



CASA SPA
2005
bilancio
sociale



LETTERA DI PRESENTAZIONE

Con la redazione del primo Bilancio Sociale di Casa Spa portiamo a compimento un impegno che ci eravamo assunti con i Soci della Società ma contemporaneamente crediamo di aver dato un contributo per illustrare, meglio di quanto risulti dai numeri e dalle cifre del bilancio economico e finanziario d'esercizio, l'attività svolta da Casa Spa e le sue ricadute sulla vasta platea costituita dai Comuni soci, dagli inquilini del patrimonio e.r.p. gestito, dagli utenti, in essere o potenziali, dell'edilizia sociale, dalle istituzioni, dalla comunità economica, sociale, imprenditoriale, associativa, sindacale del territorio di riferimento di Casa Spa.

Non da ora siamo convinti che per una società di servizi operante nel campo dell'edilizia sociale, come è Casa Spa, i numeri del bilancio di esercizio sono solo parzialmente indicativi dell'attività svolta ma soprattutto dell'efficienza e dell'efficacia di tale attività. Il nostro operare fino ad oggi si è attuato sempre con numeri di bilancio d'esercizio positivi, ma il vero indicatore dell'utilità di Casa Spa sta proprio nel senso sociale del bilancio, nella capacità di dare risposte alle politiche per la casa dei Comuni soci e nelle ricadute che esso ha sulla vita concreta della collettività di riferimento. L'obiettivo esplicito del Bilancio Sociale di Casa Spa è quello di offrire una chiara rappresentazione dei valori e dei principi etici che sono alla base del nostro operare, cercando di delineare, secondo metodiche di ricerca in materia riconosciute a livello na-



zionale, una fotografia reale dell'operare della società, fornendo il maggior numero possibile di informazioni nel rispetto dei principi di trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità. Un Bilancio che costituisce anche un coerente tassello della politica della qualità e della responsabilità sociale seguita dalla Società attraverso la certificazione del proprio sistema di gestire

la qualità dei servizi secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2000, ottenuta nell'anno 2005, e la certificazione del sistema di responsabilità sociale secondo lo standard SA 8000, in via di ottenimento.

Il Bilancio Sociale di Casa SpA è stato pensato come una operazione di trasparenza, che metta in grado il lettore di vedere e di valutare le luci ma anche le ombre. Un documento quindi da leggere ma soprattutto da commentare, una lettura che produca critica, interesse, confronto, partecipazione.

Per finire, un ringraziamento doveroso al gruppo di lavoro, costituito da dipendenti della società, e ai consulenti del Dipartimento di Scienze Aziendali della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Firenze diretto dal Prof. Sergio Terzani, che hanno elaborato e redatto il Bilancio Sociale, e un invito a tutti i lettori a farsi vivi, ad interloquire con Casa Spa. Il Bilancio Sociale vuol essere infatti anche un modo, operoso, per non perdersi di vista.

Il Presidente
Giovanni Pecchioli

L'Amministratore Delegato
Vincenzo Esposito

NOTA METODOLOGICA

Come prima edizione del Bilancio Sociale pubblicata dalla Società, il lavoro si è attivato con lo studio delle impostazioni di base delineate dal "Gruppo per il Bilancio Sociale - G.B.S.", Associazione di ricerca in materia riconosciuta a livello nazionale, in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Economia, Dipartimento di Scienze Aziendali (attività di ricerca con ad oggetto "Sviluppo e costruzione del Bilancio di Sostenibilità per le imprese di gestione dei patrimoni immobiliari pubblici"), per poi concretizzarsi in fasi operative: individuazione e definizione dei contenuti; raccolta delle informazioni quantitative e descrittive necessarie; aggregazione dei dati e delle informazioni raccolte; discussione e condivisione con il gruppo di lavoro; 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 dal rispetto dei principi base tra i quali trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità. Con essi lo scopo è cercare di soddisfare le esigenze

informativa degli stakeholder, o gruppi di interesse, a cui il documento è rivolto. Per la raccolta dei dati quantitativi sono stati utilizzati prospetti appositamente predisposti ed altri già facenti parte di sistemi di report aziendali. Per le informazioni qualitativo-descrittive il contributo è stato dato, in primo luogo, dai componenti del gruppo di lavoro, i quali hanno poi coinvolto l'intera struttura organizzativa della Società. I dati economici sono tratti dai documenti relativi al bilancio d'esercizio e dalla contabilità generale e gestionale di Casa Spa. I dati quantitativi, nella maggior parte dei casi, sono stati rapportati all'anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara ed immediata l'informazione. La loro rappresentazione è in tabelle e grafici a volte comparati con percentuali, nelle quali è specificata l'unità di misura in cui sono espressi i valori. L'assenza di comparazione con anni precedenti, quando presente, è frutto di scelte precise, ed è caratterizzante il primo Bilancio Sociale. Per alcune aggregazioni sarà possibile un confronto solo nelle prossime pubblicazioni.

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:
Arch. Vincenzo Esposito

Coordinamento:
Dott.ssa Letizia Di Marco

Gruppo di progetto:
Dott. Ugo Bandoni
Ing. Leonardo Bencini
Dott.ssa Sara Berni
Avv. Cristina Cavalcabò
Dott.ssa Letizia Di Marco
Dott. Piero Poggesi

Supporto metodologico:
Università degli Studi di Firenze,
Facoltà di Economia,
Dipartimento di Scienze Aziendali

Responsabile del progetto:
Prof. Sergio Terzani
Collaboratore: Dott.ssa Cristina Salvati

Composizione grafica e impaginazione:
Arch. Francesco Carpi Lapi

Stampa:
Grafiche Martinelli S.r.l.

Parte Prima

IDENTITÀ

STORIA E VALORI 8

- Dalla nascita degli IACP alla costituzione di Casa Spa 9
- Sviluppo di Casa Spa 12
- Principi e valori 16

CASA SPA OGGI 18

- La Missione aziendale 19
- L'assetto proprietario 20
- La struttura aziendale 22
- L'attività di Casa Spa 27
- Il disegno strategico 28
- Il sistema della qualità 28

GLI STAKEHOLDER 30

- Identificazione degli stakeholder 31
- Obiettivi e politiche di intervento 33

Parte Seconda

PERFORMANCE ECONOMICHE

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 37

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER 41

Parte Terza

PERFORMANCE SOCIALI

CASA SPA E I COMUNI 48

CASA SPA E GLI UTENTI 60

- Caratteristiche degli utenti 61

- Caratteristiche dei rapporti 65
 - Attività raccolta redditi 66
 - Attività di controllo adempimenti contrattuali 68
 - Interventi di sostegno sociale 69
 - Rapporti con le Autogestioni 69
 - Altre attività 70

CASA SPA e i SINDACATI DELL'UTENZA 74

- Protocollo di intesa tra Casa Spa ed i Sindacati degli assegnatari 75
- Patronato sindacale 77

CASA SPA e il PERSONALE 78

- Caratteristiche del personale 79
- Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro 81
- Coinvolgimento nelle politiche aziendali 82
- Crescita professionale (formazione e responsabilità) 84
- Orario di lavoro agevolato e pari opportunità 87

CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI 88

CASA SPA E LE ISTITUZIONI 90

CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ 92

- Sito internet 93
- Casa Spa Informa 94
- Archivio storico delle Case Popolari 94
- Attività sociali ed umanitarie 95

Parte Quarta

PERFORMANCE AMBIENTALI

I RAPPORTI CON L'AMBIENTE 98

- Sistemi costruttivi e tecnologici per il contenimento dei consumi energetici e utilizzo di fonti energetiche alternative 100
- La casa sostenibile 104

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI 106



identità

STORIA E VALORI

DALLA NASCITA DEGLI IACP ALLA COSTITUZIONE DI CASA SPA

IDENTITÀ



1902 Luigi Luzzati in Parlamento delinea il coinvolgimento dei Comuni, affinché i provvedimenti potessero essere realmente a beneficio di tutta la "comunità di utenti".

1901 Luigi Luzzati, uomo d'affari milanese, in un discorso pubblico a Lodi lancia l'idea di affrontare il fabbisogno di alloggi popolari mediante la costruzione di case da offrire in vendita o in locazione ad opera di enti intermedi, verso i quali avrebbero dovuto affluire "capitali che sovrabbondano nelle Casse di Risparmio, nelle Banche Popolari, nelle Società di Mutuo Soccorso".

1907 Dai risultati della "inchiesta sullo stato della città relativamente alle abitazioni della classi più umili", ordinata dal Comune di Firenze, è emersa la necessità assoluta di "procedere alla costruzione diretta ed immediata di almeno 3000 stanze le quali, raggruppate in piccoli quartieri, provvederanno intanto al beneficio della parte meno abbiente della popolazione fiorentina".

1908 Una delibera consiliare del Comune di Firenze approva "la costruzione di case popolari per la somma di tre milioni di lire, proponendosi di provvedervi direttamente".

1909 Il Regio decreto (16.08.1909) riconosce l'Istituto fiorentino "corpo morale".

1911 Il Consiglio dell'Istituto fiorentino approva il primo "Regolamento degli inquilini" (norme comportamentali, requisiti informativi e divieti).



1935 La Legge n. 1129 costituisce gli Istituti Autonomi per le Case Popolari provinciali obbligatori; gli IACP sostituiscono, ove esistenti, gli istituti comunali. Gli IACP svolgeranno la propria attività a beneficio delle classi meno abbienti, in tutti quei Comuni della circoscrizione provinciale nei quali se ne manifesti il bisogno.





1946

L'emergenza casa è insprita dalla guerra. L'IACP di Firenze ha di nuovo un regolare Consiglio che si confronta con il Ministero dei Lavori Pubblici sulla questione del ruolo che l'Istituto dovrà avere nell'opera di ricostruzione. Nel dopoguerra lo Stato affronta la ricostruzione con interventi diretti a suo totale carico; adotta anche leggi di incentivo all'edilizia privata; vengono finanziati gli IACP, vari altri enti edilizi speciali (INCIS, ISES, e altri), ed anche molti Comuni.

1963

La Legge n. 60 istituisce la Gestione Case per Lavoratori (Ges.Ca.L.), che continua il piano di costruzione di case per lavoratori dipendenti, già avviato dall'INA-Casa.

1964

Il DPR 655 per la prima volta stabilisce regole unitarie per l'assegnazione degli alloggi pubblici e la determinazione dei canoni di locazione.

1949

La legge n. 43 istituisce il primo piano settennale INA-Casa, finanziato col contributo diretto dello Stato, di imprenditori e lavoratori, che è un esempio di provvedimento volto a far coesistere l'intervento pubblico con quello privato.

1971

La Legge n. 865 ed i successivi DPR attuativi n. 1035 e n. 1036 del 1972, riformano profondamente l'edilizia residenziale pubblica ed unificano negli IACP i patrimoni e le competenze della Ges.Ca.L. e di tutti gli altri enti edilizi speciali; gli IACP sono regionalizzati.



