15	Mediazione e coesione sociale	Utenti Comuni Collettività	Formazione del personale in materia di mediazione sociale	Costituzione nucleo mediazione e coesione sociale Formazione specifica a n. 11 dipendenti pari al 15% del personale
16	Contribuzione a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità	Comuni	Erogazione somme stanziata su indicazione dei Comuni competenti	Importo complessivo Euro 146.621,74

MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	17	Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione	Comuni	Autorizzare il proprio personale alla partecipazione alle Commissioni	n. dipendenti autorizzati 8
	18	Attuazione L.R.T. 41/2015 modifica alla L.R.T. n. 96/1996	Comuni Utenti Personale	Attuazione delle novità formative introdotte dalla legge con particolare riferimento alle norme transitorie	Applicazione norma transitoria su possidenze immobiliari n. 200 posizioni
	19	Scadenza Contratto di Servizio	Comuni	Fatto/Non fatto	Non fatto
	20	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	Monitorare attuazione normativa	Rendicontato in parte terza
RISPARMIO ENERGETICO	21	Conto termico	Comuni Collettività	Monitoraggio procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso	n. pratiche presentate 410
	22	Free amianto	Utenti Comuni Collettività	Lancio del programma	Rendicontato in parte quarta
	23	Progetto EnergyMatching	Utenti Comuni Collettività	Attuazione del progetto	Premonitoraggio e progettazione dell'intervento

 NUOVO

 NON REALIZZATO



Parte Seconda

Perfor



mance

economiche

Premessa

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 2016 e 2017.

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)

Stato patrimoniale riclassificato

ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE	2016	2017
Immobilizzazioni immateriali	4.398.879	4.058.559
Immobilizzazione materiali	9.811.906	9.464.272
Immobilizzazioni finanziarie	6.180.494	4.118.677
Ratei e risconti attivi scadenti oltre 12 mesi	0	0
Totale	20.391.279	17.641.508

ATTIVITÀ A BREVE		
Rimanenze		
Crediti	6.601.264	3.892.590
Attività finanziarie non immobilizzate	0	0
Liquidità	18.633.606	23.974.097
Ratei e risconti attivi scadenti entro 12 mesi	7.449	11.051
Totale	25.242.319	27.877.738
TOTALE ATTIVO		
	45.633.598	45.519.246
PASSIVITÀ A BREVE TERMINE		
Debiti con scadenza entro 12 mesi	23.442.859	25.857.358
Ratei e risconti passivi	18.057	10.777
Fondi per rischi e oneri	0	0
Totale	23.460.916	25.868.135
PASSIVITÀ A MEDIO-LUNGO TERMINE		
Debiti con scadenza oltre 12 mesi	8.280.688	7.812.212
TFR	2.484.484	744.696
Fondi per rischi e oneri a medio/lungo termine	581.340	142.683
Ratei e risconti passivi oltre 12 mesi	0	0
Totale	11.346.512	8.699.591
CAPITALE PROPRIO (Capitale Sociale + Riserve + Utile)		
	10.826.170	10.951.520
TOTALE PASSIVO	45.633.598	45.519.246

	2016	2017	var. %
A) Valore della produzione			
1) RICAVI DI VENDITE E PRESTAZIONI	30.363.215	26.360.698	
Ricavi per attività di amministrazione	4.956.682	5.025.793	
Ricavi tecnici	1.054.546	1.004.761	
Affitti immobili di proprietà della Società	564.897	623.463	
Altri ricavi tipici	197.041	196.031	
Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	23.590.049	19.510.650	
(-) 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	385.616	766.572	
Ricavi della produzione tipica	30.748.831	27.127.270	
5) RICAVI PER PRODUZIONI ATIPICHE (produzioni in economia)	0	0	
TOTALE	30.748.831	27.127.270	- 11,78 %

B) Costi intermedi della produzione

6) CONSUMI DI MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E DI ACQUISTO DI MERCI	-11.427	10.007	
7) COSTI PER SERVIZI	-24.671.796	20.702.036	
Costi per servizi tipici della Società	-1.081.747	1.192.228	
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-23.590.049	19.509.808	
Costi sostenuti per inquilini	-2.213.834	2.576.856	
Costi per manutenzione ordinaria	-7.204.391	7.961.089	
Costi per manutenzione straordinaria	-1.840.206	2.929.572	
Costi connessi alla proprietà	-3.238.241	-3.220.275	
Costi per costruzioni edifici	-9.093.378	2.822.017	
8) COSTI PER GODIMENTO DI BENI DI TERZI	-82.341	92.352	
9) ACCANTONAMENTI PER RISCHI ¹	0	0	
10) ALTRI ACCANTONAMENTI	0	396.959	
11) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	-86.814	83.895	
TOTALE	-24.852.379	21.285.320	- 14,35 %
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A B)	5.896.452	5.841.950	- 0,92 %

C) Componenti accessori e straordinari

Ricavi accessori	310.019	220.875	
Costi accessori	-38.163	5.685	
12) (+/-) SALDO GESTIONE ACCESSORIA	271.856	215.190	
Ricavi straordinari			
Costi straordinari			
13) (+/-) SALDO COMPONENTI STRAORDINARI	0		
TOTALE	271.856	215.190	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A B+ / C)	6.168.308	6.057.141	- 1,80 %
Ammortamenti	-731.059	774.296	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.437.249	5.282.845	- 2,84 %

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.

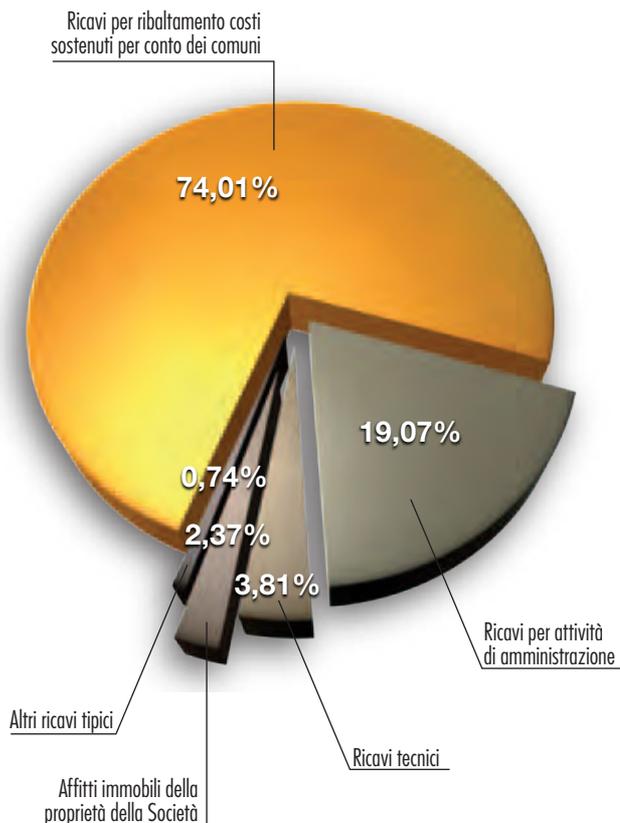
I Ricavi di vendita e prestazioni della Società sono, infatti, influenzati nel 2017 per il 74,01% dall'attività con i Comuni (Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini) e dall'amministrazione degli immobili per conto dei Comuni (compenso di gestione) per il 19,07%.

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"² caratterizzata nel 2017 principalmente dai costi sostenuti per le manutenzioni ordinarie (40,80%), manutenzioni straordinarie (7,80%) e per le nuove costruzioni (15,02%).

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 (73,37%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (14,67%).

È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte canoni

Ricavi di vendite e prestazioni lordi

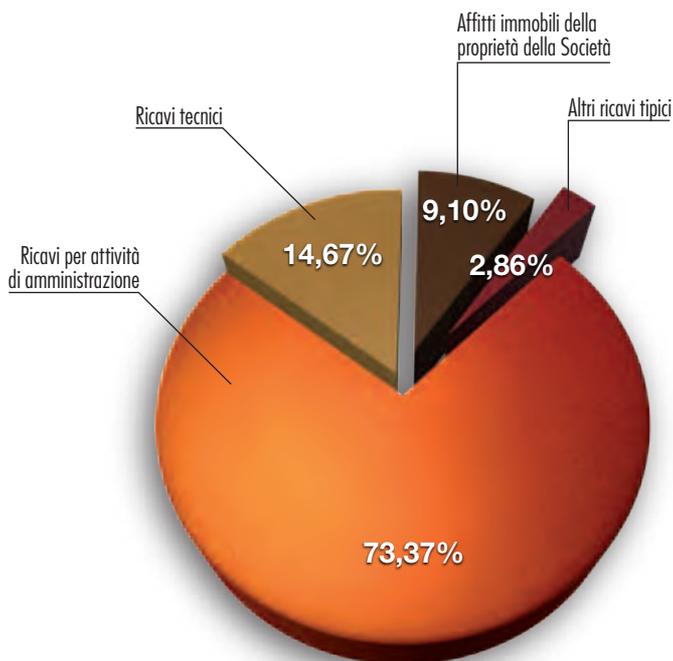


RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	€	5.025.793
RICAVI TECNICI	€	1.004.761
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	€	623.463
ALTRI RICAVI TIPICI	€	196.031
	€	6.850.048

¹ L'accantonamento per rischi da schema di bilancio è stato ricompreso nelle componenti accessorie perché trattasi di accantonamento obbligatorio e certo.

² costi sostenuti per inquilini per l'anno 2017 hanno generato una differenza pari ad Euro 842,00 tra Costi su immobili dei Comuni e Costi per Inquilini e i Ricavi per ribaltamento dei Costi sostenuti per conto dei Comuni. Tale differenza è assestata nell'anno successivo.

Ricavi di vendite e prestazioni netti



— pari nel 2017 a 18.033.522,71 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A..

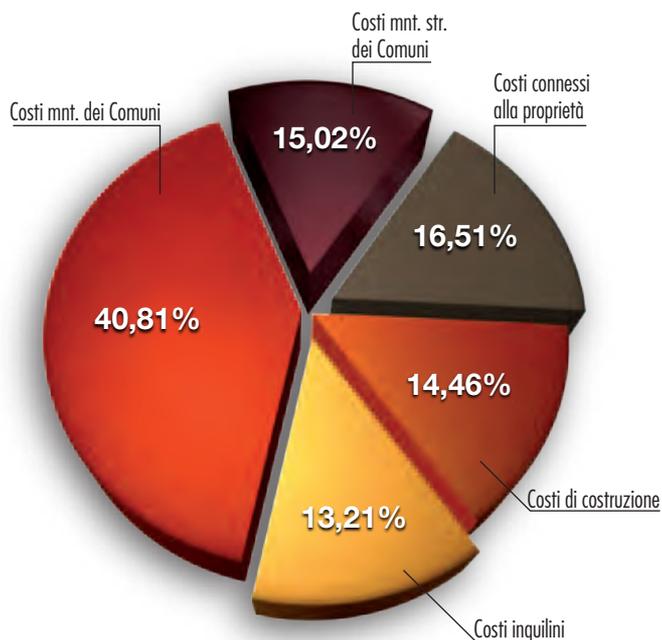
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.896.452 Euro nel 2016 a 5.841.951 Euro nel 2017. Confrontando i due esercizi i risultati sono in lieve diminuzione: tale variazione è avvenuta per la riduzione del Valore della Produzione, dovuto al contenimento delle 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 2017 la Società ha sostenuto minori costi per servizi

influenzati prevalentemente dai costi sostenuti per la gestione degli immobili dei Comuni, ma che nel complesso non si sono ridotti in proporzione ai ricavi.

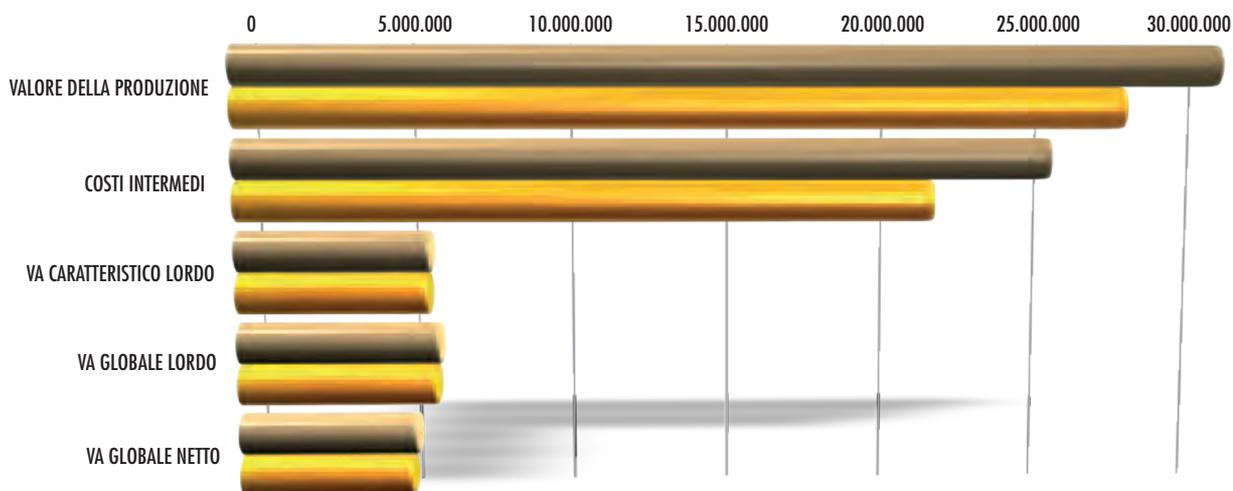
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria³, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo, pari a 6.168.308 Euro nel 2016 ed a 6.057.141 Euro nel 2017.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.437.249 Euro nel 2016 ed a 5.282.845 Euro nel 2017, quindi in lieve riduzione rispetto al precedente esercizio (variazione pari al 2,84%).

Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini

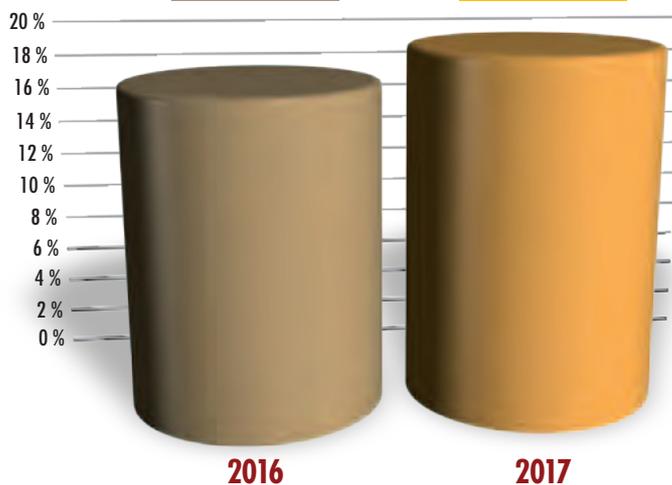


³ le poste straordinarie sono state escluse dallo schema di bilancio per effetto del D.Lgs. n. 139/2015.