1977

Il DPR n. 616 conferma la regionalizzazione dell'edilizia residenziale pubblica; la competenza sulle assegnazioni di tutti gli alloggi pubblici è conferita ai Comuni.

1980

Sotto la spinta dell'emergenza sfratti, lo Stato finanzia, per la realizzazione e l'acquisto di alloggi popolari, direttamente i Comuni, che vedono così accrescere fortemente il loro patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

1986

La Legge Regionale Toscana n. 49 trasforma l'Istituto Autonomo di Firenze in "Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale", che mantiene la natura di ente pubblico non economico.

1996

La Legge Regionale Toscana n. 96 fissa le regole per assegnazione, gestione e determinazione del canone di locazione degli alloggi di e.r.p., innovando alle precedenti leggi regionali n. 78/1993 e n. 25/1989. Il canone di locazione toscano è improntato a criteri di piena socialità, essendo calcolato in percentuale sul reddito complessivo convenzionale della famiglia.

1993

La Legge n. 560 lancia un piano per l'alienazione del patrimonio e.r.p.; sulla scia del DPR n. 2/1959 e della Legge n. 513/1957; l'ATER attua le vendite con un piano coordinato e graduale, che mantiene integro il patrimonio pubblico e finanzia nuovi interventi costruttivi.

1998

La Legge Regionale Toscana n. 77 riforma l'e.r.p., disponendo il trasferimento ai Comuni della proprietà di tutto il patrimonio edilizio e prevedendo la costituzione obbligatoria di un nuovo soggetto cui i Comuni stessi, riuniti nell'Ambito Ottimale, affideranno le funzioni di gestione del patrimonio di e.r.p..

2002

Il 3 luglio è stipulata la Convenzione per la costituzione della L.O.D.E. Fiorentina (Livello Ottimale D'ambito dell'Edilizia Residenziale Pubblica) ai sensi dell'art. 6 L.R.T. n. 77/1998.

Costituzione di Casa Spa (17.10.2002)



SVILUPPO DI CASA SPA

FEBBRAIO
2003

Contratto di servizi tra i Comuni associati e Casa Spa per la gestione del patrimonio (18.02.2003)

MARZO
2003

Conferimento di ramo operativo di azienda da parte dell'A.T.E.R. di Firenze nella società Casa Spa (01.03.2003)

Avvio dell'attività di gestione, senza alcuna soluzione di continuità con la gestione ATER; avvio della gestione interinale del ramo aziendale empoleso-valdelsa in pendenza della costituzione del relativo soggetto gestore

GIUGNO
2003

Inaugurazione 12 nuovi alloggi e attrezzature per servizi nel Comune di Scarperia, Località Topo Guazzatoio

LUGLIO
2003

Sondaggio sugli utenti di Casa Spa in occasione della raccolta redditi 2002

OTTOBRE
2003

Accordo tecnico tra Casa Spa e Consiag per le migliori condizioni di fornitura di servizi all'utenza

NOVEMBRE
2003

Inaugurazione 32 nuovi alloggi nel Comune di Scandicci, Località Grioli

Inaugurazione 36 nuovi alloggi nel Comune di Sesto Fiorentino, Località Chini

DICEMBRE
2003

Nell'ambito di ristrutturazione dell'attività di primo contatto ed accoglienza del pubblico, attivazione del risponditore con albero vocale, strutturazione di un nucleo di personale in grado di assicurare le esigenze di prima informazione verso il pubblico

GENNAIO
2004

Nuova articolazione di uffici e mansioni nella Società comprendente la costituzione di un ufficio dedicato alle relazioni interne ed esterne.

Attivazione del nuovo regolamento per le Autogestioni approvato dal L.O.D.E..

FEBBRAIO
2004

Inaugurazione 12 nuovi alloggi nel Comune di Campi Bisenzio, Località S. Piero a Ponti

Intervista pubblica a Casa Spa (Istituto degli Innocenti, piazza SS. Annunziata)

APRILE
2004

Inaugurazione archivio storico di Casa Spa

Approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del Bilancio 2003 – utile Euro 968.657

GIUGNO
2004

Decisione di inserimento in organico a tempo indeterminato di n. 5 lavoratori interinali provenienti dall'exATER, giovani di età compresa tra i 21 e i 28 anni e un lavoratore di 47 anni





LUGLIO
2004

Decisione per l'attivazione del percorso per l'ottenimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000

AGOSTO
2004

Richiesto un finanziamento alla Regione Toscana per la realizzazione di impianti termici solari negli interventi di e.r.p. di Barberino di Mugello, Calenzano e Scandicci

SETTEMBRE
2004

Apertura del nuovo sportello decentrato della Società nel Quartiere 4 a Firenze

Esperienze a confronto: delegazione olandese visita Casa Spa

OTTOBRE
2004

Adozione di un atto generale per la revisione di tutti i rapporti contrattuali in essere di provenienza exATER, al fine della stipulazione di nuovi contratti.

GENNAIO
2005

Delibera regionale n. 93/2005 - gli assegnatari diventano protagonisti della riqualificazione degli alloggi. Casa Spa propone un programma concordato con Assegnatari e Sindacati per Euro 4.390.682

Mugello, Calenzano e Scandicci per un totale di Euro 107.321

MARZO
2005

Inaugurazione 13 alloggi recuperati nel Comune di Bagno a Ripoli, Località Lappeggi

LUGLIO
2005

Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000

NOVEMBRE
2005

Apertura di uno spazio alle autogestioni sul periodico Casa Spa Informa

della sede della Società mediante realizzazione della rampa all'ingresso.

Inaugurazione 13 alloggi recuperati nel Comune di Impruneta, Località Ferrone

DICEMBRE
2004

Protocollo d'intesa Casa Spa - Conia - Sicut - Sunia - Uniat - Unione Inquilini

Accordo volontario territoriale tra Regione Toscana, Provincia di Firenze e Casa Spa per "Sistemi costruttivi e tecnologici per il contenimento dei consumi energetici ed utilizzo di fonti energetiche alternative (solare termico)".

Ottenuto finanziamento per la realizzazione di impianti termici solari negli interventi di e.r.p. di Barberino di

Ristrutturazione e nuova veste grafica del sito internet di Casa Spa

APRILE
2005

Approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del Bilancio 2004 - utile Euro 1.008.811

AGOSTO
2005

Trasformazione di 4 alloggi a locazione sostenibile di proprietà della Società

OTTOBRE
2005

Completamento dell'abbattimento delle barriere architettoniche



PRINCIPI E VALORI

Casa Spa provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dall'azienda:

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

E' favorita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio, sia nella forma dell'autogestione degli spazi e dei servizi comuni, sia, più in generale, come collaborazione e dialogo permanente tra le parti. Casa Spa adotta strumenti idonei a favorire il contatto con l'utenza, senza precludere neppure quello con la dirigenza e con gli organi dell'amministrazione, quando questo sia utile per la soluzione dei problemi posti. Casa Spa riconosce la funzione sociale dell'azionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa Spa e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

CASA SPA OGGI



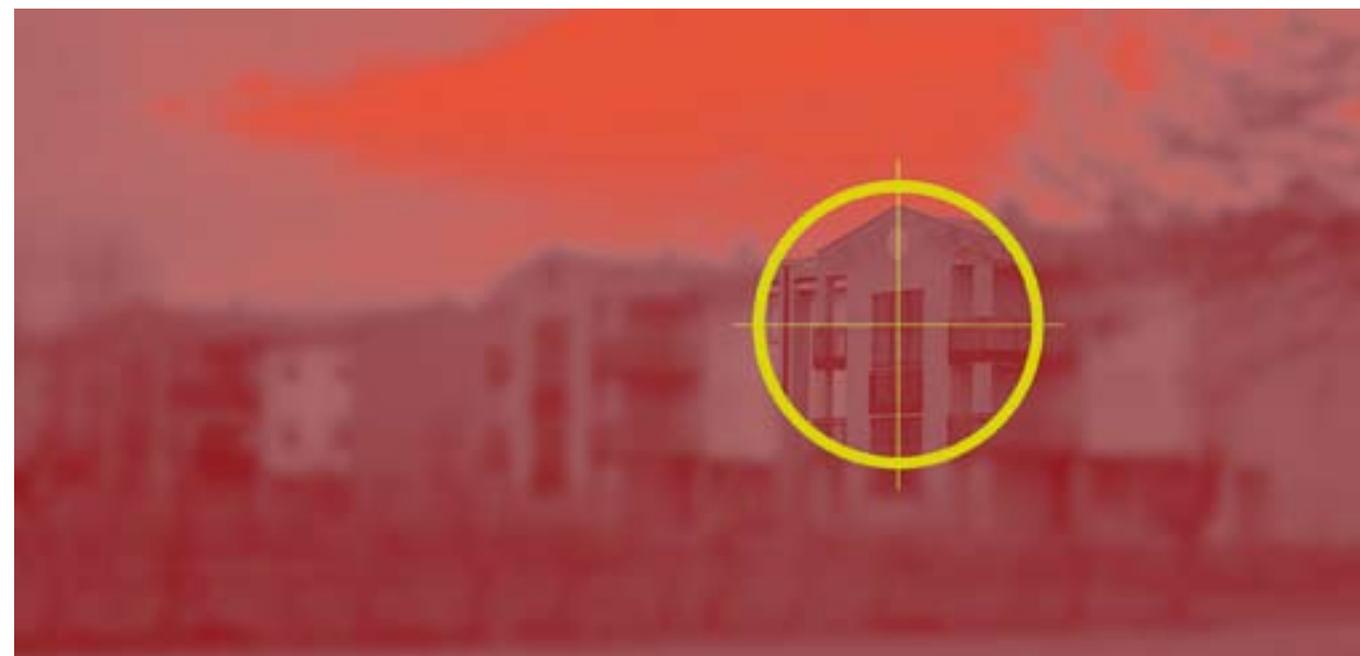
LA MISSIONE AZIENDALE

IDENTITÀ

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

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

- la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali e di efficienza ed efficacia economica.



L'ASSETTO PROPRIETARIO

In quanto società per azioni, la proprietà di Casa Spa è dei Soci, detentori delle azioni. I soci fondatori ed attuali sono i 33 Comuni dell'area fiorentina: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo S. Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Figline Valdarno, Firenze, Firenzuola, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa Valdarno, Lastra a Signa, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, S.Casciano Val di Pesa, S. Godenzo, S.Piero a Sieve, Scandicci, Scarperia, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle, Vaglia e Vicchio. Possono diventare soci della Società soggetti

pubblici o privati che abbiano finalità compatibili con quelle della Società o che siano comunque operanti nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali (D. Lgs n. 207, 4 Maggio 2001). La delibera dell'Assemblea L.O.D.E. del 28.09.2004 ha invitato Casa Spa a non procedere alla cessione delle azioni della Società entro due anni dalla sua costituzione, come previsto dallo Statuto societario, in attesa dell'approvazione delle modifiche statutarie, avvenuta con l'Assemblea dei Soci del 27.04.2005. Con il nuovo Statuto, tale comma è stato abrogato, ed è stato integrato con il seguente: "La quota di partecipazione

dei soci enti pubblici non potrà comunque scendere al di sotto della soglia del 51% del capitale sociale. Qualora per qualsiasi ragione venga meno la partecipazione prevalente da parte dei soggetti di cui al secondo comma, la Società si scioglie a norma dell'art. 2272, n. 5), del c.c."

Composizione del capitale sociale

Il capitale sociale è di € 15.800.000,00 suddiviso in 15.800.000 azioni nominative del valore nominale di un Euro. Le azioni sono indivisibili e conferiscono ai loro possessori uguali diritti.

DATA	MOTIVO DELLA VARIAZIONE	DESCRIZIONE	VALORE NOMINALE COMPLESSIVO IN EURO
17.10.2002	Costituzione di Casa Spa	Emissione di n. 100.000 titoli azionari del valore unitario pari a Euro 1,00	100.000,00
03.03.2003	Aumento di capitale per conferimento del ramo d'azienda dell'A.T.E.R. di Firenze	Emissione di n. 11.400.000 nuovi titoli azionari del valore unitario pari a Euro 1,00. Distribuzione dei nuovi titoli ai Comuni Soci in misura proporzionale alla loro partecipazione al capitale sociale	11.500.000,00
22.10.1003	Aumento di capitale per conferimento di denaro da A.T.E.R. di Firenze	Emissione di n. 894.000 nuovi titoli azionari del valore unitario pari a Euro 1,00. Distribuzione dei nuovi titoli ai Comuni Soci in misura proporzionale alla loro partecipazione al capitale sociale	12.394.000,00
28.09.2004	Aumento di capitale per liquidazione di A.T.E.R. di Firenze	Emissione di n. 3.406.000 nuovi titoli azionari del valore unitario pari a Euro 1,00. Distribuzione dei nuovi titoli ai Comuni Soci in misura proporzionale alla loro partecipazione al capitale sociale	15.800.000,00

Variazioni al Capitale Sociale

SOCIO	VALORE NOMINALE COMPLESSIVO espresso in euro	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE
COMUNE DI FIRENZE	9.322.000,00	59,00%
COMUNE DI SESTO FIORENTINO	790.000,00	5,00%
COMUNE DI CAMPI BISENZIO	632.000,00	4,00%
COMUNE DI SCANDICCI	632.000,00	4,00%
COMUNE DI BAGNO A RIPOLI	316.000,00	2,00%
COMUNE DI BORGO S.LORENZO	316.000,00	2,00%
COMUNE DI LASTRA A SIGNA	316.000,00	2,00%
COMUNE DI PONTASSIEVE	316.000,00	2,00%
COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI CALENZANO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI FIESOLE	158.000,00	1,00%
COMUNE DI FIGLINE VALDARNO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI FIRENZUOLA	158.000,00	1,00%
COMUNE DI GREVE IN CHIANTI	158.000,00	1,00%
COMUNE DI IMPRUNETA	158.000,00	1,00%
COMUNE DI MARRADI	158.000,00	1,00%
COMUNE DI REGGELLO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI RIGNANO SULL'ARNO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI SAN CASCIANO VAL DI PESA	158.000,00	1,00%
COMUNE DI SAN PIERO A SIEVE	158.000,00	1,00%
COMUNE DI SCARPERIA	158.000,00	1,00%
COMUNE DI SIGNA	158.000,00	1,00%
COMUNE DI VICCHIO	158.000,00	1,00%
COMUNE DI BARBERINO VAL D'ELSA	79.000,00	0,50%
COMUNE DI DICOMANO	79.000,00	0,50%
COMUNE DI INCISA VALDARNO	79.000,00	0,50%
COMUNE DI LONDA	79.000,00	0,50%
COMUNE DI PALAZZUOLO SUL SENIO	79.000,00	0,50%
COMUNE DI PELAGO	79.000,00	0,50%
COMUNE DI RUFINA	79.000,00	0,50%
COMUNE DI SAN GODENZO	79.000,00	0,50%
COMUNE DI TAVARNELLE	79.000,00	0,50%
COMUNE DI VAGLIA	79.000,00	0,50%
<i>Capitale Sociale (ripartizione tra i soci)</i>	15.800.000,00	100,00%

LA STRUTTURA AZIENDALE

Il Consiglio di Amministrazione

L'amministrazione della società è affidata al Consiglio di Amministrazione che è nominato dall'Assemblea. Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei soci del 27.04.2005 ed è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Giovanni Pecchioli
- Amministratore Delegato: Vincenzo Esposito
- Consiglieri: Pietro Barucci – Alessandro Bolognesi – Pasquale De Luca – Mauro Pratesi – Rolando Sorri – Claudio Tonarelli – Alessandro Zingoni (si è dimesso in data 14.12.2005)

Gli amministratori durano in carica tre anni e sono rieleggibili. Il Consiglio ha la facoltà di svolgere le attività di ordinaria e straordinaria gestione della Società e può compiere tutti gli atti per l'attuazione dello scopo sociale, fatta eccezione soltanto dei poteri che per legge spettano esclusivamente all'Assemblea. L'attuale Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2007.



Il Collegio Sindacale

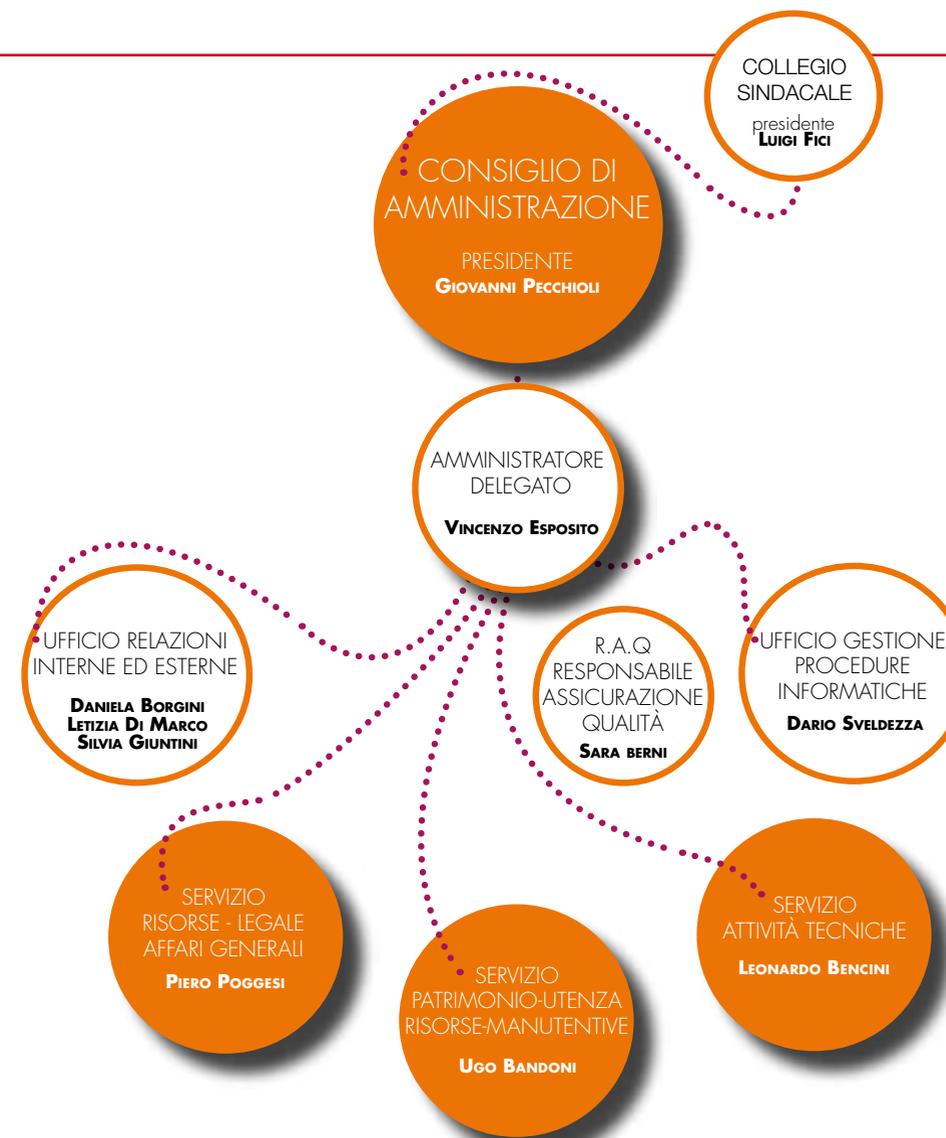
Tra gli organi sociali è previsto il Collegio Sindacale che è composto da tre membri effettivi e due supplenti. Sia i membri effettivi che quelli supplenti devono essere iscritti al registro dei revisori contabili, istituito presso il Ministero di Grazia e Giustizia.

Il Collegio Sindacale attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei soci del 27.04.2005 ed è il seguente:

- Presidente: Luigi Fici

- Effettivi: Oliviero Roggi – Davide Sagulo
- Supplenti: Simone Donatti – Libero Mannucci

Il Collegio dura in carica tre esercizi e scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio. I Sindaci sono eleggibili per non più di tre mandati consecutivi. Il Collegio Sindacale svolge la funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto nonché sull'adeguatezza e sul corretto funzionamento dell'assetto



organizzativo, amministrativo e contabile di cui è dotata la società.

Il Collegio Sindacale esercita il controllo contabile ed in particolare:

- verifica nel corso dell'esercizio e con periodicità almeno trimestrale la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- verifica se il bilancio di esercizio e, ove redatto, il bilancio consolidato corrispondano alle risultanze delle scritture contabili e degli accertamenti eseguiti e se sono conformi alle norme che li disciplinano;
- esprime con apposita relazione un giudizio sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato, ove redatto.

Organi di Staff

UFFICIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE

Svolge tutte le attività di supporto del Presidente, dell'Amministratore Delegato e del Consiglio di Amministrazione. Si interfaccia direttamente con tutti gli uffici della società, sia per lo svolgimento dei

necessari compiti di controllo, verifica e indirizzo dell'attività che per le altre funzioni di relazioni esterne.