Valore aggiunto su valore della produzione

	2016	2017
VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	30.748.831	27.127.270
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VA)	5.437.249	5.282.845
VA SU VP	17,68%	19,47%



La distribuzione del valore aggiunto

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2016-2017 assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficino della ricchezza creata dalla Società.

Tra i destinatari del valore, secondo il modello del GBS, si trovano i seguenti soggetti: personale, pubblica amministrazione, capita-

le 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 2016 e 2017 è costruito confrontando

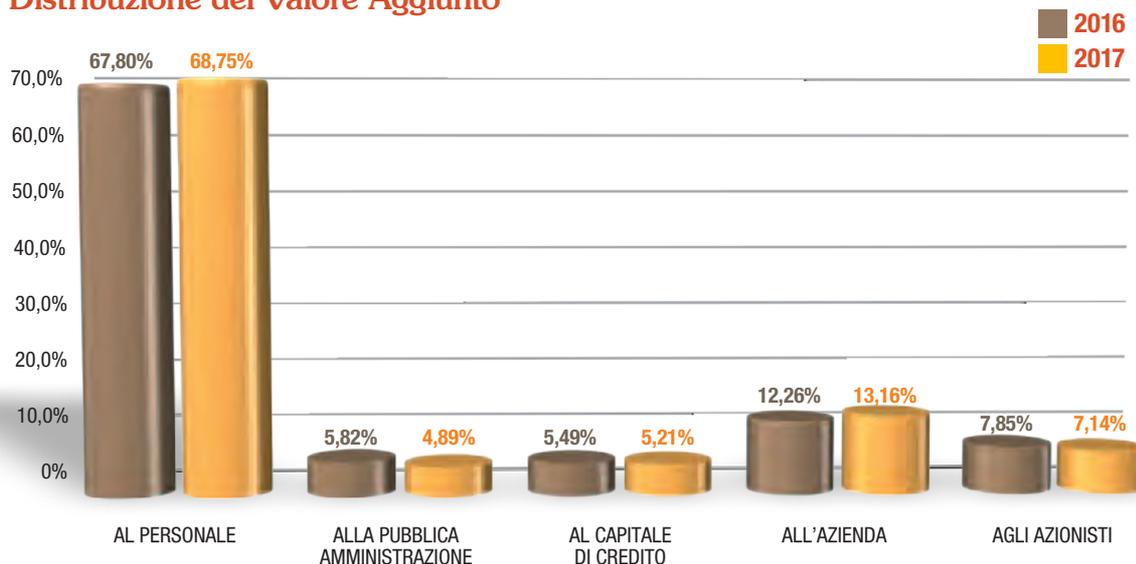
Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto (valori espressi in euro)

	2016	2017	
A. al Personale			
Personale dipendente: remunerazioni dirette	3.378.854	3.205.642	
Personale dipendente: remunerazioni indirette	803.490	958.945	
TOTALE	4.182.344	4.164.587	-0,42%
B. alla Pubblica Amministrazione			
Imposte dirette	190.388	107.275	
Imposte indirette	183.948	189.506	
(-) sovvenzioni in c/esercizio	15.385	-358	
TOTALE	358.951	296.423	-17,42%
C. al Capitale di Credito			
Oneri per capitali a breve termine	0	0	
Oneri per capitali a lungo termine	338.648	315.585	
TOTALE	338.648	315.585	-6,73%
D. all'Azienda			
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	25.474	22.768	
Ammortamento	731.059	774.296	
TOTALE	756.533	797.064	5,36%
E. agli Azionisti			
Utile di esercizio	483.997	432.584	
TOTALE	483.997	432.584	-10,62%
F. altri Interlocutori			
Associazioni di categoria	47.837	50.625	
TOTALE	47.837	50.625	-5,83%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.168.308	6.057.141	1,80%

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 67,80% nel 2016 ed il 68,75% nel 2017 della ricchezza prodotta. I dati, caratterizzanti la tipologia d'azienda (fornitrice di servizi) confermano che le risorse umane sono un interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda. È comunque da precisare che tale elevata percentuale è determinata dalla particolare struttura del bilancio di Casa S.p.A. — come descritto al precedente paragrafo — che non contempla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe ovviamente sensibilmente più bassa. Il secondo beneficiario è l'azienda stessa con circa il 12,26% nel

2016 e circa il 13,16% nel 2017 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2016 e 2017) agli azionisti (7,85% nel 2016 e 7,14% nel 2017). L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato per il 2017 la distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva legale e a riserva straordinaria da dedicare ad interventi di edilizia residenziale pubblica. Beneficiario della ripartizione del valore aggiunto è per il 2017 anche la pubblica amministrazione (5,82% nel 2016 e 4,89% nel 2017) anche se in misura inferiore rispetto al 2016 per effetto del contenimento delle poste economiche. Altro beneficiario della distribuzione del Valore Aggiunto è anche il Capitale di Credito con una lieve diminuzione: dal 5,49% nel 2016 al 5,21% nel 2017.

Distribuzione del Valore Aggiunto



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 finanzia-

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

E - REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI

La remunerazione degli azionisti è data dall’ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà.

In sede di Assemblea per l’approvazione del Bilancio 2017 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 in edilizia residenziale pubblica con accantonamento a riserva straordinaria.

F - ALTRI INTERLOCUTORI

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

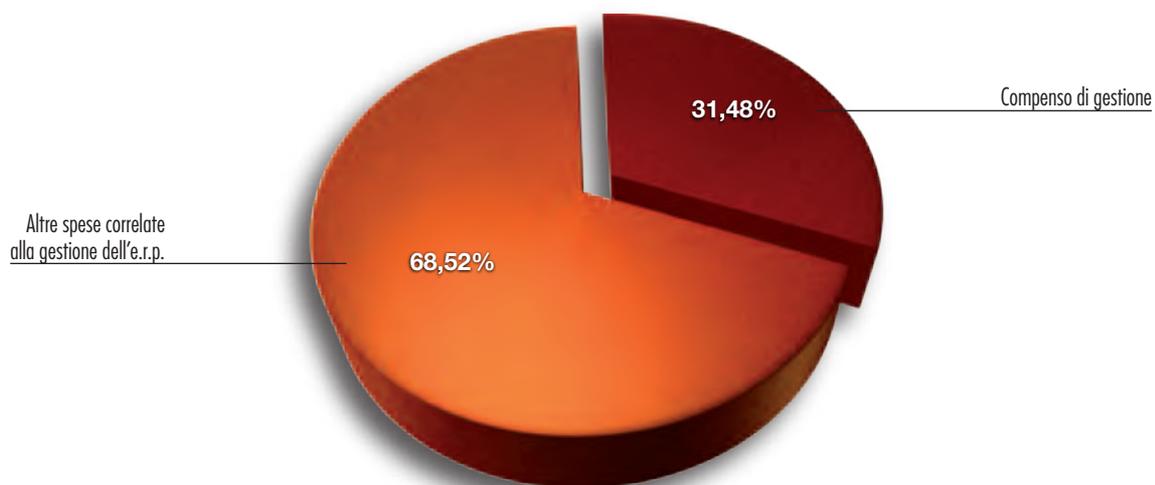
Altri elementi di valutazione

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

Tale contratto per la gestione degli immobili prevede un corrispettivo pattuito con i Comuni soci pari a 25 Euro ad alloggio gestito/

mezzo, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2017 a - 31,73 che costituisce, rispetto al monte canoni 2017 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del 31,48. La quota restante del monte canoni (68,52%) è dedicata alle altre spese correlate alle attività di gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

MONTE CANONI 2017



Parte Terza

Attuazione delle



**tematiche
sociali**

Premessa

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 2017. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta.

Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A.; l’iniziativa viene qui rendicontata, prendendo a riferimento l’arco temporale del 2017, 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.

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l’anno 2017.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli immobili e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2016 al 2017 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli immobili abitativi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2016 al 2017 di un numero pari a 35. Tale saldo positivo è dovuto alla consegna di nuovi alloggi, ridimensionato dalla realizzazione di vendita di un alloggio.
- i Comuni che detengono il maggior numero di immobili abitativi gestiti da Casa S.p.A. sono:
 - Firenze (62,58% sia nel 2016 e 62,52% nel 2017)
 - Sesto Fiorentino (6,04% nel 2016 e 6,03% nel 2017)
 - Campi Bisenzio (4,35% nel 2016 e 4,34% nel 2017)
 - Scandicci (4,26% nel 2016 e 4,25% nel 2017).

Alloggi e.r.p. in gestione *

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2016	Dic.2017	Var.
BAGNO A RIPOLI	290	290	0
BARBERINO DI MUGELLO	137	137	0
BARBERINO VAL D'ELSA	44	44	0
BORGO SAN LORENZO	195	195	0
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	8.003	8.018	15
FIRENZUOLA	71	71	0
GREVE IN CHIANTI	133	133	0
IMPRUNETA	154	159	5
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	269	12
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	545	545	0
SCARPERIA E SAN PIERO	167	166	-1
SESTO FIORENTINO	773	773	0
SIGNA	156	156	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	59	63	4
VAGLIA	4	4	0
VICCHIO DI MUGELLO	95	95	0
TOTALI	12.789	12.789	35

* Comprensivo degli alloggi e altre sistemazioni a canone e.r.p.

Interventi edilizi di Casa S.p.A. 2017

Comune	numero alloggi		
	da nuova costruzione	oggetto di manutenzione straordinaria*	da recupero edilizio
BAGNO A RIPOLI	0	87	0
BARBERINO DI MUGELLO	0	4	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	12	0
BORGO SAN LORENZO	0	0	20
CALENZANO	0	30	0
CAMPI BISENZIO	0	87	0
DICOMANO	0	30	0
FIESOLE	0	6	0
FIGLINE E INCISA VALDARNO	8	22	0
FIRENZE	203	608	21
FIRENZUOLA	0	0	0
GREVE IN CHIANTI	0	0	0
IMPRUNETA	0	78	0
LASTRA A SIGNA	0	36	3
LONDA	0	0	0
MARRADI	0	0	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	12	0
PELAGO	0	0	0
PONTASSIEVE	0	57	0
REGGELLO	0	0	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	0	0
RUFINA	9	0	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	0	0
SAN GODENZO	0	0	0
SCANDICCI	0	82	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	6	0	0
SESTO FIORENTINO	12	100	0
SIGNA	0	32	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	0	0
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	0	0
AULLA (alloggi pro-alluvionati)	48	0	0
TOTALI	286	1.283	44

* Interventi di manutenzione straordinaria a parti comuni non singoli alloggi;
I dati sono riferiti al numero di alloggi il cui fabbricato è oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio.

Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

Per gli interventi tecnici si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2017, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica.¹

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.

Nel corso del 2017 gli alloggi e.r.p. resisi sfitti ammontano a 337 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.

La Società ha altresì ampiamente attinto a finanziamenti vari per interventi di ristrutturazione alloggi.

Agli interventi per l'**ordinaria manutenzione e pronto intervento** (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità), è stato destinato nel **2017 il 44,60% del monte canoni e.r.p. incassato**.

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

Ristrutturazione alloggi di risulta (8)

Comune	n. Alloggi	Costo
BAGNO A RIPOLI	11	€ 103.575,66
BARBERINO DI MUGELLO	4	€ 21.291,80
BARBERINO VAL D'ELSA	1	€ 5.578,24
BORGO SAN LORENZO	7	€ 90.815,96
CALENZANO	5	€ 34.828,79
CAMPI BISENZIO	11	€ 67.166,36
DICOMANO	1	€ 2.919,20
FIESOLE	1	€ 3.779,57
FIGLINE E INCISA VALDARNO	2	€ 10.061,62
FIRENZE	186	€ 2.413.478,34
FIRENZUOLA	1	€ 14.545,66
GREVE IN CHIANTI	4	€ 54.220,75
IMPRUNETA	1	€ 14.211,91
LASTRA A SIGNA	6	€ 80.681,42
LONDA	0	€
MARRADI	0	€
PALAZZUOLO SUL SENIO	2	€ 19.116,65
PELAGO	0	€
PONTASSIEVE	6	€ 65.692,54
REGGELLO	1	€ 13.438,69
RIGNANO SULL'ARNO	1	€ 4.233,47
RUFINA	2	€ 3.026,05
SAN CASCIANO VAL DI PESA	3	€ 37.661,74
SAN GODENZO	3	€ 17.546,92
SCANDICCI	22	€ 159.095,86
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	5	€ 39.942,69
SESTO FIORENTINO	17	€ 164.733,46
SIGNA	5	53.988,86
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	€
VAGLIA	1	€ 19.168,40
VICCHIO DI MUGELLO	3	€ 21.884,42
TOTALI	315	€ 3.536.685,03



* La legge regionale toscana sulle vendite E.R.P. n. 5/2014: stato di attuazione (20)

È ormai a regime l'attuazione della legge Regione Toscana n. 5 del 22 gennaio 2014 "Alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (ERP) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica". Casa S.p.A. - cui è affidata l'istruttoria propedeutica all'alienazione - dispone quindi di una mole più corposa di dati rispetto all'anno precedente, sulla quale effettuare il monitoraggio e svolgere qualche considerazione, tenuto anche conto delle finalità perseguite dalla norma: reperire risorse per il finanziamento dell'e.r.p. con vendite concentrate in fabbricati a proprietà mista, così da evitare il depauperamento del patrimonio esistente ed eliminare o quantomeno ridurre il numero delle realtà condominiali.

Pur confermandosi 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), nell'anno 2017 si rileva una risposta più consistente in forza del numero significativo di comunicazioni preliminari inviate ai diretti interessati (non solo nel Comune di Firenze ma anche in altri Comuni del Lode Fiorentino) che fa prevedere per l'anno 2018 il completamento di un numero decisamente maggiore di procedimenti di alienazione, rispetto ai 4 - avviati nel 2016 - che si sono conclusi nell'anno qui preso in considerazione.

Si conferma l'interesse all'acquisto rateale, stante le condizioni di particolare favore: non è prevista infatti la corresponsione di interessi, stabilite dalle normative per questa modalità di pagamento.

Si riporta qui il quadro riepilogativo delle pratiche in essere.

L.R.T. 5/2014 - RIEPILOGO PRATICHE	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
NUMERO PRATICHE TRATTATE	31	283	547
NUMERO PRATICHE SCARTATE PER ANOMALIE RISCONTRATE	5	46	84
NUMERO COMUNICAZIONI PRELIMINARI INVIATE	26	232	463
NUMERO SOTTOSCRIZIONI PRELIMINARI DI INTERESSE RICEVUTE	7	75	147
NUMERO SOTTOSCRIZIONI PRELIMINARI DI INTERESSE REVOCATE	1	5	10
NUMERO OFFERTE DEFINITIVE INVIATE	0	17	19
NUMERO OFFERTE DEFINITIVE IN LAVORAZIONE	6	53	118
NUMERO OFFERTE DEFINITIVE ACCETTATE	-	5	7
NUMERO OFFERTE DEFINITIVE REVOCATE	-	1	1
NUMERO NOTE TECNICHE TRASMESSE	-	-	7
NUMERO ATTI REVOCATI	-	-	1
NUMERO ALLOGGI ALIENATI	-	-	4
NUMERO PAGAMENTI IN CONTANTI	-	-	1
NUMEROPAGAMENTI RATEALI	-	-	3
DI CUI: IN 5 ANNI	-	-	0
IN 10 ANNI	-	-	1
IN 15 ANNI	-	-	2
TOTALE IMPORTO DA PERIZIE VENDITE	-	-	€ 321.821,00
TOTALE INCASSATO	-	-	€ 199.749,29

* La modifica della LRT 96/96 (LRT 41 del 31 marzo 2015) (18)

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.

Le importanti novità in materia di regole di ingresso e mantenimento negli alloggi di e.r.p. introdotte dalla nuova normativa, hanno comportato anche nel 2017 un impegnativo lavoro, sia degli Uffici Casa dei Comuni che degli uffici gestionali di Casa S.p.A., per l'adeguamento dei processi operativi alle

nuove disposizioni a regime ma anche 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 da oltre 5 anni - di tutti i componenti dei nuclei familiari assegnatari di erp. I risultati della ricognizione sono stati comunicati ai Comuni competenti che hanno provveduto, anche nel corso del 2017, a verificarli con i dati in loro possesso ed a adottare i relativi provvedimenti.

Riconoscimento titolarità della 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 per i 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)

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.

Un'altra norma transitoria disciplina le posizioni degli assegnatari divenuti tali prima del 23 aprile 2015 titolari di possidenze

immobiliari: 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 di dover corrispondere un canone calcolato su valori oggettivi (art. 40 bis comma 2°).

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 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 superiori ai limiti già previsti dalla LRT 96/96.
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 possidenze immobiliari anche pro quota, ad esclusione di quote pervenute da successione o donazione, in condizione di indisponibilità.	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.

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; nel corso del 2017 a seguito dei provvedimenti di Comuni territorialmente competenti

per 200 di esse è stata applicata la norma che dispone la variazione di canone sopra descritta.

www.casaspa.it/azienda/normativa_generale.asp



* Gestione fondo sociale (2)

INDICATORE

Fondo sociale erogato nel 2017: € 80.081,04
N. nuclei beneficiari: 134

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., per conto dei Comuni interessati, 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 abbandono nei resede condominiali dei fabbricati e.r.p., il mancato rispetto del Regolamento di Utenza

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 hanno cominciato ad utilizzarlo 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	2017
€ 64.270,44	€ 84.245,90	€ 80.081,04

L’andamento dell’erogazione nel triennio considerato rispecchia l’effetto della modifica normativa introdotta dalla L.R.T. n. 41/2015, già richiamata, dal 2016.

Nella tabella di dettaglio sono indicati, per l’anno 2017:

- 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 anno 2017

Seq	Codici	COMUNE	Nr. Nuclei Beneficiari	Importo Erogato
1	48001	BAGNO A RIPOLI	5	€ 1.533,82
2	48004	BORGO SAN LORENZO	1	€ 1.032,00
3	48005	CALENZANO	1	€ 588,00
4	48006	CAMPI BISENZIO	9	€ 3.978,45
5	48017	FIRENZE	87	€ 58.339,08
6	48018	FIRENZUOLA	3	€ 812,82
7	48021	GREVE IN CHIANTI	1	€ 460,21
8	48022	IMPRUNETA	1	€ 439,00
9	48024	LASTRA A SIGNA	1	€ 1.180,61
10	48038	SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	3	€ 1.582,16
11	48041	SCANDICCI	8	€ 3.721,06
12	48043	SESTO FIORENTINO	12	€ 4.747,39
13	48044	SIGNA	1	€ 966,44
14	48053	SCARPERIA E SAN PIERO	1	€ 700,00
TOTALI			134	€ 80.081,04



* Gestione morosità (11)

INDICATORE
Indicatore di morosità: 4,10%

Casa S.p.A. a mezzo del proprio Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell'attività di contrasto degli inadempimenti contrattuali, ottiene, risultati particolarmente positivi sul livello di morosità sostanzialmente in linea con gli anni precedenti.

Percentuale di morosità *

2015	2016	2017
4,04%	4,11%	4,10%

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

* Partecipazione a Commissioni (17)

INDICATORE
n. dipendenti coinvolti: 8

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. È 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.

Nello specifico ciascun dipendente, tra quelli individuati per lo svolgimento di queste attività, è coinvolto, quale membro effettivo o sostituto, mediamente in tre Commissioni, che, a seconda della dimensione del Comune interessato, hanno una complessità e frequenza differenziata. Più in generale ogni Commissione si riunisce almeno due volte l'anno.

Nel corso del 2017 il numero di dipendenti che è stato autorizzato a partecipare alle Commissioni, è stato di 8, pari al 10,96% del personale di Casa S.p.A..

* Contributi per la prevenzione sfratti per morosità (16)

INDICATORE
Contributi erogati nel 2017: -146.621,74

Prosegue anche nel 2017 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. Dalla logica di detti finanziamenti, esauriti nel 2016, i Comuni hanno messo a disposizione altre risorse con le stesse finalità, ma con riferimento a residui derivanti da altre



norme statali.

Detti finanziamenti 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 146.621,74.

L'importo ricomprende principalmente quanto previsto per l'erogazione di Contributi straordinari per i nuclei riconosciuti morosi incolpevoli ai sensi della L. 124/2013, che ha visto parte attiva Casa S.p.A. con l'erogazione, su richiesta del Comune di Firenze, per l'anno 2017 di Euro 144.798,24.

Tali risorse sommate ad una quota residua relativa alla Delibera G.R.T. n. 664 del 12.07.2016, pari ad Euro 1.823,50, ha fatto erogare per le finalità previste un totale pari ad Euro 146.621,74.

* Controlli sulle dichiarazioni reddituali (10)

INDICATORE
Numero posizioni controllate: 448
Numero posizioni difformi: 74
Importo canoni ricostruiti: € 102.659,98

Anche in concomitanza con un importante ed impegnativo appuntamento come l'accertamento biennale dei redditi degli assegnatari, Casa S.p.A. nel 2017 ha continuato a verificare le posizioni degli assegnatari richiedenti variazioni sulla propria posizione quali incrementi del nucleo familiare o volturazione del contratto. Nell'anno 2017 tali richieste sono state 448: Casa S.p.A. ha quindi verificato tutte le posizioni relative. Dalle verifiche sono emerse 74 difformità per un totale ricostruito di € 102.659,98.

* Gestione del rispetto del regolamento di utenza (14)

Già a partire dall'anno 2016, con azioni proseguite nell'anno 2017 Casa S.p.A. si è 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.

È 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. È 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.

* Mediazione e Coesione Sociale (15)

In quest'ultima prospettiva si colloca l'istituzione all'interno dell'azienda di un Nucleo dedicato a alla Mediazione ed alla Coesione Sociale, per strutturare sempre più una gestione dell'utenza orientata su profili sociali, considerati particolarmente strategici, oltre che a quelli più tradizionalmente infrastrutturali².

² Nel corso del 2018 è stata formalizzata nella struttura organizzativa di Casa S.p.A. la costituzione di un Ufficio Gestione Sociale, che si pone tra i suoi obiettivi il rispetto del Regolamento di Utenza e del corretto uso del patrimonio di e.r.p.. Nel giugno dello stesso anno è stato sottoscritto un primo protocollo di intesa sulla gestione sociale dell'e.r.p. con il Comune di Bagno a Ripoli. Ad esso è seguita la sottoscrizione di protocolli con altri Comuni: tra i quali Firenze, Scandicci e l'Unione del Chianti Fiorentino. Sono in calendario le firme di tutti gli altri Comuni del LODE Fiorentino.

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.

Canone mensile

	dic. 2016	dic. 2017
CANONE MEDIO MENSILE ² LRT 96/96	€ 126,33	€ 124,32

Redditi (escluso ospiti)

	dic. 2016	dic. 2017
REDDITO MEDIO per inquilino occupato	€ 12.206,26	€ 12.004,84
REDDITO MEDIO per inquilino	€ 7.538,52	€ 7.317,06
n. inquilini CON REDDITO	18.253	17.984
n. inquilini SENZA REDDITO	11.302	11.523

Raccolta redditi 2016

Nel corso del 2017 Casa S.p.A. ha effettuato la consueta raccolta delle autodichiarazioni anagrafico reddituali come previsto dall'art. 28 LRT 96/96, norma tuttora in vigore anche dopo le integrazioni apportate dalla L.R.T. 41/2015.

L'operazione ha riguardato poco meno di 12.000 famiglie che hanno ricevuto insieme al bollettino di affitto un modulo parzialmente precompilato con la comunicazione di un appuntamento per la presentazione di persona delle informazioni richieste; gli interessati avevano comunque l'alternativa di trasmettere la propria autodichiarazione compilata, secondo le istruzioni fornite, per posta, mail o fax ed anche attraverso il canale Skype; l'utilizzo dei canali alternativi rispetto agli accertamenti precedenti è risultato complessivamente in aumento, anche se con incremento minimo pari allo 0,36%. Si è registrato un significativo incremento dell'utilizzazione della posta elettronica che con un 38,25% (+11,6% rispetto al 2015) ha quasi eguagliato la percentuale dei documenti pervenuti per fax pari al 40,56% (-5,64% rispetto al 2015). L'acquisizione dei documenti necessari al calcolo del canone ed alla verifica del mantenimento dei requisiti assegnazione è stata particolarmente impegnativa dal momento che è stato necessario rilevare dati (quali il possesso di beni mobili registrati e di immobili posti fuori dal territorio italiano) ulteriori rispetto al passato, per effetto della L.R.T. 41/2015.

Come negli anni precedenti, anche l'accertamento 2017 si è posto come obiettivo quello di minimizzare le mancate od incomplete dichiarazioni, causa di pesanti conseguenze quali l'applicazione

Ripartizione nuclei per fasce di canone

	numero nuclei		percentuale sul monte canoni	
	dic. 2016	dic. 2017	dic. 2016	dic. 2017
N. NUCLEI CANONE 7% CONVENZIONALE	3.374	3.374	9,96%	9,96%
N. NUCLEI CANONE 12% CONVENZIONALE	5.745	5.745	39,20%	39,20%
N. NUCLEI CANONE 14% CONVENZIONALE	2.290	2.290	33,00%	33,00%
N. NUCLEI CANONE 16% CONVENZIONALE	502	502	13,93%	13,93%
N. NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	52	52	1,60%	1,60%
INDENNITÀ DI OCCUPAZIONE	172	172	2,32%	2,32%

di un canone sanzionatorio, una sanzione amministrativa fino all'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione.

I risultati confermano l'efficacia dell'azione degli Uffici di Casa S.p.A. sia per ciò che riguarda la chiarezza delle informazioni per la compilazione sia per quello che riguarda i sistemi di sollecito, reiterati ed effettuati con una pluralità di mezzi (bollettino, mail, sms) oltre al tradizionale "Ultimo avviso" inviato tramite raccomandata AR.. Sono stati anche particolarmente curati i rapporti con gli Amministratori di sostegno e gli Assistenti Sociali di riferimento dei nuclei in particolari condizioni di disagio.

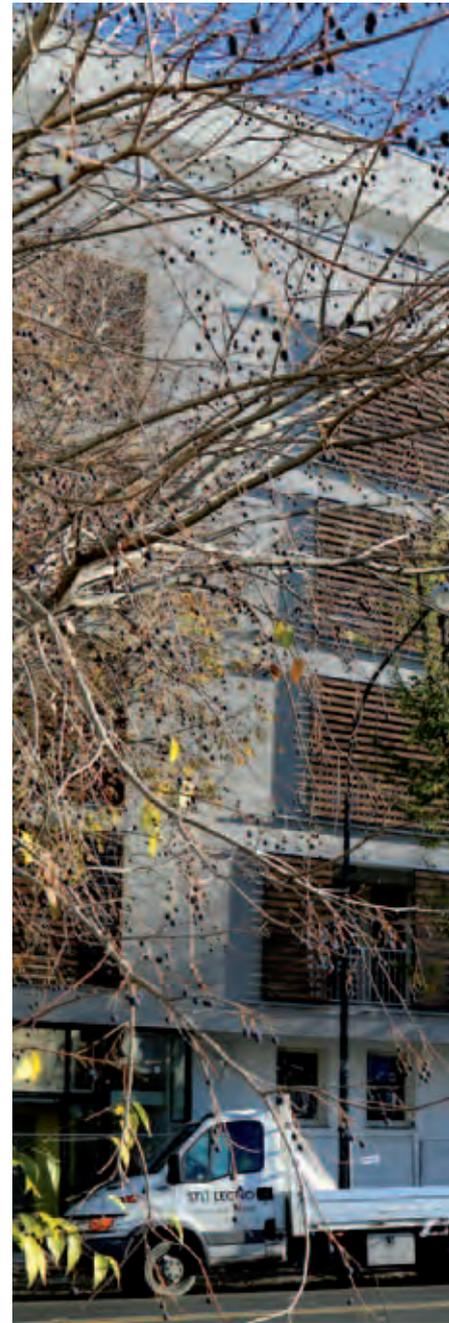
Infatti il dato finale sui documenti non pervenuti o pervenuti in modo incompleto si attesta su di una percentuale del 2,42% (pari a n. 288 canoni sanzionatori, su di un totale di 11.892 posizioni trattate). Da sottolineare come siano significativamente diminuiti (-12,07% rispetto all'accertamento precedente) gli inadempimenti dei nuclei assistiti, effetto della già citata sensibilizzazione effettuata da Casa S.p.A. su Amministratori di sostegno ed Assistenti Sociali.