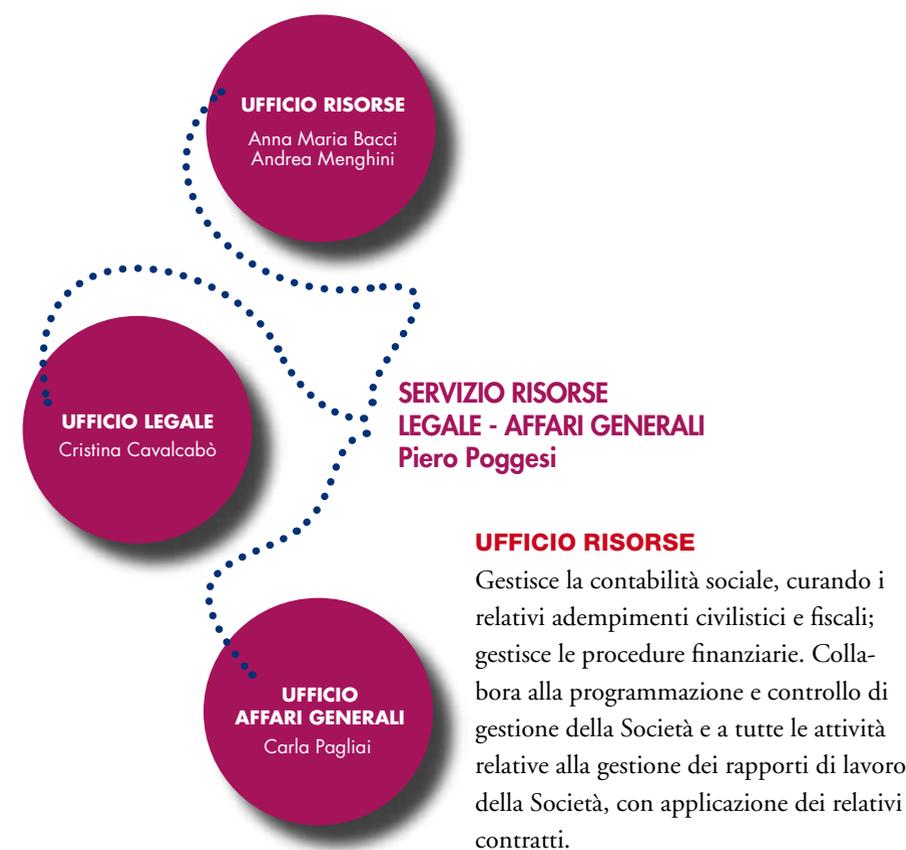
UFFICIO GESTIONE PROCEDURE INFORMATICHE

Studia, sviluppa, organizza e controlla il funzionamento e l'efficienza del sistema informativo.

Sotto il diretto controllo dell'Amministrazione ed in collaborazione con altri Servizi, definisce le strategie aziendali, migliorando il livello di efficienza della Società.

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Responsabile Assicurazione Qualità, che per Casa Spa coincide con il Rappresentante della Direzione, assicura che il Sistema di Gestione per la Qualità sia definito, applicato ed aggiornato secondo la norma ISO 9000:2000 collaborando e riferendo direttamente all'Amministratore Delegato.



UFFICIO LEGALE

Svolge attività di studio e consulenza giuridica agli organi ed uffici della Società ed a terzi nell'interesse della medesima. Gestisce il contenzioso stragiudiziale e giudiziale della Società; si relaziona con i Servizi Sociali per la gestione delle situazioni di disagio tutelate dalla legge e per l'erogazione del Fondo sociale. Cura l'attuazione della normativa regionale e di L.O.D.E. per le Autogestioni, anche svolgendo le funzioni di segreteria della Commissione Autogestioni.

UFFICIO AFFARI GENERALI

Collabora con gli uffici per tutta l'attività contrattuale della Società. Gestisce le polizze assicurative; cura l'economato; verifica e cura il mantenimento in efficienza dei locali della sede societaria. Fornisce il supporto operativo generico o anche specializzato agli uffici della società. Cura l'efficienza dei veicoli. Opera per il materiale smistamento della corrispondenza in entrata ed in uscita; e cura la tenuta dell'archivio, sia generale che interno. Gestisce il centralino ed il ricevimento del pubblico presso la Sede, con ricezione di reclami e attività di informazione, distribuzione di modulistica e richiesta di dati anche a fini statistici.

UFFICIO PATRIMONIO

Svolge le attività tipiche di amministrazione condominiale.

Esegue la progettazione e la direzione lavori degli interventi deliberati nelle assemblee condominiali e affidati alla Società. Cura l'aggiornamento dell'archivio catastale del patrimonio gestito dalla Società. Determina la valutazione per i canoni degli immobili di proprietà della Società; cura le pratiche relative al rilascio delle autorizzazioni per lavori da parte degli assegnatari. Segue l'attuazione di eventuali rapporti convenzionali con enti e società esterne per la fornitura di servizi.

UFFICIO UTENZA

Gestisce il rapporto locativo conseguente ai provvedimenti di assegnazione dei Comuni di competenza nel rispetto delle disposizioni del Contratto di Servizi (stipula contratti di locazione, calcolo canoni anche a seguito di accertamento biennale, ripartizione servizi a rimborso, ecc.). Tiene i contatti con i vari Comuni, per gli adempimenti previsti in materia dallo stesso Contratto di Servizi, inclusa

SERVIZIO ATTIVITÀ TECNICHE

Leonardo Bencini



l'acquisizione di ulteriore patrimonio abitativo da gestire.

Effettua la gestione amministrativo contabile dei beni non abitativi di proprietà della Società.

UFFICIO GESTIONE RISORSE MANUTENTIVE

Verifica e cura la buona tenuta del patrimonio gestito eseguendo gli interventi di manutenzione e pronto intervento di competenza della proprietà richiesti dagli assegnatari (anche per le emergenze festive) e/o quelli programmati per il mantenimento dello stato manutentivo degli

immobili nel rispetto del Contratto di Servizi. Provvede alla predisposizione ed alla esecuzione dei programmi di manutenzione straordinaria, recupero edilizio e degli alloggi di risulta dal patrimonio e.r.p. gestito.

NUCLEO DI DIREZIONE CANTIERI E SICUREZZA

Assume in proprio e/o in collaborazione con l'Ufficio Gestione Risorse Manutentive, oppure con l'Ufficio Progettazione e Gestione Cantieri, non in via esclusiva, la direzione dei cantieri di manutenzione e/o di nuova costruzione, e i compiti di

coordinatore per la progettazione e in fase di esecuzione ex D. Lgs 494/96 e s.m..

UFFICIO PROGETTAZIONE E GESTIONE CANTIERI

Attua a norma di legge gli interventi programmati ed affidati alla Società dai Comuni soci e da altri soggetti, dalla progettazione, alla realizzazione fino al collaudo finale, per le nuove costruzioni, le urbanizzazioni e gli interventi di recupero.

UFFICIO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE, TECNICHE ed APPALTI

Cura le pratiche relative ai flussi finanziari dei fondi assegnati alla Società ed a tutti gli operatori di e.r.p., per le varie tipologie d'intervento (nuove costruzioni, urbanizzazioni, ristrutturazioni, manutenzioni); l'attività di statistica e monitoraggio nel settore delle costruzioni, in applicazione di leggi e normative nazionali, regionali e locali. Cura le pratiche relative all'esplicitamento delle gare d'appalto di tutti gli interventi gestiti dalla Società ai sensi delle normative nazionali e regionali in materia.

L'ATTIVITÀ DI CASA SPA

La Società è costituita ai sensi della L.R.T. n. 77/1998 al fine di esercitare in forma associata le funzioni attinenti al recupero, alla manutenzione e alla gestione amministrativa del patrimonio destinato all'e.r.p. già in proprietà dei Comuni e del patrimonio loro attribuito, nonché, quelle attinenti a nuove realizzazioni, nel rispetto del principio di economicità e dei criteri di efficienza ed efficacia, in virtù di Contratto di Servizi con la Conferenza d'ambito ottimale dell' area Fiorentina L.O.D.E. e tutte le altre funzioni che L.O.D.E. ovvero i singoli Comuni intenderanno affidarle mediante appositi contratti di servizio.

Casa Spa ha lo scopo di svolgere, secondo le direttive impartite da L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, due principali tipologie di attività:

1. tecnico-finanziaria:

- individuazione e acquisizione di fonti finanziarie pubbliche finalizzate alla nuova costruzione e alla riqualificazione edilizia;
- definizione e gestione delle relative procedure tecnico-amministrative;
- progettazione completa, appalto, realizzazione a norma di legge, fino

- a collaudo e consegna chiavi di immobili ad uso residenziale e non, per i Comuni o terzi committenti;
- recupero di immobili da destinare ad uso abitativo o diverso;
- progettazione, appalto e direzione lavori di nuova costruzione, recupero edilizio e manutenzione straordinaria di immobili;
- manutenzione ordinaria e pronto intervento su patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni associati o di altri committenti.



2. gestionale-amministrativa:

- gestione dell'utenza degli alloggi pubblici, dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro periodica registrazione. Calcolo dei canoni, bollettazione mensile degli affitti e contabilizzazione degli incassi, ecc.;
- bollettazione e registrazione di pagamenti di rate di ammortamento per alloggi ceduti in proprietà;
- controllo sull'uso degli alloggi pubblici, contestazione delle violazioni di regolamento e contratto con

- applicazioni delle sanzioni;
- fornitura di servizi comuni ai fabbricati a gestione diretta, con addebito delle spese agli utenti secondo le quote millesimali;
- promozione delle autogestioni fra assegnatari di alloggi pubblici, secondo la normativa regionale; assistenza, finanziamento e controllo di quelle costituite;
- amministrazione di fabbricati a proprietà mista, pubblico-privata;
- gestione dei fondi sociali per l'integrazione al pagamento delle quote di servizio a tutela dell'utenza debole;
- amministrazione e valorizzazione di patrimonio immobiliare ad uso diverso dall'abitazione;
- recupero crediti e perseguimento stragiudiziale e giudiziale dei mancati pagamenti di canoni e quote per servizi.



Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono costruiti nel costante sviluppo delle attività svolte, da perseguire di pari passo con il processo di razionalizzazione dei costi e di efficienza societaria.

Il tema: Casa Spa come strumento operativo per il settore Casa dei Comuni soci, viene declinato così sia sul versante delle capacità/possibilità operative, rendendo la Società in grado di adempiere a 360 gradi alle esigenze operative dei Comuni in termini gestionali del patrimonio e.r.p. e tecnici nel settore della realizzazione del nuovo patrimonio, che su quello della razionalizzazione e del contenimento dei costi, grazie alla costante qualificazione e aggiornamento del personale dipendente, all'utilizzo mirato delle nuove assunzioni e gli investimenti fatti e da fare sulle risorse umane.

La Società vuole inoltre porsi come punta operativa avanzata sulle innovazioni, proposte/promosse, dalle normative in materia energetica e sui modelli gestionali dei servizi pubblici locali, investendo su questi temi, sia in termini di saperi, che

di realizzazioni pilota e paradigmatiche. Infine, la sfida più ardua nella quale la Società sarà chiamata a impegnarsi sarà quella della realizzazione, nelle condizioni di mercato, di alloggi di edilizia residenziale a canone controllato e calmierato, assicurando l'agibilità, accanto agli utenti della cosiddetta "fascia grigia", anche a quelli dell'edilizia sociale classica, che continuano a costituire un settore significativo della domanda, in casa, di residenza.