La rilevazione biennale dei redditi costituisce anche un'occasione per aggiornare la situazione economica e "sociale" delle famiglie di erp. e di operare comparazioni rispetto agli accertamenti

precedenti, raffrontando i mesi di gennaio successivi alla raccolta biennale (anni pari). Per ciò che concerne la condizione economica degli assegnatari, si osserva che è in lieve aumento il dato relativo ai redditi percepiti dagli utenti, sia in relazione al reddito medio per inquilino occupato (che passa da 12.367,57 rilevato a gennaio 2016 a 12.463,20 rilevato a gennaio 2018), sia al reddito medio calcolato su tutti gli utenti (che passa da 7.788,79 rilevato a gennaio 2016 a 7.788,79 rilevato a gennaio 2018) circostanza riconducibile in parte al miglioramento della congiuntura economica, sia al lavoro di verifica e controllo sulle autodichiarazioni effettuato da Casa S.p.A..

Sotto il profilo "anagrafico-dimensionale" emerge poi che il nucleo e.r.p. del LODE fiorentino mantiene una composizione media piuttosto ridotta - 2,48 abitanti a nucleo - sostanzialmente stabile rispetto al dato 2016 (2,47) così come l'età media (49 anni sia nel 2016 che nel 2018) anche a fronte di una diminuzione del numero totale di abitanti (28.715 nel 2018 rispetto ai 29.474 nel 2016).

Tra gli abitanti si registra, nel gennaio 2018, un lieve incremento di assegnatari con cittadinanza estera: 5.108, di cui 4.350 di provenienza da paesi extra U.E. (pari al 15,15%) contro i 4.652





registrati nel gennaio 2016, di cui 3.973 (13,61%) di provenienza da paesi extra U.E..

Come sempre, particolare rilievo va attribuito anche al dato risultante dal raffronto del canone medio registrato a gennaio 2018 ed il canone medio registrato nello stesso mese del 2016: infatti, sempre per effetto dell'andamento ciclico del canone erp toscano, i mesi di gennaio degli anni pari fanno registrare i picchi

massimi del canone medio determinato sui redditi aggiornati a seguito dell'accertamento biennale. Dal raffronto emerge un incremento del 3,8% che costituisce una positiva conferma di un trend in crescita fisiologica rispetto all'incremento del precedente biennio pari al 3,4% che già costituiva un dato in controtendenza sul saldo negativo pari all'1,16%, del periodo 2012/2014.

	Gennaio 2014	Gennaio 2016	Gennaio 2018
CANONE MEDIO MENSILE (ad esclusione dei canoni sanzionatori)	€ 123,78	€ 128,26	€ 133,21

Dati popolazione e.r.p.

Dato comprensivo degli ospiti	Gennaio 2016	Gennaio 2017	Gennaio 2018
TOTALE PERSONE RESIDENTI FEMMINE	16.002	16.322	15.779
TOTALE PERSONE RESIDENTI MASCHI	13.183	13.466	12.936
TOTALE RESIDENTI	29.189	29.788	28.715
DI CUI CITTADINI ITALIANI	24.537 (84,06%)	24.624 (82,66%)	23.607 (82,21%)
DI CUI CITTADINI U.E.	679 (2,33%)	746 (2,50%)	758 (2,64%)
DI CUI CITTADINI EXTRA U.E.	3.973 (13,61%)	4.418 (14,83%)	4.350 (15,15%)
ETÀ MEDIA (ANNI)	49	49	49
NUMERO COMPONENTI MEDIO PER NUCLEO FAMILIARE	2,47	2,50	2,48

Ripartizione per fasce d'età (dato comprensivo degli ospiti)

	Gennaio 2016	Gennaio 2017	Gennaio 2018
MENO DI 18 ANNI	4.090	4.168	4.083
TRA 18 E 35 ANNI	4.754	5.016	4.708
TRA 36 E 50 ANNI	5.375	5.377	4.934
TRA 51 E 65 ANNI	6.438	6.608	6.545
OLTRE 65 ANNI	8.532	8.619	8.445

Composizione nuclei

	Gennaio 2016	Gennaio 2017	Gennaio 2018
1 persona	3.131	2.991	3.086
2 persone	3.832	3.860	3.766
3 persone	2.384	2.403	2.236
4 persone	1.335	1.384	1.322
5 persone ed oltre	1.174	1.271	1.194

* Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi (1)

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.

Indicatori Carta dei Servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO ANNO 2015	RISULTATO ANNO 2016	RISULTATO ANNO 2017
Consegna chiavi	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	100%	99,39%	96,61%
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%	100,00%
Effettuazione riduzione canone	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,39%	100,00%	99,40%
Emissione bolletta mensile	Entro la prima decade di ogni mese	100,00%	100,00%	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	95,88%	97,84%	97,50%
Incremento del nucleo	Entro primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,76%	99,42%	99,38%
Autorizzazione all'ospitalità	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	98,36%	100,00%	98,18%
Risposta alla richiesta autorizzazione esecuzione lavori	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	94,44%	88,76%	75,73%
Verifica necessità o urgenza interventi di manutenzione	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	98,78%	100,00%	100,00%
Addebito servizi a rimborso	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%	100,00%	100,00%
Codici accesso area intranet comunicati	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100,00%	100,00%	100,00%



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.

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. (13)**

In occasione della raccolta biennale dei redditi anno 2016, effettuata CASA S.p.A. -nel periodo marzo - novembre 2017 - ha effettuato una indagine di gradimento tra gli utenti degli alloggi e.r.p. gestiti, mediante somministrazione di un breve questionario da parte del front office.

Il questionario replicava integralmente quello proposto in occasione della precedente raccolta biennale condotta nel 2015, così da ottenere risultati completamente sovrapponibili e quindi confrontabili.

I questionari compilati sono stati 1.395 su di un totale di moduli

distribuiti stimabile in 1.950 circa: si tratta quindi di un campione significativo che, pur inferiore nel numero di questionari distribuiti rispetto alla scorsa indagine, ha restituito un valore dei moduli compilati in modo completo pari ad oltre il 65% (914); detto valore eguaglia quasi quello relativo all'indagine 2015 (pari a circa 1.000).

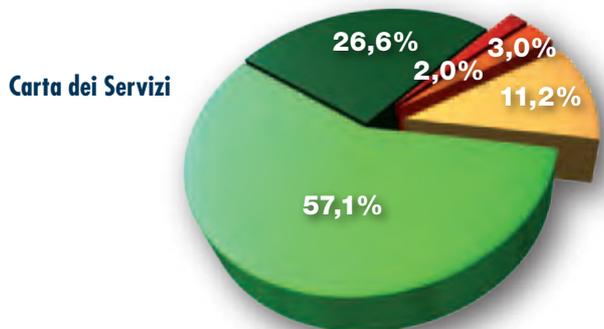
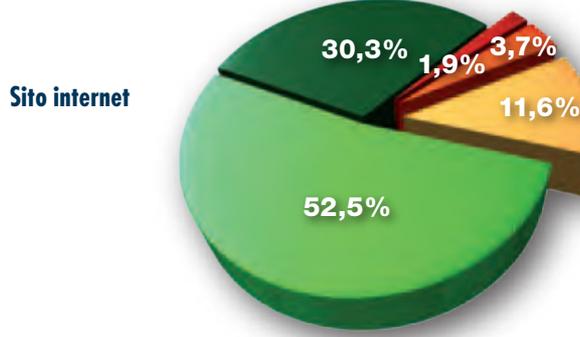
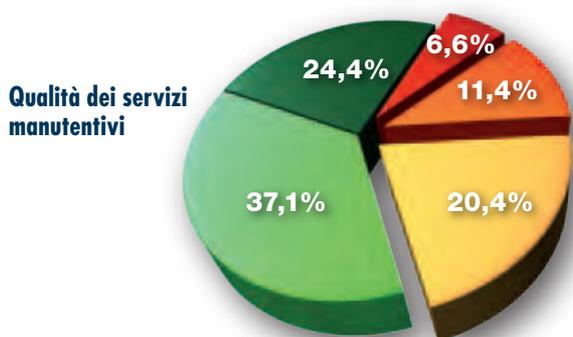
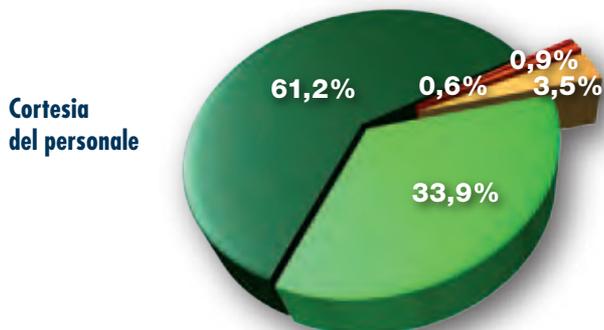
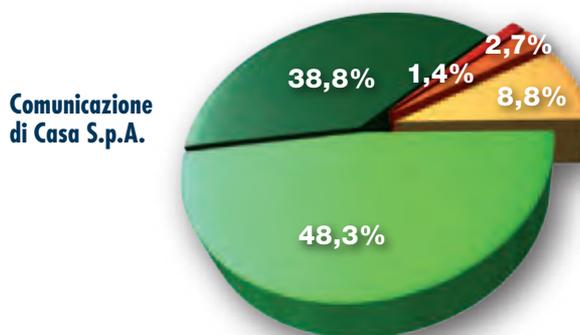
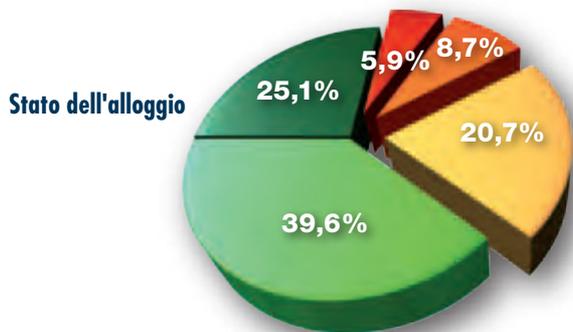
Per le già dette finalità di raffronto con i risultati precedenti, nell'analizzare i singoli quesiti si è confermata la procedura seguita per le precedenti indagini, con accorpamento cioè dei valori rispondenti a risposte inequivocabilmente positive ("Molto soddisfatto" ed "Abbastanza soddisfatto") ed aggregazione della risposta "Solo in parte soddisfatto" ai valori negativi.

Con tale metodologia si sono volute individuare sia le aree di "eccellenza" sia, soprattutto, le aree di criticità. In particolare la qualifica di "eccellenza" è stata attribuita ai valori positivi superiori all'80%, mentre sono stati considerati come potenzialmente critici (e comunque da valutare) valori positivi inferiori al 60%.

Per gli aspetti di benchmarking temporale relativi agli anni precedenti al 2015 dove la confrontabilità del dato non è pienamente sovrapponibile, le risposte alle prime 5 domande, sono state raffrontate con gli analoghi quesiti proposti negli anni 2011 e 2013, mentre le ultime 2 sono state raffrontate soltanto con l'indagine 2011 non essendo stati proposti nel 2013.

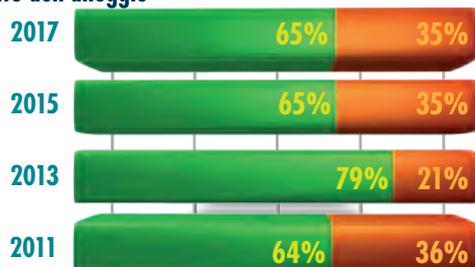
Nel complesso, dai risultati dell'indagine 2017 emerge una percezione, da parte degli utenti, di buon livello con nessun settore in area di criticità, con una sostanziale stabilità delle percentuali di soddisfazione pressoché invariata rispetto all'indagine 2015.

I servizi forniti valutati dagli utenti



Raffronto dati aggregati per gli anni 2011-2013-2015-2017

Stato dell'alloggio



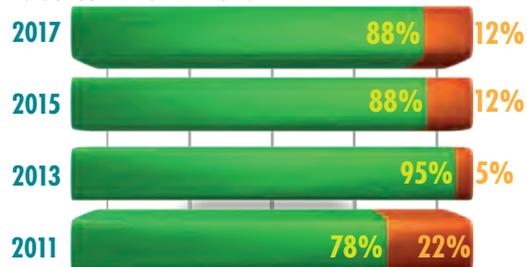
Comunicazione di Casa S.p.A.



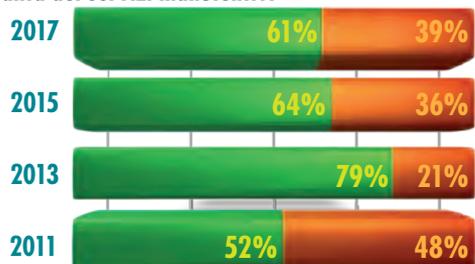
Cortesìa del personale



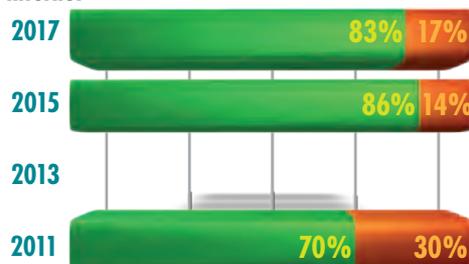
Qualità dei servizi amministrativi



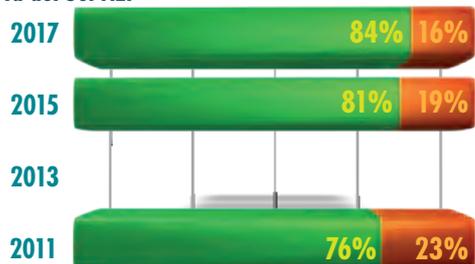
Qualità dei servizi manutentivi



Sito internet



Carta dei Servizi



L'interlocuzione 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 mese. 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 2017 si sono contattati, su un totale di 1.101, 318 immobili in Autogestione³, con un'incidenza percentuale del 28,88%. La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, si è lievemente ridotta rispetto allo scorso anno (29,17%). Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

$$\text{INCIDENZA AUTOGESTIONI} = \frac{\text{numero immobili in Autogestione}}{\text{totale immobili}} = \frac{318}{1.101} = 28,88\%$$

	2015	2016	2017
incidenza percentuale	29,28%	29,17%	28,88%
immobili gestiti	1.134	1.114	1.101

³ I dati sul numero di immobili sono estratti al 5.12.2017.



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 sta affrontando 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.

La potenziale problematica è stata tempestivamente affrontata nel 2016 da Casa S.p.A. e anche nel 2017, 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 (anno 2016) e di n. 2 dipendenti amministrativi, uno di Liv. B3 (anno 2016) ed uno di Liv. C1, quest'ultimo entrato in servizio il 1/01/2017.

Nel corso del 2017, l'assetto organizzativo di Casa S.p.A., come previsto, è stato caratterizzato da un riassetto generale a seguito dei pensionamenti già verificatisi e di quelli avvenuti nel corso del 2017. In particolare, si sono verificati i pensionamenti di n. 6 dipendenti, tre dei quali cessati a partire dal primo gennaio 2017 e si sono concretizzati quelli dei 2 dirigenti (del Servizio Amministrativo e del Servizio Tecnico) e di un altro dipendente con il 31.12.2017. Tali variazioni di personale, che vanno a sommarsi a quelle già avvenute nel corso del 2016, hanno presieduto al consistente riassetto dell'organigramma aziendale.

Tale organigramma, pur mantenendo la suddivisione delle Attività di Casa S.p.A. in tre Servizi (Amministrativo, Tecnico, Gestionale), ha richiesto il riposizionamento di alcune figure professionali interne.

A conclusione delle operazioni di verifica e di concorso interno sono stati realizzati avanzamenti di carriera per nuovi ruoli di Responsabile/Referente di Ufficio (Progettazione e gestione cantieri, Impianti, Autogestioni e servizi collettivi, Patrimonio, Personale, Generatori di calore, sostituzione impianti e incentivi conto termico, Supporto procedure e controlli).

Si è infine proceduto all'assunzione, a tempo determinato di una risorsa a copertura del nuovo ruolo di Mediazione e Coesione sociale, per la quale è stata svolta una verifica su risorsa esterna, ai sensi del vigente regolamento interno per le assunzioni. Sempre a seguito di concorso interno sono stati individuati i due nuovi dirigenti del Servizio Amministrativo e del Servizio Gestionale. Il riassetto aziendale è stato realizzato nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. n. 175/2016 e deliberazione di indirizzo del Comune di Firenze n. 2017/C/0035 del 19.06.2017) delle procedure e della regolamentazione di Casa S.p.A..

Caratteristiche del Personale

Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 78 unità nel 2016 e di 73 nel 2017. La riduzione del numero dei dipendenti è dovuto ai pensionamenti che hanno interessato l'anno 2017, in parte compensati dalle nuove assunzioni nel corso del 2016.

La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportato nella tabella.

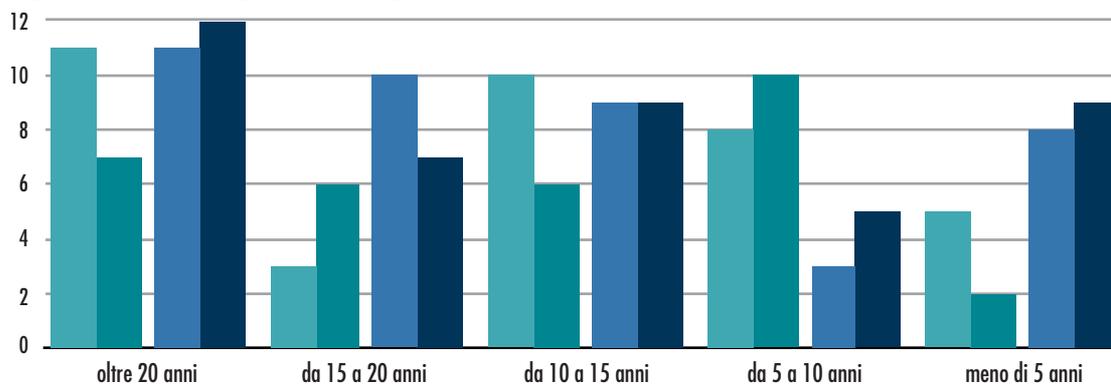
Nel 2017 il 91,78% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 8,22% di "Quadro" e "Dirigente".

Suddivisione del personale per qualifiche

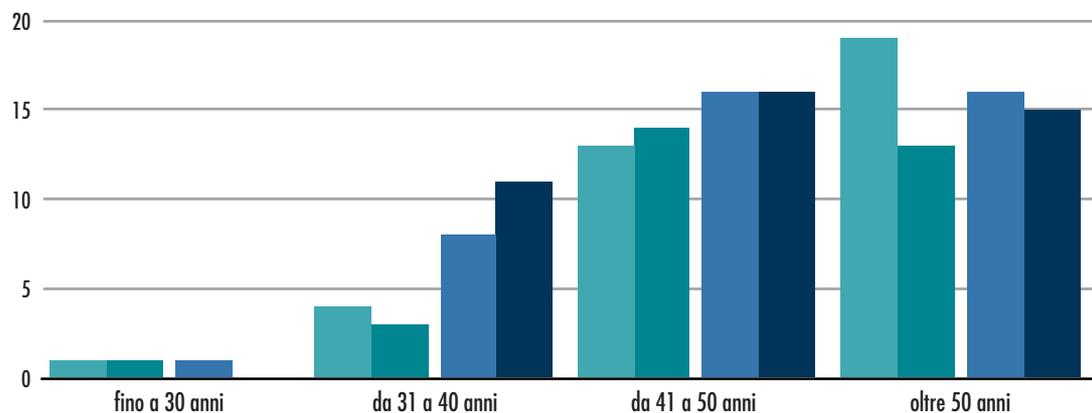
QUALIFICHE	2016			2017		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
DIRIGENTI	3	0	3	2	1	3
QUADRI	2	3	5	1	2	3
IMPIEGATI	32	38	70	28	39	67
TOTALE	37	41	78	31	42	73



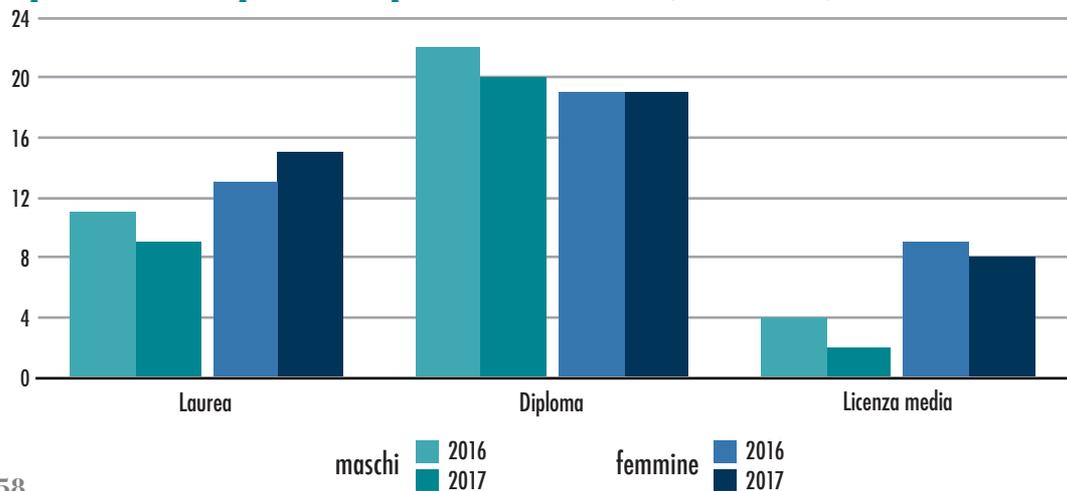
Ripartizione del personale per anzianità di servizio (dati al 31 dic.)



Ripartizione del personale per anzianità (dati al 31 dic.)



Ripartizione del personale per titolo di studio (dati al 31 dic.)



Turnover del personale

INDICATORE

Tasso di turnover complessivo: 14,92%

Tenuto conto dell'organico medio anno 2017, pari a 73,75, il turnover complessivo dell'anno, considerati gli entrati e gli usciti è pari al 14,92%, calcolato come da formula riportata.

Il turnover complessivo è quindi piuttosto in linea con il periodo precedente pari al 15,15% per le variazioni nella struttura organizzativa in corso negli ultimi due esercizi.

L'indice (TAI) riportato qui di sotto 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 9%, dato peggiore rispetto al 2016 – che si attestava al 7,11% - che si spiega con un incremento temporaneo

degli incarichi esterni legali, per la conclusione di cause in corso incidenti sul periodo considerato, e di un contenimento del costo del personale interno.

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).

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 179,35 alloggi a dipendente (più elevato rispetto al 2016 per effetto dell'aumento degli alloggi gestiti e della riduzione del personale per pensionamenti).

$$\text{TURNOVER COMPLESSIVO} = \frac{\text{Totale entrati + Totale usciti}}{\text{Organico medio annuo}} \times 100 = \frac{3 + 8}{73,75} = 14,92\%$$

2015	2016	2017
1,36%	15,15%	14,92%

$$\text{TASSO DI ATTIVITÀ (TAI)} = \frac{\text{Costo personale esterno}}{\text{Costo personale interno}} = \frac{364.585}{3.974.018} = 9,17\%$$

2015	2016	2017
8,90%	7,11%	9,17%

Crescita professionale

INDICATORE
Indicatore sulla formazione: EVP 2017: 7,54%

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 2017 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).

L'indice 2017 evidenzia un consistente aumento delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nei periodi precedenti, non proporzionale all'aumento del numero di ore lavorate.

Anche il 2017 si caratterizza 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 2017 ha visto il personale di Casa S.p.A. oltre che nel ruolo di formato anche nel ruolo di formatore.

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 multiforme 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 uno studio in merito alla eredità giacente, cioè la ripresa degli alloggi già assegnati a soggetti defunti.

* 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.

EVOLUZIONE PROFILI PROFESSIONALI (EVP) = $\frac{\text{Numero ore dedicate alla formazione dei dipendenti}}{\text{Numero ore lavorate nell'anno}}$

2015	2016	2017
1.899/113.058	1.560/111.058	8.459/112.140
1,36%	15,15%	14,92%

* Customer Satisfaction personale della Società (6)

Nel 2017 è stata ripetuta una indagine sul clima interno mediante somministrazione di un questionario - identico nella struttura e nei contenuti a quello distribuito nel 2016 - contenente 63 domande, articolate in 13 sezioni, dedicate ad altrettanti aspetti della percezione del lavoro e dell'azienda, ivi compresi temi legati alla trasparenza ed all'anticorruzione.

I risultati emersi tra i 46 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 ancora positivamente recepito ed attuato, anche se la flessione riscontrata sulla chiarezza della documentazione da utilizzare per le diverse procedure, rende opportuna una azione di miglioramento e di sensibilizzazione.

Ancora lievi criticità si riscontrano su chiarezza e coerenza dei ruoli che comunque fanno riscontrare un trend positivo in crescita (da 58,00% a 60,87%) e che si ritiene possano essere ulteriormente migliorate, tenendo conto delle criticità "fisiologiche" dovute all'ampio e prolungato processo di ristrutturazione aziendale ancora in corso.

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, con risultati complessivi della sezione

in un trend in ulteriore crescita, così come in crescita è 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, con trend in crescita rispetto al questionario 2016, anche i valori positivi in materia di attitudine al lavoro di gruppo e di autonomia nel lavoro.

La percezione del carico di lavoro fa registrare risultati moderatamente critici, anche in considerazione del trend in lieve diminuzione rispetto al 2016, che possono essere in parte determinati dalle modifiche degli assetti aziendali sopra citati e che comunque meritano attenzione sulla distribuzione di compiti e funzioni tra i vari uffici; opportuna appare anche la prosecuzione dell'implementazione di politiche di conciliazione "vita - lavoro". In miglioramento quasi tutte le criticità, rilevate nell'indagine precedente, in materia di comunicazione aziendale, con risultati particolarmente apprezzabili sull'utilità delle riunioni quadrimestrali. Sembrerebbe opportuna, quale azione di miglioramento, la costituzione di gruppi di lavoro "trasversali" alle varie funzioni finalizzati alla trattazione periodica di tematiche comuni, con condivisione di esperienze e problematiche.

Rimane critico, anche se in lieve miglioramento, l'ambito "soggettivo" del riconoscimento dei meriti lavorativi e delle prospettive di crescita professionale, mentre migliorano in modo più sensibile i risultati relativi alla percezione dei propri superiori.

Al fine di continuare nel monitoraggio del clima interno, riconosciuto quest'ultimo quale elemento di potenziale rischio aziendale, è prevista la ripetizione dell'indagine alla fine del 2018 o, al più tardi, all'inizio del 2019.

Si riporta tabella con i risultati aggregati per sezione confrontati con quelli relativi all'indagine 2016.

Raffronto anno 2017 anno 2016 raggruppato per sezioni

	media percentuale risposte positive		Valutazione risultato 2017	Trend positività
	2017	2016		
MISSIONE DELLA SOCIETÀ	5 domande	5 domande		
Consapevolezza e apprezzamento del ruolo e dell'azione della Società nel proprio ambito di welfare	80%	76%	Buono	In crescita
PROCEDURE AZIENDALI	5 domande	5 domande		
Chiarezza documentazione, Utilità documentazione e procedure, Coerenza e comprensibilità procedure, Tempistica procedure, Definizione di regole	71%	76%	Buono	In flessione
CHIAREZZA E COERENZA DEI RUOLI	4 domande	4 domande		
Chiarezza delimitazione ruoli, Precisa identificazione interlocutori interni, Congruenza di ruoli e responsabilità, Coerenza filiera decisionale	60,87%	58,00%	Discreto	In crescita
LAVORO DI GRUPPO	4 domande	4 domande		
Percezione del processo, supporto dei colleghi, coerenza operativa del gruppo	79,89%	72,00%	Buono	In crescita
COMUNICAZIONE INTERNA	5 domande	5 domande		
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	65,65%	58,00%	Discreto	In crescita
QUALITÀ DELL'AMBIENTE DI LAVORO	4 domande	4 domande		
Adeguatezza "fisica" dell'ambiente di lavoro, Congruità flessibilità orario di lavoro., Serenità relazioni interpersonali, Impegno aziendale per Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro	80,98%	79,50%	Molto buono	In crescita
FORMAZIONE	5 domande	5 domande		
Livello di formazione ed aggiornamento professionale, analisi fabbisogni formativi, Partecipazione a formazione, Adeguatezza contenuti formazione, Efficacia iniziative formative	80,43%	69,60%	Molto buono	In crescita
IL MIO LAVORO	7 domande	7 domande		
Entusiasmo nel lavoro, Percezione dell'efficacia del proprio lavoro, Coinvolgimento nelle decisioni, Valorizzazione delle capacità, Chiarezza direttive, Identificazione esatto interlocutore, Percezione proprie competenze	81,37%	70,29%	Molto buono	In crescita
AUTONOMIA NEL LAVORO	4 domande	4 domande		
Pianificazione del lavoro, Autonomia su priorità e scadenze, Autonomia nelle decisioni, Tutela da parte della struttura nelle scelte operate	81,52%	81,00%	Molto buono	In crescita
CARICO DI LAVORO	4 domande	4 domande		
Adeguatezza carico di lavoro, Livello di stress, Rispetto orario di lavoro, Conciliazione vita lavoro	68,48%	69,00%	Discreto	In flessione

RICONOSCIMENTO MERITI LAVORATIVI/SVILUPPO PROFESSIONALE	5 domande	5 domande		
Considerazione del lavoro, Valutazione risultati, Opportunità crescita professionale, Premio di risultato, Definizione obiettivi di risultato	50,43%	49,20%	Criticità	In crescita
PERCEZIONE DEI PROPRI SUPERIORI	5 domande	5 domande		
Supporto dei superiori, Indicazioni del proprio superiore, Ascolto del superiore, Gestione del superiore, Riconoscimento del lavoro svolto	69,38%	63,60%	Discreto	In crescita
TRASPARENZA E LEGALITÀ	6 domande	6 domande		
Percezione del livello di trasparenza e legalità: formazione, documenti aziendali, valutazione esterna	80,07%	78,00%	Molto buono	In crescita

 NON CRITICO
 DA VALUTARE
 CRITICO

Tirocini e stage

Nel 2017 Casa S.p.A. ha proseguito l'adesione al programma di tirocini formativi della Regione Toscana, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati o hanno proseguito l'attività di tirocinio (iniziativa "Giovani Si" e tirocini formativi) presso Casa S.p.A. n. 10 risorse (n. 8 femmine e n. 2 maschi): alcuni di loro hanno svolto una esperienza formativa nel Servizio Tecnico, altri hanno svolto il tirocinio presso gli uffici 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, Istituto Salvemini e Duca D'Aosta di Firenze - presenza in azienda nel servizio tecnico per attività tecniche in cantiere e disegno di varianti di due alunni frequentanti la quarta classe dell'Istituto Salvemini.