Il sistema della qualità

L'avvio del processo per la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 delle attività svolte da Casa Spa è stato attivato come opportunità di miglioramento, mirando oltre che alla ricognizione e formalizzazione delle procedure operative già in essere, anche all'accrescimento della propria capacità operativa. Tale processo, infatti, ha dato l'opportunità di capire l'efficienza e l'efficacia aziendale. Tale tipologia di certificazione, infatti, attiene al processo organizzativo per mezzo del quale l'impresa fornisce i propri

prodotti e servizi al cliente. La decisione di porre in essere un sistema di gestione per la qualità ha avuto per Casa Spa natura strategica, in quanto, con essa, l'organizzazione si è proposta di progettare ed implementare un insieme di norme e procedimenti, coerentemente integrati tra loro e mirati a soddisfare i requisiti richiesti dal cliente.

Da una verifica preliminare che ha coinvolto dirigenti ed uffici, l'obiettivo iniziale è stato un check-up aziendale formalizzato a luglio del 2004. I risultati di tale analisi sono stati base di partenza per l'ottenimento della certificazione di qualità della Società ottenuta nell'anno successivo (luglio 2005).

Il sistema Qualità di Casa Spa è composto, oltre che dalle necessarie procedure di sistema previste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2000, da cinque processi operativi e che rispecchiano la maggior parte delle attività svolte da Casa Spa.

Si è trattato di uno sforzo di non poco momento, che ha coinvolto in varia misura tutto il personale, ma che si è voluto compiere per dare particolare rilievo ad



un obiettivo che si considera strategico per la società, avuto anche riguardo a certificazioni parziali ottenute da altre organizzazioni.

Per la realizzazione del sistema Qualità di Casa Spa è stato utilizzato, un data-base informatico (ARIS), la cui pubblicazione in ambiente web è stata installata sul sito Intranet della Società e pertanto condivisibile da tutto il personale.

Il risultato è stato più che soddisfacente, non solo in termini oggettivi di ottenimento della certificazione, ma anche e soprattutto in termini soggettivi di diffusione e recepimento, da parte di tutto il personale, dei principi e della cultura della Qualità, circostanza che ha contribuito in maniera determinante al radicamento ed all'effettivo utilizzo del Sistema all'interno della realtà aziendale.

GLI STAKEHOLDER



IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

IDENTITÀ

Una fase fondamentale nella redazione del bilancio sociale è rappresentata dall'identificazione dei principali portatori di interesse (stakeholder) che influenzano o sono influenzati dall'attività aziendale. Per l'implementazione di un percorso strategico di gestione della responsabilità sociale in azienda è indispensabile operare un coinvolgimento di tutti gli stakeholder individuati allo scopo di condividere obiettivi e progetti comuni.

1. COMUNE AZIONISTA e AFFIDANTE DEL SERVIZIO

Il Comune svolge un duplice ruolo in quanto è al tempo stesso l'azionista di Casa Spa e affidante del servizio di gestione dell'edilizia residenziale pubblica. Lo svolgimento dell'attività aziendale secondo criteri di efficienza ed economicità permette la creazione e la diffusione di tale valore e la soddisfazione dell'azionista. Il Comune, proprietario degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ha affidato la gestione del suo patrimonio a Casa Spa che è impegnata a fornire con puntualità ed esattezza i servizi richiesti, sia attraverso l'adempimento diretto degli obblighi nei

confronti dei Comuni, sia mediamente attraverso i servizi forniti agli assegnatari degli alloggi, utenti dell'edilizia residenziale pubblica.

2. UTENTI

L'utente finale rappresenta uno stakeholder critico di Casa Spa per l'elevato livello di rilevanza strategica ai fini della realizzazione della mission e degli obiettivi aziendali. 12.000 alloggi, 30.000 destinatari, un entourage consistente di persone appartenenti alla comunità locale: questi numeri attribuiscono una grande risonanza alle azioni intraprese e ai risultati ottenuti.

Il rapporto con l'utente finale, come evidenziato nella stessa mission, è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione del servizio.

3. SINDACATI DELL'UTENZA

Casa Spa riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con

le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa Spa e gli utenti anche mediante specifici regolamenti attuativi. Numerosi Protocolli di intesa hanno permesso l'attivazione di rapporti di partnership con i sindacati dell'utenza nell'obiettivo comune di garantire il massimo livello qualitativo del servizio offerto all'utente finale.

4. PERSONALE

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

ASSEMBLEA DEI SOCI

Comune di Firenze
Comune di Sesto Fiorentino
Comune di Scandicci
Comune di Campi Bisenzio
Comune di Bagno a Ripoli
Comune di Pontassieve
Comune di Lastra a Signa
Comune di Borgo S. Lorenzo
Comune di Figline Valdarno
Comune di S. Casciano Val di Pesa
Comune di Signa
Comune di Impruneta
Comune di Greve in Chianti
Comune di Calenzano
Comune di Barberino di Mugello
Comune di Reggello

Comune di Fiesole
Comune di Vicchio
Comune di Rignano sull'Arno
Comune di Scarperia
Comune di Firenzuola
Comune di S. Piero a Sieve
Comune di Marradi
Comune di Tavarnelle
Comune di Pelago
Comune di Rufina
Comune di Incisa Valdarno
Comune di Dicomano
Comune di Barberino Val d'Elsa
Comune di S. Godenzo
Comune di Vaglia
Comune di Palazzuolo sul Senio
Comune di Londa

a tutti i livelli aziendali, facendo leva sulla motivazione e il forte senso di appartenenza all'organizzazione.

5. SINDACATI DEI LAVORATORI

Casa Spa assicura, nell'ambito dei vincoli contrattuali assunti dai lavoratori, il pieno diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva nei modi e nei tempi consentiti dalla legge.

Nell'ambito di questo quadro, la Società è aperta agli incontri con i rappresentanti sindacali dei lavoratori sia a carattere informativo che consultivo. La disponibilità al dialogo è evidenziata dal confronto periodico che facilita lo scambio di orientamenti ed opinioni.

6. ISTITUZIONI

Casa Spa intrattiene stretti e continui rapporti con le istituzioni territoriali di riferimento (Regione, Comuni, Conferenza L.O.D.E.) anche in forza della normativa regionale che prevede un rapporto sinergico nelle attività di programmazione ed individuazione delle risorse per la risoluzione dei problemi connessi alle politiche dell'abitare. In questo quadro l'attività di Casa Spa si esplica sia nel fornire tutte le informazioni necessarie per l'assunzione di decisioni e la definizione di programmi da parte dei soggetti a ciò deputati, sia nella gestione operativa del patrimonio di e.r.p. con il puntuale rispetto del Con-

tratto di Servizi stipulato con i Comuni proprietari.

L'instaurarsi di queste sinergie e di un rapporto collaborativo garantisce la gestione unitaria ed efficiente del servizio contribuendo, al contempo, alla pianificazione e realizzazione delle politiche abitative.

7. COLLETTIVITÀ

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

Al fine di accrescere la diffusione di notizie e la comunicazione esterna la Società ha predisposto un proprio sito internet (www.casaspa.it), nonché un periodico informativo ("Casa Spa Informa").

Inoltre, Casa Spa, ereditando la tradizione di ATER e dell'IACP sin dal 1909, si caratterizza per un forte legame con il territorio. L'evoluzione e lo sviluppo della realtà abitativa fiorentina è, infatti, testimoniato anche dalla documentazione conservata nell'archivio storico della Società.

OBIETTIVI E POLITICHE DI INTERVENTO

STAKEHOLDER	OBIETTIVI	POLITICHE E AZIONI
COMUNE AZIONISTA e AFFIDANTE DEL SERVIZIO	Remunerazione del capitale	Politiche di investimento Servizi aggiuntivi (consulenze normative e contabili)
	Accrescimento valore Patrimoniale	Valorizzazione del patrimonio immobiliare di proprietà (ristrutturazioni, nuovi servizi)
	Miglioramento del rapporto collaborativo	Ottimizzazione uso delle risorse Assistenza e consulenza Qualità del servizio Accessibilità (eliminazione barriere architettoniche)
UTENTI	Miglioramento del servizio agli utenti	Decentramento dei servizi Agevolazioni e rateizzazioni dei debiti Agevolazioni tariffarie servizi (gas, ecc.) Assistenza adempimenti (es. raccolta redditi)
		Protocolli di intesa Collaborazione delle singole pratiche Disponibilità al confronto Coinvolgimento nelle politiche aziendali Crescita professionale (formazione, responsabilità) Valorizzazione dei rapporti sindacali Pari opportunità Contratti a tempo indeterminato Orario di lavoro agevolato (part time, flessibilità, aspettative)
		Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro Protocolli d'intesa e operativi
SINDACATI DELL'UTENZA	Ottimizzazione del servizio	Apertura agli incontri
	Fidelizzazione delle risorse umane	Diffusione informazioni Collaborazione Archivio storico Sito Internet Giornalino "Casa Spa Informa"
PERSONALE	Ambiente lavoro soddisfacente	Realizzazione di immobili inseriti adeguatamente nel contesto urbano esistente
	Sicurezza Elaborazione strategie comuni Collaborazione nella risoluzione delle problematiche	
SINDACATI DEI LAVORATORI	Supporto all'attività di programmazione	
	Trasparenza	
ISTITUZIONI	Immagine aziendale	
	Clima di fiducia Relazioni ottimali con stakeholder	



performance
economiche

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



La creazione di ricchezza economica da parte dell'azienda non è il fine principale dell'attività di gestione. Il bilancio sociale mira ad osservare in diverso modo e misura, gli aspetti che mettono in evidenza un determinato indirizzo etico, tali da fornire informazioni sulle scelte strategiche e le azioni quotidiane.

Nell'ambito delle imprese, pubbliche, private e no profit, è utile determinare il "valore aggiunto" quale grandezza economica che mette in evidenza, la differenza tra il valore ottenuto dall'esterno per lo svolgimento della propria attività ed i costi esterni sostenuti per l'acquisto dei fattori produttivi, necessari per la realizzazione dell'attività stessa.

Le aziende con capitale pubblico si caratterizzano per la produzione di beni e servizi rivolti ad un consumo collettivo ed individuale con obiettivi di riequilibrio e redistribuzione della ricchezza.

In tal senso, se si considera la produzione del valore aggiunto, si può notare come il valore della produzione non può essere descritto tramite la valorizzazione a prezzi di mercato dei beni o servizi dell'attività realizzata. Esso deriva, invece, dalla

somma dei proventi (da trasferimenti, da prestazioni di servizi, ecc.) di un esercizio amministrativo.