* Trasparenza e anticorruzione (2)

INDICATORE
Fatto / non fatto: Fatto

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 2017 ha aggiornato i 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, è appendice al Piano della Prevenzione della Corruzione e 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.

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 2017-2019. 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 nella sezione Società Trasparente — Disposizioni generali.



www.casaspa.it/azienda/Uffici/responsabile_trasparenza.asp



www.casaspa.it/azienda/trasparenza/rpc/piano%202017/PIANO%20DELLA%20TRASPARENZA%202017-2019.pdf

Il secondo documento, di cui il Piano Trasparenza è appendice, Piano della Prevenzione della Corruzione, a cura del Responsabile

della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), è stato aggiornato con la revisione prevista per il triennio 2017-2019, anch'esso è scaricabile dal sito internet della società nella sezione Società Trasparente — Altri contenuti.



www.casaspa.it/azienda/trasparenza/rpc/piano%202017/Piano%20anticorruzione%20rev.%202017%20con%20Cda.pdf



www.casaspa.it/azienda/Uffici/responsabile_anticorruzione.asp

È stata altresì rendicontata l'attività svolta nel 2017 sia dal Responsabile Trasparenza che dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione sulla base dello schema ANAC e pubblicata sul sito nell'apposita sezione.



www.casaspa.it/azienda/trasparenza/altri%20contenuti.asp



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



www.casaspa.it/azienda/trasparenza/controlli%20e%20rilievi/attestazione%2031.03.2017.pdf

La sicurezza sul lavoro

Casa S.p.A., ormai da tempo certificata OHSAS 18001, pone particolare attenzione ai temi della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, sia all'interno dell'azienda, che sui cantieri di propria competenza. Ai fini dell'aggiornamento del proprio Sistema Integrato sotto questi profili, Casa S.p.A. sta avviando l'integrazione delle proprie procedure in materia di sicurezza per il passaggio della norma OHSAS 18001 allo schema ISO 45000, sempre in un'ottica di integrazione del proprio sistema di gestione, l'adeguamento dei processi andrà ad implementare anche il modello 231 dell'azienda.

Sicurezza in azienda

È costante il monitoraggio sugli infortuni sul lavoro che possono verificarsi nei confronti del proprio personale. Per l'anno 2017 si sono registrati n. 2 infortuni avvenuti 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, visti nel corso dell'anno 2017 sono state registrate segnalazioni in merito ad aspetti di sicurezza sui cantieri.

Monitoraggio in materia di sicurezza

Sulla base di quanto previsto dalla prassi aziendale per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso dell'anno 2017 sono state rilevate n. 2 anomalie in merito ad aspetti di sicurezza sui cantieri gestiti, entrambe riferite all'intervento di Via Torre degli Agli in Firenze. Si è trattato della rilevazione della mancata formazione di un addetto e di un'osservazione riferita al cronoprogramma. Il CSE ha disposto il fermo della gru fino all'aggiornamento della formazione del personale addetto oltre all'aggiornamento del cronoprogramma dei lavori. Si fa presente, che di fatto l'attività sui cantieri è risultata particolarmente ridotta per il limitato numero di interventi in corso: a dicembre risultavano attivi solo quattro cantieri. In generale, sono state assolve da parte delle Imprese nei termini prescritti le disposizioni impartite dai coordinatori nella fase di 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 risultano ordini di servizio impartiti né provvedimenti di sospensione dei lavori.

	QUANTITÀ	SOGGETTO RILEVATORE	DESCRIZIONE
2015	0	/	/
2016	1	CSE	Presenza di un solo operaio in cantiere
	1	CSE	Presenza di un solo operaio in cantiere
2017	1	Audit interno	Osservazione sull'aggiornamento del Crono-programma
	1	Ispettorato del lavoro	Irregolarità sui corsi di formazione degli addetti

Parte Quarta

Attuazione tematiche



delle
ambientali

Premessa

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.

Progettazione/realizzazione di edifici ad alta efficienza energetica

PROGETTAZIONE AD ENERGIA ZERO (NZEB)

88 alloggi in Via Torre Agli

È 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 XLAM, al quale si aggiunge l'apporto

In questa sezione del Bilancio Sociale si rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2017 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata agli immobili realizzati o recuperati.

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





www.casaspa.it/informazioni/abitare_temporaneo.asp

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 che evidenzia alcune realtà significative di ERP realizzate dalle aziende associate a Federcasa nel Padiglione Italia all'Arsenale di Venezia nell'ambito dell'edizione 2016 della Biennale Architettura.

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 (solai). Il pannello viene poi tagliato e prefabbricato mediante macchine a controllo numerico, le quali con estrema precisione realizzano cavedii, 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 solai 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 sismo-resistenti, 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 al 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 CO², 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 banco 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 stato allestito 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



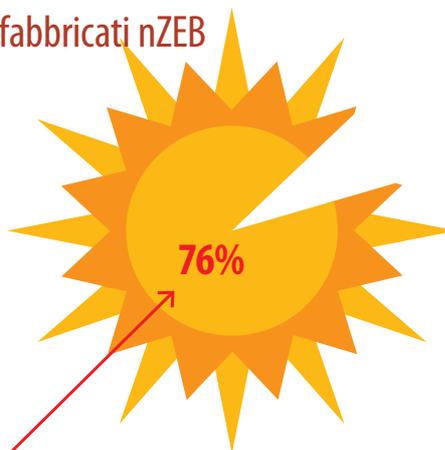
Nell'edificio è stato installato, in collaborazione con FEDERLEGNOAR REDO, un sofisticato sistema di monitoraggio per controllare l'umidità dei setti portanti in legno al fine di ottimizzare l'utilizzo e la manutenzione del fabbricato. L'edificio è così la prima opera in Europa realizzata in legno X 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 invia specifici alert identificando posizione e tipologia delle eventuali criticità che si dovessero verificare nella struttura portante.

Prestazioni energetiche dei fabbricati nZEB

Valori energetici globali	
dell'intero intervento: edificio A + edificio B	
Energia primaria totale	161.213 kWh/anno
Energia primaria totale RINNOVABILE	122.516 kWh/anno
Copertura totale da fonte rinnovabile	76%



Energia primaria totale
PRODOTTA da fonte RINNOVABILE

TEMPISTICA

LAVORAZIONE	INIZIO	FINE	DURATA
PERMESSO DI COSTRUIRE	luglio 2010		
SMONTAGGIO IMPIANTI E FINITURE EDIFICI ESISTENTE	maggio 2011	settembre 2011	4 mesi
DEMOLIZIONE EDIFICI ESISTENTI	aprile 2012	febbraio 2013	10 mesi
DIAFRAMMI E PALI	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

45 alloggi 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



posizione 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 CO₂¹) nella fase di cantierizzazione non sono state immesse in atmosfera 2.250 tonnellate di CO₂.

¹ 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 CO₂ (ossidato), da 1 chilogrammo di C derivano circa 3,67 chilogrammi di CO₂. 250 chilogrammi di C generano 917 chilogrammi di CO₂, quindi ca. 1 tonnellata di CO₂ per metro cubo di legno. (Università di Amburgo, Arno Frühwald)

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, avente 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 l'attuazione della 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.

Nel 2017 è iniziata la costruzione del fabbricato di Via Torre degli Agli a Firenze per le parti di interrato e della struttura in legno di uno dei quattro corpi di fabbrica; nel contempo, il dipartimento

di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze ha continuato lo sviluppo del prototipo di pannello solare innovativo che sarà da installare nel fabbricato in oggetto.

Attività di monitoraggio

La conclusione nel 2016 da parte di Casa S.p.A. del primo intervento certificato secondo la definizione di cui al D.M. 26/06/2015 ad "Energia Quasi Zero" e situato in Viale Giannotti 75-77-79-Via Traversari 79A a Firenze (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 innovative dell'intervento sia per quanto riguarda gli aspetti impiantistici che per la soluzione costruttiva adottata, si è ritenuto importante effettuare un controllo sulle prestazioni di ciò che caratterizza principalmente il fabbricato stesso, applicando le seguenti tipologie di monitoraggio:

1. Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni;
2. Monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali lignee;
3. Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici.



Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni

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

Tale monitoraggio, quindi, se da un lato è utile all'Università di Firenze per poter testare la soluzione strumentale in oggetto, dall'altro è fondamentale per Casa S.p.A. in quanto permette di verificare le prestazioni energetiche delle pareti in condizioni reali di utilizzo.

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 1).

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 2).

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 3). Durante tutto l'anno 2017, il sistema di misura ha acquisito e memorizzato dati relativi alle due abitazioni ogni minuto. Allo stato attuale di ottimizzazione del sistema di acquisizione i dati sono stati elaborati dall'Università di Firenze in quanto non è presente ad oggi un "traduttore" commerciale che trasformi la mole di informazioni estratte dal sistema in un numero direttamente indicativo delle caratteristiche termiche della parete.

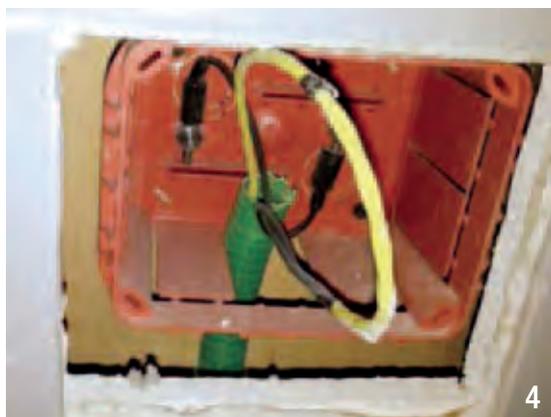
Al termine di questa elaborazione, l'Università di Firenze ha pro-

dotto una relazione tecnica sull'attività di monitoraggio effettuata con i risultati di tali misure fornendo l'andamento degli apporti e delle dispersioni termiche (in W/m^2) che hanno caratterizzato le pareti di test in funzione sia delle condizioni atmosferiche esterne, sia dell'occupazione degli ambienti interni e delle abitudini dei condomini.

L'auspicabile sviluppo futuro, dopo la fase di messa a punto del sistema di acquisizione, è quella di poter mettere a punto un sistema di lettura dei dati che permetta a Casa S.p.A. di poter avere direttamente leggibili i risultati di interesse.

Monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali lignee

Agli accordi di collaborazione sul monitoraggio energetico di cui al punto 1, 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.



4





6

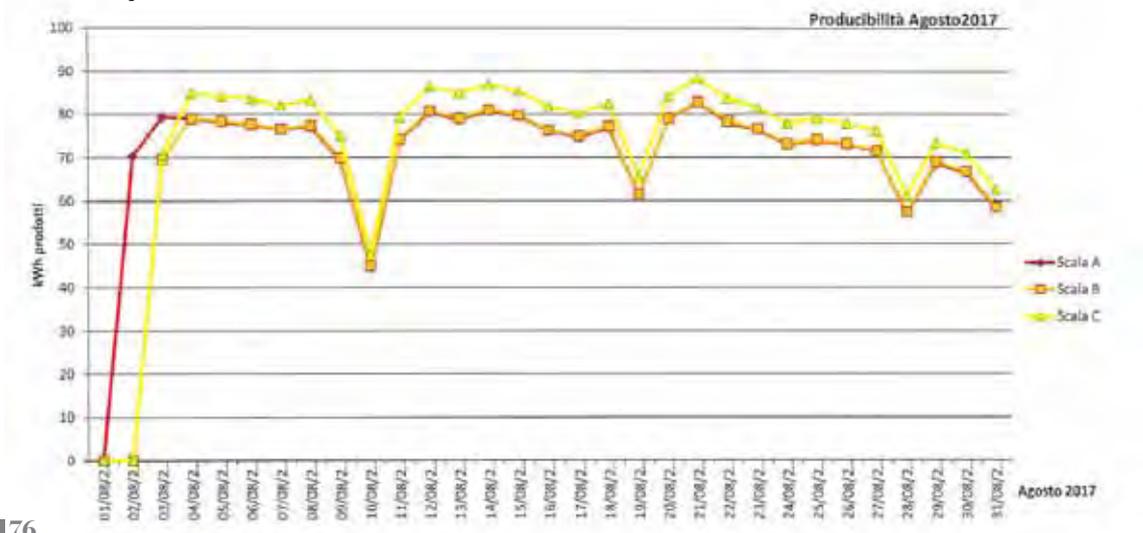
Sono state inserite delle sonde igrometriche (Foto 4) nei pannelli in legno in prossimità dell'attacco a terra del fabbricato, in corrispondenza di attacchi impiantistici importanti e in copertura; le sonde, a loro volta, fanno riferimento a delle centraline disposte all'interno delle unità abitative campionate (Foto 5).

Le centraline comunicano i dati letti ad un touch screen (Foto 6) posto in loco che scambia i dati con un concentratore situato nel locale tecnico all'ultimo piano della scala C del fabbricato di Viale Giannotti; il sistema è predisposto per essere remotizzato ad un indirizzario email definito, allertando qualora l'umidità dei setti portanti vada sopra il 18% con conseguente rischi di formazione di carie da funghi.

Si ritiene che tale sistema di monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali 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.
- Estensione della vita residua: per le strutture in legno può essere verificata la possibilità di estendere la loro "vita" al di là di quella di progetto, eventualmente effettuando alcuni interventi manutentivi mirati.

Nel corso dell'anno 2017 le sonde igrometriche installate all'interno dell'accordo con FederlegnoArredo e Conlegno hanno rilevato valori di umidità sempre inferiori ai valori limite di allarme e il sistema è risultato perfettamente funzionante. Tali valori sono stati confrontati anche con misure campione fatte con strumentazione portatile in uso a Casa S.p.A. in modo da verificare i valori rilevati; le misurazioni effettuate con strumento portatile e sistema fisso sono risultate congruenti.



Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici

L'edificio in oggetto è caratterizzato infine dalla presenza di quattro impianti fotovoltaici a servizio delle utenze condominiali; vista l'importanza dell'utilizzo dell'energia elettrica in tale tipologia di fabbricato, Casa S.p.A. ha deciso di estendere il monitoraggio anche a questi impianti.

I tre impianti fotovoltaici di Viale Giannotti 75-77-79 sono stati allacciati alla rete elettrica nazionale al termine del mese di luglio 2017, dopo l'espletamento delle pratiche richieste, mentre ancora non è stato allacciato l'impianto di Via Traversari 79A in quanto

non abitato.

Un tecnico di Casa S.p.A. si reca mensilmente presso l'edificio e acquisisce i dati di produzione di energia elettrica dai quattro impianti e ne verifica la rispondenza rispetto alle previsioni di progetto elaborando grafici di produzione mensili (si riporta in foto 7, a titolo esemplificativo, un grafico di produzione relativo ai tre impianti fotovoltaici del fabbricato di Viale Giannotti 75-77-79.

Nella tabella seguente si riporta un confronto tra la produzione prevista a progetto e quella nel reale esercizio nei mesi da agosto a dicembre 2017.

Impianto	Potenza di picco [kW]	Produzione di Progetto [kWh]	Produzione in Esercizio [kWh]	Mese
V.LE GIANNOTTI, 75	15,3	1.947	2.193	Agosto 2017
		1.398	1.553	Settembre 2017
		964	1.258	Ottobre 2017
		573	625	Novembre 2017
		441	441	Dicembre 2017
V.LE GIANNOTTI, 77	15,3	1.947	2.119	Agosto 2017
		1.398	1.564	Settembre 2017
		964	1.275	Ottobre 2017
		573	640	Novembre 2017
		441	471	Dicembre 2017
V.LE GIANNOTTI, 79	16,8	2.138	2.263	Agosto 2017
		1.535	1.652	Settembre 2017
		1.059	1.335	Ottobre 2017
		629	664	Novembre 2017
		484	485	Dicembre 2017
TOTALE		16.491	18.540	

Considerando l'energia prodotta nel primo anno parziale di esercizio (da agosto a dicembre 2017), pari a 18540 kWh, si possono fare le seguenti considerazioni.

Risparmio di combustibile

Un utile indicatore per definire il risparmio di combustibile derivante dall'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili è il fattore

di conversione dell'energia elettrica in energia primaria [TEP/MWh].

Questo coefficiente individua le T.E.P. (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) necessarie per la realizzazione di 1 MWh di energia, ovvero le T.E.P. risparmiate con l'adozione di tecnologie fotovoltaiche per la produzione di energia elettrica.

Risparmio di combustibile in T.E.P.

Fattore di conversione dell'energia elettrica in energia primaria [T.E.P./MWh] (*)	0,187
T.E.P. risparmiate nell'anno 2017 [0,187x18,540]	3,467

(*)Fonte dati: Delibera EEN 3/08, art. 2

Emissioni evitate in atmosfera

Inoltre, l'impianto fotovoltaico consente la riduzione di emissioni in atmosfera delle sostanze che hanno effetto inquinante e di quelle che contribuiscono all'effetto serra.

Emissioni evitate in atmosfera di	CO ₂	SO ₂	NO _x	Polveri
Emissioni specifiche in atmosfera [g/kWh] (**)	474	0,373	0,427	0,014
Emissioni evitate nell'anno 2017 [kg]	8787,96	6,91	7,92	0,26

(**) Fonte dati: Rapporto ambientale ENEL

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

INDICATORE

n. pratiche presentate 410

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.

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 permesso l’accesso a procedure più ampie ed efficienti in termini di attuazione.

La Società ha quindi sempre più utilizzato (dal 2014 ad oggi) il meccanismo incentivante messo a disposizione dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE), accedendo ad incentivi ad accesso diretto riservati alle Pubbliche Amministrazioni (incluso gli ex Istituti Autonomi Case Popolari), per le seguenti categorie di interventi:

- 1.A_“Isolamento termico di superfici opache delimitanti il volume climatizzato” inerenti la riqualificazione dell’involu-

cro edilizio per mezzo dell’isolamento termico delle pareti esterne degli edifici, il cosiddetto “cappotto”;

- 1.C_“Sostituzione di impianti di climatizzazione invernale con generatori di calore a condensazione” inerenti la sostituzione dei generatori di calore esistenti negli 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;
- 1.E_“Trasformazione in edifici a energia quasi zero” inerenti la trasformazione di edifici esistenti, dotati di impianto di climatizzazione, in “edifici a energia quasi zero” (nZEB).

Si è potuto quindi beneficiare di incentivi più fluidi in termini di erogazione, anche se le dichiarate procedure di semplificazione al meccanismo di accesso non sono state poi così agevolate dal Conto Termico 2.0, ottenendo comunque riscontri di rilievo, in termini di accesso alla procedura, consolidando ancora di più quanto già fatto nel passato.

Le tabelle che seguono restituiscono i globali dell’attività svolta per ciascuna categoria d’intervento, sia in relazione al numero di pratiche ammesse all’incentivo che a quelle incassate ripartite per anno di competenza:



ATTIVITÀ SVOLTA

Interventi I-C_Sostituzione generatori di calore

n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO
3	2014	3	€ 4.414,57
35	2015	25	€ 37.179,50
267	2016	216	€ 303.345,66
409	2017	377	€ 508.447,53
714	TOTALI	621	€ 853.387,26

Interventi I-A_Riqualificazione involucro edilizio

n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO
3	2015	3	€ 289.483,36
3	TOTALI	3	€ 289.483,36

Interventi I-E_Trasformazione edifici in nZEB

n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO
1	2017	1	€ 1.057.903,20
1	TOTALI	1	€ 1.057.903,20
718	GLOBALE ATTIVITÀ	625	€ 2.200.773,82

Quanto sopra conferma l'attitudine e la volontà di Casa S.p.A. nel continuare ad utilizzare lo strumento messo a disposizione dal GSE, che oltre a fornire risorse economiche preziose da reimpiiegare negli interventi di Edilizia Residenziale Pubblica, conferma la qualità e l'elevato standard in materia di efficientamento energetico.

Out amianto – In fotovoltaico

Il Programma Out Amianto – In Fotovoltaico (sostituzione di coperture contenenti cemento amianto con nuove coperture coi-

INCASSI

Interventi I-C_Sostituzione generatori di calore

INCENTIVO RICONOSCIUTO	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
-	0	2014
-	0	2015
€ 249.779,14	172	2016
€ 574.348,31	426	2017
€ 824.127,45	598	TOTALE INCASSATO
€ - 29.259,81	- 23	TOTALE DA INCASSARE

Interventi I-A_Riqualificazione involucro edilizio

INCENTIVO RICONOSCIUTO	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
€ 289.483,36	3	2015
€ 289.483,36	3	TOTALE INCASSATO
-	0	TOTALE DA INCASSARE

Interventi I-E_Trasformazione edifici in Nzeb

INCENTIVO RICONOSCIUTO	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
€ 1.057.903,20	1	2017
€ 1.057.903,20	1	TOTALE INCASSATO
-	0	TOTALE DA INCASSARE
2.171.514,01	602	GLOBALE INCASSATO

bentate 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 program-

mazione 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 2017 degli impianti

che costituiscono il programma è stata di 716.665 kwh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 380,55 tonnellate². Ad oggi il programma IN-OUT, ha prodotto 7.367.813 Kwh per una riduzione globale di CO₂ pari a 3.912,31 Kg.

² Valore di energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano (0,531 Kg CO₂/kWhel).

Lode Fiorentino

Completamento programma urgente eliminazione coperture in eternit manutenzione straordinaria

INTERVENTI IN CORSO CON INDIVIDUAZIONE DEL FINANZIAMENTO

CODICE	INDIRIZZO	TIPO DI INTERVENTO	STATO DI ATTUAZIONE
C01	BAGNO A RIPOLI, Loc. Grassina Via Dante Alighieri 38-44	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di inizio lavori
C02	BARBERINO DI MUGELLO Via del Lavoro 21-25	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Finanziato con Legge 80 lett. B - fase 3 - Progetto quasi ultimato
C06	CAMPI BISENZIO, Loc. S. Donnino* Via dei Platani 5/e-f	Intervento di isolamento termico dell'involucro edilizio finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica, Rifacimento canne fumarie ed eli minazione eternit-Lotto 4	Finanziato con Legge 80 lett. B - fase 3 - Progetto quasi ultimato
C06	CAMPI BISENZIO Via Orly 23 e 25	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di inizio lavori
C06	CAMPI BISENZIO Via Marconi 12-14 e 16-18	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Finanziato con Legge 80 lett. B - fase 3 + Energy Matching
C17	FIRENZE Via Argingrosso 137	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura (Paracondominio con proprietari cui imputare quota parte se approvato in assemblea)	Approvati in assemblea condominiale lavori - Progetto in corso (Patrimonio)
C21	GREVE IN CHIANTI Via di Colognole 55 e 57	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di inizio lavori
C24	LASTRA A SIGNA, Via Togliatti 13 -15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Finanziato con POR 2016 + Canoni - Progetto nella fase preliminare
C33	PONTASSIEVE, Loc. Le Sieci Via Mascagni	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di inizio lavori
C44	SIGNA Via Kolbe 3-5	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di inizio lavori
C37	RUFINA Via di Contea 5-7	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura - Zona C - -50.000,00	Approvato utilizzo fondo mutualistico 2018 ultimo Lode Fiorentino

Free Amianto (22)

Con il 2016 è stato lanciato il programma "Free Amianto".

Dopo il programma "OUT amianto IN fotovoltaico" abbiamo continuato negli anni 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.-Utili di Bilancio dei Comuni-Risorse da canoni correnti) 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, Pontassieve, Signa, Londa e Scandicci.

Ulteriori interventi per il raggiungimento dell'obiettivo integrale nei restanti Comuni di San Casciano V.P., Tavarnelle V.P., Barberino V.E. e Marradi sono attualmente senza copertura finanziaria e sono comunque monitorati secondo le modalità previste dalla Legge Regionale.

INTERVENTI DA INDIVIDUARE FINANZIAMENTO

CODICE	INDIRIZZO	TIPO DI INTERVENTO	PRIORITÀ	STATO DI ATTUAZIONE
C02	BARBERINO DI MUGELLO Via Verdi 28 loc. Galliano	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona C	Nessun finanziamento disponibile
C03	BARBERINO VE Via XXV Aprile 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona B	Nessun finanziamento disponibile
C17	FIRENZE Via S. Martini 14 (Condominio misto)	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura (Paracondominio con proprietari cui imputare quota parte se approvato in assemblea)	Zona D	Non approvato in assemblea
C21	GREVE IN CHIANTI, Loc. San Polo Via L. Basso 4-8	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona B	Nessun finanziamento disponibile
C26	MARRADI Via P. S. Ragazzini 1-5	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona da definire	Nessun finanziamento disponibile
C21	SAN CASCIANO V.P. Via del Borromeo 172/176	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona E	Nessun finanziamento disponibile
C21	SAN CASCIANO V.P. Via Sacco e Vanzetti 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona E	Nessun finanziamento disponibile
C45	TAVARNELLE Viale Gagny 43-45	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Zona B	Nessun finanziamento disponibile

NOTE: Zona A Monitoraggio e controllo periodico (1 volta/anno).

Zona B Rimozione da programmare (entro 3 anni). Le aree danneggiate dovranno essere sistemate con interventi limitati e controllate periodicamente al fine di evitare danni ulteriori.

Zona C Rimozione in tempi brevi. La rimozione può essere rimandata alla prima occasione utile ma non protratta nel tempo (entro 1 anno).

Zona D Rimozione immediata (entro 6 mesi)

Zona E Incapsulamenti tamponi realizzati recentemente - Verifica periodica almeno una volta ogni 2 ANNI sulle condizioni della copertura per verificare l'efficacia e il mantenimento dell'incapsulamento (D.M. 6 Settembre 1994 art.3 comma 3b).

Progetto ENERGMATCHING (23)

EnergyMatching - Bando di ricerca HORIZON 2020 - EeB07-2017

Un finanziamento europeo per la sperimentazione nel campo del rinnovamento energetico

Casa S.p.A. ha partecipato al Bando di ricerca Horizon 2020 EeB07-2017 "Integration of Energy harvesting at building and district level" con il progetto "Energy Matching", proponendo un caso studio, costituito da edifici ERP, su cui realizzare l'intervento di riqualificazione con prodotti e tecnologie sperimentali.

La proposta di partecipazione è stata costruita con un accordo di partnership con altri operatori europei di varie nazionalità; ogni partner supporterà il progetto con le proprie professionalità, i propri prodotti sperimentali o fornendo, come nel caso di Casa S.p.A., edifici come "caso studio" per la sperimentazione.

Casa S.p.A. ha individuato come caso studio un fabbricato costruito all'inizio degli anni '80, posto nel Comune di Campi Bisenzio, in Via Marconi 12-14.

La Comunità Europea si è pronunciata a favore del progetto "EnergyMatching" ad aprile 2017, attribuendo a Casa S.p.A. un finanziamento a favore dell'intervento di manutenzione straordinaria volto alla riqualificazione con prodotti e tecnologie sperimentali per l'importo complessivo di € 365.187,50 di cui € 255.631,25 come contributo della Comunità Europea di cui ai fondi Horizon 2020.