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 2004 e 2005. Una caratteristica del modello è il forte collegamento con la contabilità ed il bilancio di esercizio, anche se il bilancio sociale non viene considerato come un documento contabile. Tale collegamento trova giustificazione nel fatto che il bilancio sociale integra le informazioni contenute nel bilancio di esercizio, con il quale costituisce un sistema di informazioni. Inoltre, riconosce che i dati contabili sono spesso fonte di informazioni sociali ed hanno anche una autonoma valenza sociale che non emerge dal bilancio di esercizio. Da qui la necessità di riclassificarli e di esporli in nuovi prospetti, dedicando ad essi un apposito spazio in una delle parti in cui si articola il bilancio sociale.

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori

che partecipano alla sua distribuzione.

Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai soggetti individuati. Nel processo di distribuzione si tiene conto anche dell'effettiva attribuzione del risultato di esercizio.

Va precisato che il bilancio civilistico opera delle opzioni di valutazione e rappresentazione non sempre coerenti con il modello quantitativo di calcolo del Valore Aggiunto. Nello standard del GBS il calcolo del Valore Aggiunto trova supporto anche nell'appendice del documento "Principi di redazione del Bilancio Sociale", qui si trovano informazioni aggiuntive per la sua determinazione, nonché una serie di schemi operativi destinati ad agevolare la traslazione dei valori dal Conto Economico civilistico alle variabili dimensionali del Valore Aggiunto.

Il Valore Aggiunto 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.

La determinazione del valore aggiunto

Il Valore Aggiunto può riflettere varie configurazioni a seconda del livello di aggregazione dei componenti reddituali, fra le quali:

a) il Valore Aggiunto Caratteristi-

co (V.A.C.) riferito all'attività tipica (caratteristica) dell'azienda con esplicita esclusione di eventuali aree extra-caratteristiche;
 b) il Valore Aggiunto Ordinario (V.A.O.) che indica il valore aggiunto riferito alla gestione ordinaria, ossia in assenza di eventi definibili straordinari per eccezionalità, ricorrenza o estraneità all'area ordinaria;
 c) il Valore Aggiunto Globale (V.A.G.). La configurazione prescelta dal GBS è quella del Valore Aggiunto Globale,

che può essere sia al netto che al lordo degli ammortamenti. Casa Spa 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	2004	2005
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) Ricavi di vendite e prestazioni	21.087.939	20.615.894
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi, senza contributi in conto esercizio	65.511	55.157
Ricavi della produzione tipica	21.153.450	20.671.051
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	21.153.450	20.671.051

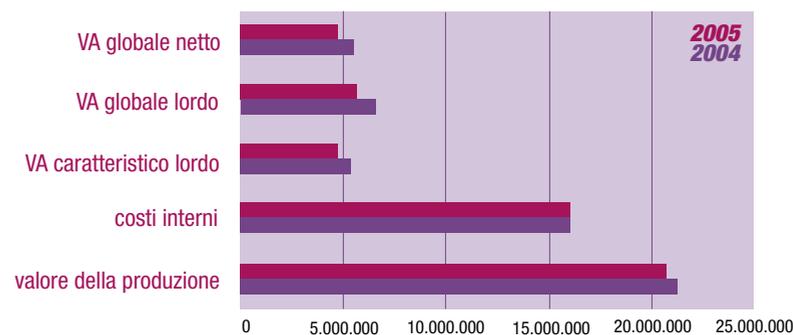
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-15.941	-11.462
7) Costi per servizi	-15.607.644	-15.745.686
8) Costi per godimento di beni di terzi	-70.768	-73.891
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	-26.530	-1.540
11) Oneri diversi di gestione	-165.493	-75.123
TOTALE	-15.886.376	-15.907.702
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.267.074	4.763.349

C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI

Ricavi accessori	950.752	952.147
- Costi accessori	-69.565	-59.955
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	881.187	892.192
Ricavi straordinari	435.313	56.572
- Costi straordinari	-74.196	-102.780
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	361.117	-46.208
TOTALE	1.242.304	845.984
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	6.509.378	5.609.333
- Ammortamenti	-914.269	-927.160
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.595.109	4.682.173

	2004	2005	var %
VALORE DELLA PRODUZIONE	21.153.450	20.671.051	-2,28%
COSTI INTERMEDI	15.886.376	15.907.702	0,13%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.267.074	4.763.349	-9,56%
VA GLOBALE LORDO	6.509.378	5.609.333	-13,83%
VA GLOBALE NETTO	5.595.109	4.682.173	-16,32%



Il **VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO**, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.267.074 Euro nel 2004 a 4.763.349 Euro nel 2005. Il risultato del 2005 è influenzato negativamente dal verificarsi di alcune delle condizioni già previste nella relazione al bilancio 2004, in particolare il rallentamento dell'attività tecnica della società in conseguenza del progressivo esaurimento dei finanziamenti per gli interventi e.r.p. destinati alle nuove costruzioni, agli interventi di recupero edilizio ed alla manutenzione straordinaria.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare la grandezza che il **GBS** definisce **VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO SOCIALE**, pari a 6.509.109 Euro nel 2004 e 5.609.333 Euro nel 2005. Per i risultati della gestione straordinaria si precisa che le sopravvenienze attive straordinarie provengono da storni per debiti considerati in sede di conferimen-

to di ramo d'azienda e che tale voce di bilancio perde rilevanza nel 2005.

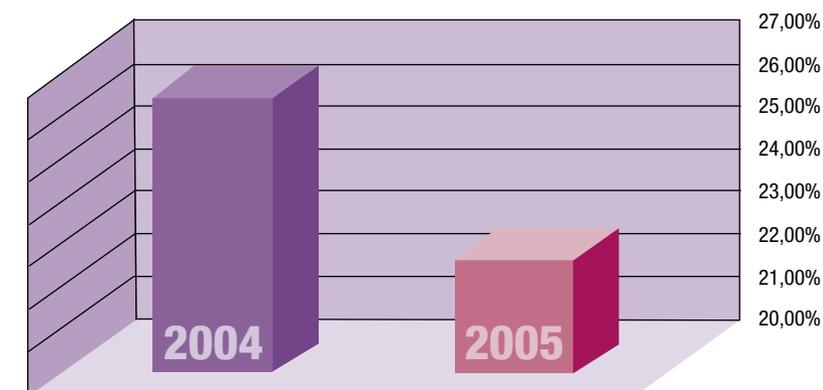
Il **VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO**, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.595.109 Euro nel 2004 e a 4.682.173 Euro nel 2005, con una diminuzione pari al 16,32%.

La distribuzione del valore aggiunto

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa Spa ha distribuito il valore nel biennio 2004-2005, 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, capitale di credito, capitale di rischio e comunità.

Il prospetto di riparto considera inoltre alcuni adattamenti sinteticamente descritti in corrispondenza dei commenti alla distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori individuati da Casa Spa. Nella distribuzione del Valore Aggiunto i

	2004	2005
VP VALORE DELLA PRODUZIONE	21.153.450	20.671.051
VA GLOBALE NETTO	5.595.109	4.682.173
VA SUL VP	26,45%	22,65%



Valore Aggiunto e Valore della Produzione del biennio 2004-2005

	2004	2005
A) al PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	2.868.459	2.746.592
b) remunerazioni indirette	785.403	862.386
TOTALE	3.653.862	3.608.978
B) alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	828.411	604.341
Imposte indirette	113.817	105.384
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-268.685	-288.939
TOTALE	673.543	420.786
C) al CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a lungo termine	211.327	199.406
TOTALE	211.327	199.406
D) all'AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	1.008.810	20.185
TOTALE	1.008.810	20.185
E) agli AZIONISTI		
Utile di esercizio	0	383.516
TOTALE	0	383.516
F) altri interlocutori		
Associazioni di categoria	46.507	47.302
Liberalità	1.060	2.000
TOTALE	47.567	49.302
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.595.109	4.682.173

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

maggiori beneficiari sono i dipendenti ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 65% nel 2004 ed il 77% nel 2005 della ricchezza prodotta. I dati confermano la sensibilità di Casa Spa verso le risorse umane quale interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda. Il secondo beneficiario è la Pubblica Amministrazione con il 12% nel 2004 ed il 9% nel 2005: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

Beneficiaria della distribuzione del Valore Aggiunto è inoltre l'azienda stessa alla quale è destinato circa il 18% nel 2004 ed il 0,5 % nel 2005 della ricchezza prodotta. Si è manifestata una notevole flessione della ricchezza reinvestita a causa della distribuzione dell'utile realizzato nel 2005 agli azionisti. Da notare, infatti, l'assenza di dividendi e, quindi, di Valore Aggiunto assegnato ai portatori di capitale di rischio nel 2004, poiché l'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato, per

tale anno, l'integrale accantonamento a riserva degli utili realizzati.

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL VALORE AGGIUNTO TRA I BENEFICIARI

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

Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o

in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda.

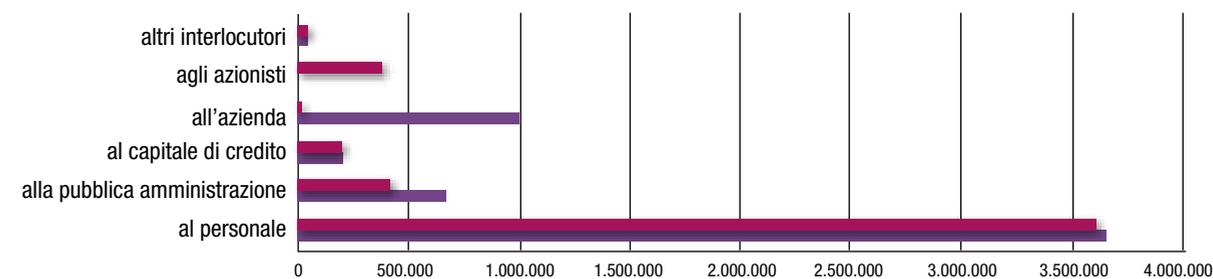
Le remunerazioni indirette assommano i contributi sociali a carico dell'azienda. I costi che l'azienda sostiene per il personale non vengono percepiti come remunerazione dall'interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti in modo indiretto per il tramite dell'Ente preposto alla gestione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

B – REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla

Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della

	2004	2005
al personale	3.653.862	3.608.978
alla pubblica amministrazione	673.543	420.786
al capitale di credito	211.327	199.406
all'azienda	1.008.810	20.185
agli azionisti	0	383.516
altri interlocutori	47.567	49.302
Totale VA	5.595.109	4.682.173



	2004	2005
al personale	65,30%	77,08%
alla pubblica amministrazione	12,04%	8,99%
al capitale di credito	3,78%	4,26%
all'azienda	18,03%	0,43%
agli azionisti	0,00%	8,19%
altri interlocutori	0,85%	1,05%
Totale VA	100%	100%

Pubblica Amministrazione sono:

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

C - REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Costituiscono interlocutori dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Dall'analisi dei dati di bilancio di Casa Spa risulta la presenza di soli "oneri per capitali a lungo termine" riconducibili ad interessi passivi su mutui.

D - REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell' "Utile di esercizio" (riserve legali). In particolare, nel 2004 l'utile è stato accantonato a riserva straordinaria una volta operato l'accantonamento a riserva legale, mentre nel 2005 è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale.

E - REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI

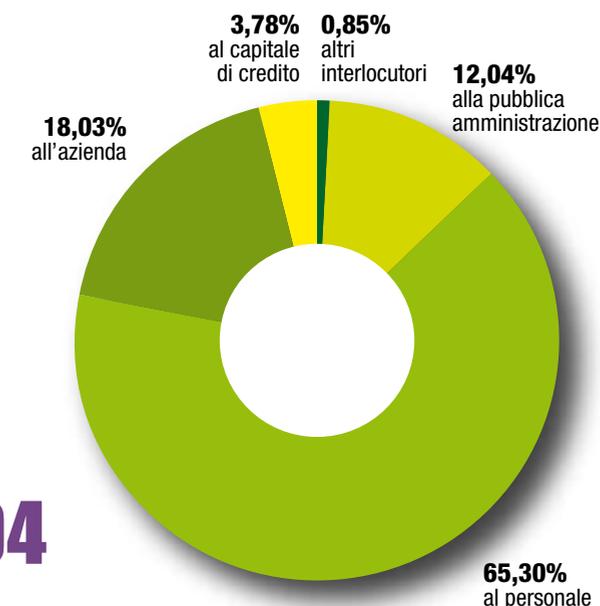
La remunerazione degli azionisti è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà. La politica di Casa Spa è orientata a reinvestire l'utile di esercizio all'interno dell'azienda in iniziative ed attività finalizzate allo scopo sociale oggetto della missione aziendale, così è stato deliberato nel 2004 e proposto per il 2005. In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2005, però, i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale obbligatoria. I Comuni Soci hanno scelto di gestire autonomamente i fondi a loro assegnati in sede di ripartizione del risultato economico ed indirizzare tali disponibilità a progetti individuali.

F - ALTRI INTERLOCUTORI

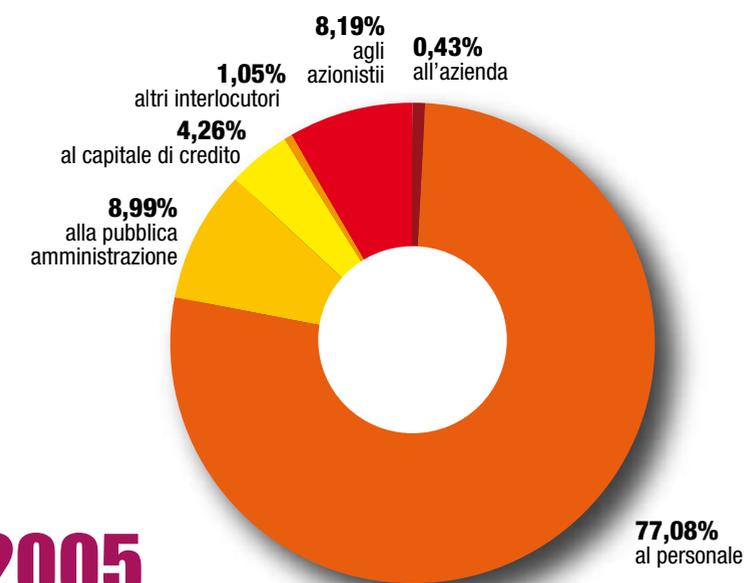
Casa Spa inserisce le principali associazioni di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) tra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività ed il miglioramento delle performance d'impresa anche

attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appartenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati. Le quote di valore aggiunto riguardanti le liberalità esterne, non hanno natura di remunerazione ma costituiscono vere e proprie distribuzioni alla comunità. Il dato ha rilevanza esplicativa in quanto concorre ad esprimere la sensibilità sociale esterna dell'azienda.

2004



2005





performance
sociali

CASA SPA E I COMUNI



Questa sezione del “bilancio sociale” indicata col nome “performances sociali”, contiene la descrizione qualitativa e quantitativa dei risultati che l’azienda ha ottenuto in relazione agli impegni assunti, ai programmi realizzati e degli effetti che essi hanno prodotto sui singoli stakeholder.

Oltre ai risultati economici - desunti dal bilancio ordinario e già indicati nel prospetto del valore aggiunto (vedi parte seconda) - l’azienda ha creato per i propri stakeholder altre utilità, che in questa parte sono identificate e descritte in maniera dettagliata, attraverso misurazioni, comparazioni, resoconti narrativi, ed altri elementi. Ciò ha permesso di costruire un quadro il più possibile esauriente della situazione.

In merito alla struttura di tale relazione, si può dire che con essa Casa Spa individua alcuni elementi essenziali, costruendo le varie parti secondo le esigenze informative e di comunicazione di volta in volta ritenute più adeguate. In particolare si possono evidenziare i seguenti punti:

- l’identificazione degli stakeholder obiettivo della comunicazione sociale;
- la menzione degli impegni assunti;
- l’esplicitazione delle politiche relative

ad ogni categoria di stakeholder, dei risultati attesi e della coerenza ai valori dichiarati;

- le opinioni e i giudizi degli stakeholder, se consultati;
- le comparazioni per una migliore valutazione delle performances aziendali, se significative;
- gli obiettivi di miglioramento per l’esercizio successivo.

Casa Spa, in ambito sociale, sente il dovere render conto in maniera trasparente ed efficace del proprio operato ai Comuni, agli Utenti, ai Sindacati dell’utenza, al Personale, ai Sindacati dei lavoratori, alle Istituzioni ed alla Collettività.

I Comuni, Soci della Società e proprietari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, hanno affidato a Casa Spa, con la sottoscrizione di un Contratto di Servizi, le attività di costruzione, manutenzione, gestione ed amministrazione degli alloggi di e.r.p. di loro proprietà. In forza di tale atto i Comuni sono anche clienti per i quali la Società fornisce un servizio. Tale servizio si esplica anche in maniera indiretta o mediata attraverso i

servizi forniti agli utenti assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica. La tabella seguente mette a confronto il numero degli alloggi gestiti da Casa Spa per conto dei Comuni al 31.12 degli anni 2004 e 2005.

Analizzando i dati della tabella seguente, si evidenziano alcuni aspetti:

- alla fine del 2005 gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente di un numero pari a 66 corrispondente a +0,56% rispetto al 2004;
- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa Spa sono:
- Firenze (65,02% nel 2004 e 64,41% nel 2005)
- Sesto Fiorentino (5,37% nel 2004 e 5,34 nel 2005)
- Campi Bisenzio (4,46% nel 2004 e 4,63% nel 2005)
- Scandicci (3,52% nel 2004 e 3,50% nel 2005).

L’impegno nei confronti del Comune “cliente” è quello di gestire i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza affinché la socialità del servizio offerto sia coniugata con la sua sostenibilità

economica.

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

Nuova costruzione, manutenzione straordinaria e recupero edilizio

Per gli interventi tecnici, di seguito si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio alla fine del 2005.

Come si può evincere dalla tabella, nel 2005 l'attività di valorizzazione del patrimonio gestito e quella per la creazione di nuovo patrimonio sono state rilevanti. In particolare nei Comuni a più alta tensione abitativa gli interventi di realizzazione di nuovi alloggi e di recupero edilizio su immobili prima adibiti ad altro uso, è tale da dare una risposta, sia pure solo parziale, alla permanente emergenza, alimentata in particolare dalle procedure di sfratto a carico dei familiari

COMUNE	2004 n. alloggi	2005 n. alloggi	Var. % 2004-2005
Bagno a Ripoli	267	275	2,99
Barberino di Mugello	100	114	14
Barberino Val d'Elsa	46	44	-4,35
Borgo S.Lorenzo	185	185	0
Calenzano	96	102	6,25
Campi Bisenzio	525	548	4,38
Dicomano	30	30	0
Fiesole	22	37	68,18
Figline Valdarno	145	145	0
Firenze	7.651	7.621	-0,39
Firenze	72	72	0
Greve in Chianti	136	137	0,73
Impruneta	122	135	10,65
Incisa Valdarno	34	35	2,94
Lastra a Signa	160	160	0
Londa	6	6	0
Marradi	68	68	0
Palazzuolo sul Senio	14	14	0
Pelago	44	44	0
Pontassieve	258	258	0
Reggello	67	73	8,95
Rignano sull'Arno	51	51	0
Rufina	32	37	15,62
San Casciano Val di Pesa	142	144	1,41
San Godenzo	40	40	0
San Piero a Sieve	70	74	5,71
Scandicci	414	415	0,24
Scarperia	77	77	0
Sesto Fiorentino	633	632	-0,16
Signa	137	137	0
Tavarnelle	32	32	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio	86	86	0
TOTALI	11.766	11.832	0,56

Alloggi e.r.p in gestione

COMUNE	NUOVE COSTRUZIONI n° alloggi	MANUTENZIONE STRAORDINARIA n° alloggi	RECUPERI EDILIZI n° alloggi
Bagno a Ripoli	12	24	16
Barberino di Mugello	12	38	13
Barberino Val d'Elsa	0	0	0
Borgo S.Lorenzo	0	4	0
Calenzano	50	36	0
Campi Bisenzio	4	49	0
Dicomano	0	4	0
Fiesole	0	22	0
Figline Valdarno	18	20	0
Firenze	418	1.012	8
Firenze	0	0	0
Greve in Chianti	0	8	0
Impruneta	20	0	13
Incisa Valdarno	6	0	0
Lastra a Signa	0	10	15
Londa	0	0	0
Marradi	12	22	0
Palazzuolo sul Senio	0	12	0
Pelago	12	4	0
Pontassieve	32	58	0
Reggello	12	12	0
Rignano sull'Arno	15	8	0
Rufina	12	6	0
San Casciano Val di Pesa	12	24	0
San Godenzo	12	2	0
San Piero a Sieve	0	0	0
Scandicci	76	90	52
Scarperia	12	10	0
Sesto Fiorentino	107	0	0
Signa	18	36	0
Tavarnelle	12	0	0
Vaglia	0	0	0
Vicchio	34	8	0
TOTALI	918	1.519	117

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

non in grado di procurarsi sul mercato, neppure agevolato, una soluzione abitativa. Si evidenzia, in particolare, che l'attività edilizia, in taluni Comuni, comporta un incremento di alloggi disponibili per le finalità proprie dell'edilizia sociale, nell'ordine del 15-20%.

Si segnala fin d'ora quanto indicato nella successiva tabella, nella quale sono riportati gli alloggi resi disponibili per l'assegnazione a seguito di rilascio del precedente assegnatario, il cui numero testimonia, oltre all'impegno realizzativo ed economico, il fatto che, una buona ed oculata gestione del rapporto con l'utenza da parte di Casa Spa e dei Comuni proprietari smentisce il luogo comune che l'utenza dell'edilizia residenziale pubblica sia in qualche modo statica. Le nuove assegnazioni rese possibili dagli interventi su alloggi di risulta, rappresentano infatti una quota decisamente significativa del totale degli alloggi assegnati.