I partners europei, fra cui figurano centri di ricerca internazionali, università di varie nazioni e aziende all'avanguardia, dovranno

individuare quali tecnologie meglio si adattano al fabbricato, in funzione del suo utilizzo, della sua esposizione e delle condizioni climatiche al contorno; fra le soluzioni possibili, si potranno installare infissi altamente performanti con sistemi integrati di ventilazione meccanica controllata e produzione di energia elettrica fotovoltaica, pareti con sistemi integrati di riscaldamento dell'aria e pompe di calore ad alta efficienza energetica per la climatizzazione degli ambienti e la produzione di acqua calda sanitaria. Tutte tecnologie che rientrano nella sfera delle fonti rinnovabili quali il sole e l'aria, che determinano una riduzione diretta della fonte di emissione di gas serra, componente essenziale delle strategie di riduzione della CO₂.

Contemporaneamente, Casa S.p.A. effettuerà sul fabbricato alcuni interventi tradizionali di manutenzione come la sostituzione del manto di copertura contenente cemento-amianto e la riduzione del fabbisogno energetico riqualificando l'involucro edilizio con l'installazione di sistemi a cappotto.

Il progetto europeo sarà completato in quattro anni, di cui uno dedicato al monitoraggio di quanto realizzato. Nel periodo di realizzazione sono previsti n. 9 incontri tra i 16 partners di cui:

- n. 2 kick off meeting a Bolzano (inizio e fine progetto)
- n. 2 incontri per ogni Demo Case (Italia, Francia, Svezia)
- n. 1 end meeting a Bruxelles (progetto completato).

Ad ottobre 2017 è stato realizzato il primo incontro a Bolzano che ha dato modo ai partner di progetto di conoscersi e confrontarsi per creare i presupposti alla realizzazione del progetto.

Le informazioni ambientali

Impegno concreto di Casa S.p.A.

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

- a) Lo spegnimento delle luci all'uscita dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci.
- b) Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di stand by.
- c) L'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi.
- d) Il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene.
- e) La verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

Consumi

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

Consumi	Quantità anno	
	2016	2017
ELETTRICITÀ (KW)	111	111
GAS (MC)	9.683	7.162
ACQUA (MC)	622	630
CARBURANTE BENZINA (LITRI)	6.530	5.985
CARBURANTE METANO	410	426

Rispetto al 2016 i consumi di elettricità sono tendenzialmente in linea, in diminuzione quelli di gas e acqua, entrambi per un minor utilizzo delle risorse.

Il consumo di carburante da trazione è stato più contenuto rispetto al periodo precedente.

Il 2017 conferma l'andamento degli anni precedenti sulla tendenza all'utilizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le comunicazioni 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 2017, 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 A4/A3 ordinate

2016	2017
1.260	1.300

Piccole quantità di carte speciali e di altri formati sono comunque acquistati 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 apparecchiature 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 (kg smaltiti)

2016	2017
120	120

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 raccoglitore apposito per la carta destinata al riciclaggio. In questo caso, i contenitori vengono settimanalmente vuotati e il materiale raccolto viene predisposto per il ritiro periodico gratuito da parte di Alia 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 Alia S.p.A..

Nel corso del 2017 è avvenuto anche un ritiro di apparecchiature elettriche, elettroniche e uno di arredi vari, etc. per un peso complessivo di circa 915 Kg.

Appendice

- **Analisi del contesto 2018**
- **Dichiarazione di Assurance di Bureau Veritas**

Analisi del contesto 2018 di Casa S.p.A.

CONTESTO	CATEGORIA DI CONTESTO	STAKEHOLDER	BISOGNI/ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICHE RILEVANTI	RILEVANZA TEMATICA
CONTESTO INTERNO	ECONOMICO FINANZIARIO	Azionisti Cda Direzione generale Organi di controllo Banche Operatori finanziari Compagnie assicurative	Equilibrio economico/finanziario dell'azienda Remunerazione degli investimenti Possibilità di effettuazione accesso agli atti e controlli Rispetto di procedure e regolamenti Rispetto accordi contrattuali	Conferenza LODE e Assemblea Soci Sedute del CDA (report ODV, Report Trasparenza, Report RPC) Report Collegio sindacale Report approvazione Bilancio d'esercizio Incontro annuale in Consiglio comunale di Firenze per presentazione rendiconti annuali	Mantenimento equilibrio economico finanziario	Attenzione al perseguimento dell'equilibrio economico finanziario attraverso il monitoraggio degli indicatori posti a presidio	3
	SOCIALE INTERNO	Dipendenti Sindacati Direzione Generale Social Performance Team Organismo Vigilanza Servizio Prot. Prev.	Contratti aggiornati Possibilità di negoziazione Accordi Certezza del reddito Creazione di clima interno di benessere Assicurazione di un elevato livello di sicurezza nello svolgimento delle attività	Report SPT Riunioni RSU Riunioni periodiche Assemblee del personale (almeno annuale) Presentazione del Bilancio Report CDA Comunicazioni interne Report verifiche Enti terzi Riesame annuale Segnalazioni Giornata della Trasparenza	Rispetto principi SAB000	benessere organizzativo interno e fidelizzazione del personale	3
	INFRASTRUTTURALE (ambiente di lavoro)	Dipendenti Sindacati Social Performance Team Servizio Prot. Prev.	Sicurezza dei luoghi di lavoro Sicurezza Cantieri	Partecipazione a SPT Riunioni del Servizio di Prevenzione Protezione	Ambiente di lavoro sicuro	Sicurezza del luogo di lavoro e cultura della sicurezza	3

CONTESTO INTERNO

INFRASTRUTTURALE (IT)

<p>Funzioni aziendali</p> <p>Sicurezza dei dati a cui si accede</p> <p>Funzionamento della struttura tecnologica di supporto</p> <p>Chiarezza dei rapporti/rispetto degli accordi contrattuali</p> <p>Possibilità di collaborazione</p>	<p>Convenzioni</p> <p>Accordi</p> <p>Procedure di gara e documentazione</p>	<p>Mantenimento di una struttura IT adeguata e costantemente aggiornata</p> <p>Sicurezza e gestione dei dati informatici</p>	<p>2</p>
<p>Funzioni aziendali</p>	<p>Attenzione all'utilizzo dei dati informatici di ciascun utente</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
<p>Partner scientifici</p> <p>Enti per favorire ricerca e sviluppo</p> <p>Utenti</p>	<p>Innovazione e ricerca di soluzioni tecnologiche e costruttive avanzate</p> <p>Attenzione ad efficientamento energetico del patrimonio gestito</p> <p>Censimento del patrimonio rispetto alla vulnerabilità sismica</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>Dipendenti - Direzione</p> <p>Odv</p> <p>Sindacati</p> <p>Spt</p> <p>Utenti</p>	<p>Riunioni periodiche</p> <p>Assemblee del personale (almeno annuale),</p> <p>Presentazione del Bilancio</p> <p>Report Cda</p> <p>Comunicazioni interne</p> <p>Report SPT</p> <p>Riunioni RSU</p> <p>Report verifiche Enti terzi</p> <p>Riesame annuale</p> <p>Giornata Trasparenza</p> <p>Necessità per il personale di chiarezza sulle informazioni aziendali (strategia/ruoli/responsabilità)</p> <p>Creazione di un clima di benessere aziendale</p> <p>Creare una organizzazione trasparente e con possibilità di accesso ai dati</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>Organizzazione interna volta alla Soddisfazione dei clienti</p>	<p>Benessere organizzativo</p> <p>Crescita autosistima del personale</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>Chiarezza di ruoli e responsabilità</p>	<p>Attenzione ai rapporti con i Comuni soci nell'ottica di rendere un servizio supporto e di diffusione di conoscenza operativa e normativa</p> <p>Modalità di Controllo degli utenti e del patrimonio gestito</p> <p>Diffusione di una cultura etica e trasparente</p>	<p>3</p>	<p>3</p>

ORGANIZZATIVO - CULTURALE

CONTESTO	CATEGORIA DI CONTESTO	STAKEHOLDER	BISOGNI/ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	OBBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICHE RILEVANTI	RILEVANZA TEMATICA
CONTESTO ESTERNO	AMBIENTALE	Enti pubblici di controllo Istituzioni Collettività Funzioni interne interessate	Rispetto delle normative ambientali	Formazione/sessioni di aggiornamento		Impatto ambientale diretto Gestione rifiuti speciali	2
			Diffusione di una cultura del rispetto ambientale	Riunioni		Impatto ambientale indiretto Consumi energetici (efficienza energetica) Scelta fornitori con criteri ambientali Scelta prodotti eco-compatibili - rischio	2
			Possibilità di accesso ai dati di emissione e rendicontazione	Scambi di corrispondenza	Attenzione all'ambiente	Attenzione "ecologista" e rispetto della normativa in materia di: Efficienza energetica degli impianti, diretti-ve ad hoc ed etichettatura energetica Capitolati che considerino la corretta gestione ambientale, prestazione energetica, acustica e vibrazione. Valutazione degli aspetti ambientali diretti e indiretti delle attività ad impatto ambientale Sensibilizzazione degli utenti alle tematiche ambientali	2
CONTESTO ESTERNO	NORMATIVO	Enti pubblici di controllo Istituzioni Organismi interni di controllo	Rispetto delle normative cogenti	Trasmissione flussi informativi periodici	Compliance normativa	Processo di adeguamento al GDPR	3
						Rispetto della normativa cogente	2

<p>MERCATO (Fornitori)</p>		<p>Azienda stessa</p>	<p>Rispetto requisiti sa8000 e sicurezza</p>	<p>Questionari per richiesta informazioni</p>	<p>Rispetto delle policies aziendali</p>	<p>Cultura della Responsabilità Sociale</p>	<p>2</p>
		<p>Funzioni interne Rup Fornitori</p>	<p>Chiarezza dei capitoli Chiarezza della comunicazione Sicurezza delle informazioni sul fornitore</p>	<p>Documenti di scambio</p>	<p>Scelta del miglior contraente</p>	<p>Attenzione alla scelta del fornitore secondo quanto previsto dalla normativa cogente e secondo i principi aziendali</p>	<p>2</p>
<p>POLITICO</p>		<p>Istituzioni Associazioni Organizzazioni sindacali Utenza</p>	<p>Alto livello di gestione del patrimonio affidato Attenzione ai bisogni della popolazione residente in e.r.p.</p>	<p>Riunioni Scambi di corrispondenza Convegni/iniziative pubbliche</p>	<p>Contemperare l'indirizzo politico con le strategie aziendali</p>	<p>Adeguamento agli indirizzi e operatività derivati dal cambiamento politico Capacità di influenzare il legislatore locale</p>	<p>1 1</p>
		<p>Funzioni aziendali Partner scientifici Ricerca e sviluppo con l'Università</p>	<p>Disponibilità allo studio e alla implementazione di nuove tecnologie</p>	<p>Riunioni</p>	<p>Attenzione alla possibilità di implementare nuove tecnologie costruttive e tese al risparmio energetico</p>	<p>Innovazioni di prodotto: - Nuove tecnologie, novità impiantistiche, novità su materiali, - Ricerca e Sviluppo, - Modalità di aggiornamento e supporto tecnico, rapporto con fornitori</p>	<p>1</p>
<p>TECNOLOGICO SCIENTIFICO</p>		<p>Funzioni aziendali Partner scientifici Ricerca e sviluppo con l'Università</p>	<p>Chiarezza nelle richieste di collaborazione</p>	<p>Convegni/iniziative pubbliche</p>	<p>Attenzione alla possibilità di implementare nuove tecnologie costruttive e tese al risparmio energetico</p>	<p>Impiego di strumenti e attrezzature tecnologicamente adeguati Formazione e aggiornamento di tecnici e personale</p>	<p>1</p>
		<p>Funzioni aziendali Partner scientifici Ricerca e sviluppo con l'Università</p>	<p>Sessioni formative</p>	<p>Strumenti finanziari per l'innovazione: - Rapporti con istituti di credito - Monitoraggio bandi finanziamento da enti e agenzie di sviluppo</p>	<p>1</p>		

CONTESTO	CATEGORIA DI CONTESTO	STAKEHOLDER	BISOGNI/ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	OBBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICHE RILEVANTI	RILEVANZA TEMATICA
CONTESTO ESTERNO	MACRO ECONOMICI	Utenti	Trasparenza, Rispetto della Carta dei Servizi	Regolamento utenza Carta dei Servizi	Soddisfazione del cliente/ utente	Rispetto degli indicatori menzionati nella Carta dei Servizi Rispetto requisiti di accessibilità delle strutture a utenti disabili Abbattimento barriere architettoniche	2
		Collettività Media Scuole e Università	Capacità di trasmissione della mission aziendale Rendicontazione di quanto avviene all'interno della gestione Promuovere la cultura del lavoro favorendo scambi con la scuola/università (stage tirocini) Interessamento alla mediazione culturale	Sito web Comunicati stampa Convenzioni con scuole per progetti di alternanza scuola lavoro Bilancio sociale Periodico Casa Spa Informa	Realizzare significativi interventi in ambito di equilibrio e coesione sociale	Fattori sociali diretti: - Sicurezza nell'esecuzione del servizio - Ricadute occupazionali per dipendenti e tirocinanti - Cortesia e disponibilità del personale che si interfaccia col cliente/utente	
		Istituzioni Banche Enti di governo Operatori finanziari Assicurazioni				Tenuta sotto controllo del panorama nazionale e internazionale Ritardi pagamenti e fatturazione Forme di incentivazione pubblica	0

RILEVANZA





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 2017, 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 Bilancio Sociale è stata esclusivamente di Casa S.p.A.. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto. La verifica condotta è stata una “Assurance di Seconda Tipologia” in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull’applicazione dei Principi AA1000 e sull’affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare

la coerenza del Bilancio Sociale con le linee guida di riferimenti adottate, come dichiarato nella Nota Metodologica, 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 2017.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Bilancio Sociale 2017 di Casa S.p.A., senza esclusione di sezioni o capitoli. Per i dati di carattere economico e finanziario Bureau Veritas si è limitata a controllare la coerenza con quanto riportato nel Bilancio d’esercizio sottoposto a revisione contabile.

Per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione Bureau Veritas si è limitata a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con la documentazione aziendale.

3. Conclusioni

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

- ▶ il Bilancio Sociale 2017 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- ▶ dati ed informazioni siano presentati in maniera generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato 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);
- ▶ Casa S.p.A. abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale di interesse per gli stakeholder (rilevanza);
- ▶ Casa S.p.A. 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, 75.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,7 miliardi di Euro (ricavi 2017). Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A.

*Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 25 Ottobre 2018*

Andrea Filippi
Local Technical Manager



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-5

Segnalazioni

suggerimenti



www.casaspa.it/documenti/questionari.asp



Finito di stampare
il 30 novembre 2018
presso la Litografia IP
Firenze



www.casaspa.it