In termini di valori, il dato dell'anno 2005 segnala investimenti di importi significativi sia sulle nuove costruzioni



- Alcuni cantieri in corso:*
1. Sesto Fiorentino – Chini
 2. Scandicci – Grioli
 3. Firenze – S. Maria a Cintola
 4. Pelago – Casellina
 5. Calenzano – Carraia
 6. Impruneta – Sassi Neri
 7. Scandicci – Casellina
 8. Firenze – ex Gover
 9. Signa – S. Mauro
 10. Figline Valdarno – Via Fratelli Cervi
 11. Lastra a Signa – ex Omni
 12. Barberino di Mugello – Cavallina
 13. Fucecchio – San Pierino
 14. Bagno a Ripoli – Capannuccia
 15. San Casciano – San Pancrazio
 16. Lastra a Signa – Cascina Pinucci
 17. Impruneta – Via Ho Chi Minh
 18. Cerreto Guidi – Stabbia
 19. Gambassi – Belvedere

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE	COSTO DI COSTRUZIONE / RECUPERO	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO	COSTO DI COSTRUZIONE a mq. di superficie complessiva
SCARPERIA Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	€ 752.014,00	€ 553.642,00	€ 62.668,00	€ 618,79
SCANDICCI Grioli	Nuova costruzione	32	€ 2.098.000,00	€ 1.368.609,00	€ 65.563,00	€ 581,42
SESTO FIORENTINO Chini	Nuova costruzione	36	€ 2.705.000,00	€ 1.775.000,00	€ 75.139,00	€ 601,93
CAMPI BISENZIO S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	€ 725.086,00	€ 506.000,00	€ 60.424,00	€ 654,19
BAGNO A RIPOLI Lappoggi	Recupero edilizio	13	€ 1.297.453,00	€ 976.033,00	€ 99.800,00	€ 995,10
IMPRUNETTA Ferrone	Recupero edilizio	13	€ 854.052,00	€ 542.243,00	€ 65.696,00	€ 749,01
Totali		118	€ 8.431.605,00	€ 5.721.527,00		

Costo degli interventi edilizi consegnati negli anni 2003-2005

che per manutenzione straordinaria e recupero. In particolare, per la nuova costruzione è stato impiegato un importo superiore ai quattromilioni (Euro 4.260.000,00), per il recupero edilizio quasi cinquecentomila (Euro 485.000,00); per la manutenzione straordinaria degli immobili la cifra supera i cinque milioni (Euro 5.108.000,00).

In termini di gestione degli interventi, mentre non si può non segnalare la

ormai cronica difficoltà nei rapporti con le imprese appaltatrici dovuta in egual misura alla inadeguatezza dei massimali di costo vigenti per l'e.r.p., sempre più distanti dai costi reali del mercato, che alla inadeguatezza di talune imprese nella efficiente organizzazione e conduzione dell'attività edilizia, si evidenzia, in ogni caso, con soddisfazione che le realizzazioni di Casa Spa conseguono un risultato qualitativo (in termini progettuali, di dotazione di servizi, di materiali impie-

gati) non dissimile da quello corrente sul mercato, a costi nettamente inferiori. In proposito, è importante aggiungere che Casa Spa, nella propria funzione di stazione appaltante si è impegnata nell'individuazione, anche in rapporto con i soggetti pubblici e sindacali interessati, di iniziative capaci di perseguire al meglio le finalità di trasparenza e di sicurezza nel lavoro sui cantieri, che considera ormai connaturati ad una moderna attività edilizia.

COMUNE	2005	
	n. alloggi	spesa in €
Bagno a Ripoli	3	20.012
Barberino di Mugello	1	1.706
Barberino Val d'Elsa	3	10.441
Borgo S.Lorenzo	1	24.714
Calenzano	1	3.301
Campi Bisenzio	13	44.001
Dicomano	1	217
Fiesole	0	0
Figline Valdarno	1	651
Firenze	200	4.079.678
Firenzuola	1	33.800
Greve in Chianti	1	25.681
Impruneta	0	0
Incisa Valdarno	1	29.624
Lastra a Signa	0	0
Londa	0	0
Marradi	2	39.784
Palazzuolo sul Senio	1	4.210
Pelago	2	26.739
Pontassieve	3	58.316
Reggello	1	300
Rignano sull'Arno	1	24.083
Rufina	0	0
San Casciano Val di Pesa	0	0
San Godenzo	1	20.000
San Piero a Sieve	1	571
Scandicci	6	30.159
Scarperia	1	3.256
Sesto Fiorentino	12	64.899
Signa	2	27.882
Tavarnelle	1	2.396
Vaglia	0	0
Vicchio	3	23.392
TOTALI	264	4.599.813

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

Ristrutturazione alloggi di risulta

In una realtà quale quella toscana, che si distingue in positivo in ambito nazionale per un turnover negli alloggi di e.r.p. particolarmente elevato (circa 200-250 alloggi annui nel solo ambito LODE fiorentino), l'attività di ripristino di alloggi di edilizia residenziale pubblica resisi liberi per rilascio volontario od in conseguenza dell'applicazione di provvedimenti di escomio riveste un ruolo di particolare rilevanza tra le attività svolte per i Comuni, come già sopra ricordato. Nella tabella sono riepilogati, suddivisi per Comune proprietario, gli interventi realizzati nel 2005 per rendere tali alloggi usufruibili da parte di nuovi nuclei familiari.

Progetto sperimentale per il coinvolgimento dell'utenza negli interventi manutentivi

La Regione Toscana, con progetto sperimentale finalizzato al coinvolgimento degli utenti nella gestione di interventi

migliorativi sugli alloggi, avviato con Delibera G.R.T. n. 93/2005, ha finanziato lavori nell'area del L.O.D.E. Fiorentino per un totale di 1.420.996,56 Euro ed ha approvato le priorità degli interventi da realizzare basate sulle indicazioni date da L.O.D.E..

Le richieste pervenute a Casa Spa, raccolte anche con il fattivo e determinante contributo dei Patronati delle Organizzazioni Sindacali degli assegnatari, sono state numerosissime: oltre ottocento per un costo complessivo superiore ai quattro milioni di Euro. Il quadro riepilogativo, specifica le tipologie di intervento finanziabili e il totale delle domande presentate. Viste le contenute risorse disponibili, decisamente non sufficienti a coprire tutte le richieste degli assegnatari, sono stati autorizzati solo una parte degli interventi detti di "tipologia 1 – dotazione di impianti singoli di riscaldamento alimentati a gas e rispondenti alle norme sul risparmio energetico, di alloggi posti in fabbricati che ne siano originariamente sprovvisti od in quelli con impianti soggetti a disattivazione", così come riportato nella tabella.

DESCRIZIONE INTERVENTO	TOTALE DOMANDE PRESENTATE PER SINGOLO INTERVENTO
Dotazioni di impianti singoli di riscaldamento alimentati a gas e rispondenti alle norme sul risparmio energetico, di alloggi posti in fabbricati che ne siano originariamente sprovvisti od in quelli con impianti soggetti a disattivazione	306
Adeguamento di impianti singoli di riscaldamento con sostituzione di generatori di calore da tipo "B" (tiraggio naturale) a tipo "C" (tiraggio forzato), comprensivo delle necessarie autorizzazioni edilizie	458
Riqualificazione ed integrazione dei servizi igienici; opere di adeguamento dei servizi igienici per la fruibilità da parte dei portatori di handicap	43
Riqualificazione degli impianti elettrici ai sensi delle vigenti disposizioni	2
Opere di coibentazione degli alloggi allo scopo di migliorare il bilancio energetico dell'alloggio e di eliminare fenomeni di condensa	1
Rifacimento infissi esterni inclusi i portoncini di ingresso	24
Totale domande presentate	834
COSTO COMPLESSIVO DA FINANZIARE	€ 4.390.681,95

Riepilogo domande presentate per tipologia di intervento

COMUNE	LOCALITÀ
Barberino Val d'Elsa	via Guidacci 11, via della Villa 21, via di Tingano 12
Calenzano	via Giusti 87, via di Capalle 2
Firenze	via G. Zanella 8-40, via A. Aleardi 32-48 e via Gozzoli 23-27 via C. Piaggia 1-6, via I. Rossellini 1-5, via E. il Navigatore 2-4 via C. del Prete 3-91 e via C. del Prete 24-106
Firenze	via Bertini 2-6, via L. G. Garibaldi 1
Lastra a Signa	via L. B. Alberti 24
Reggello	via I. Silone 30-32
Rufina	via Duca della Vittoria 141
San Godenzo	via del Borgo 85-89
San Piero a Sieve	via della Compagnia 3
Scandicci	via del Pellicino 35, via G. Garibaldi 2, via G. Mazzini 3
Sesto Fiorentino	via Guerrazzi 173 via degli Olivi 35
Tavarnelle Val di Pesa	via Senese 2
Vicchio	via della Costituzione 6
TOTALE INTERVENTI REALIZZATI	139
IMPORTO TOTALE FINANZIATO	€ 1.420.996,56

*TIPOLOGIA DI INTERVENTO 1
dotazione di impianti singoli di riscaldamento alimentati a gas e rispondenti alle norme sul risparmio energetico, di alloggi posti in fabbricati che ne siano originariamente sprovvisti od in quelli con impianti soggetti a disattivazione*

Casa Spa, pur nella riaffermata autodeterminazione dell'assegnatario proponente in merito alla scelta dell'impresa esecutrice ed alla relativa direzione lavori, si è proposta come soggetto disponibile ed idoneo ad assumere le funzioni analoghe a quelle tipiche della stazione appaltante, con selezione dell'impresa appaltatrice e gestione dell'intervento a norma delle leggi vigenti. Tale modalità di attuazione degli interventi, accettata dalla totalità degli utenti, ha prodotto risultati positivi in termini di coordinabilità degli interventi ed ha permesso la realizzazione di tutti gli impianti di riscaldamento entro i termini previsti dal programma.

Collaborazioni e consulenze

La particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa Spa, è riconosciuta e utilizzata dai Comuni come supporto alle proprie attività istituzionali in tale materia.

In questo quadro si iscrive la partecipazione di parte del personale di Casa Spa a Commissioni di assegnazione e

mobilità in qualità di esperti, nonché la frequente attività di consulenza formale ed informale fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

In particolare, nel corso del 2005 il personale interessato alle commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella seguente.

Le attività di queste Commissioni nel complesso, riguardano le principali funzioni di tipo pubblicistico dell'edilizia residenziale pubblica.

In particolare la Commissione assegnazione alloggi si occupa di esaminare i ricorsi avverso la graduatoria provvisoria formulata dagli Uffici Casa dei Comuni, di approvare la graduatoria definitiva e di formulare pareri sulle controdeduzioni inviate dagli interessati a fronte di procedimenti di decadenza avviati.

Esamina e decide in merito ai ricorsi sul contributo affitto concesso nell'ambito delle locazioni private.

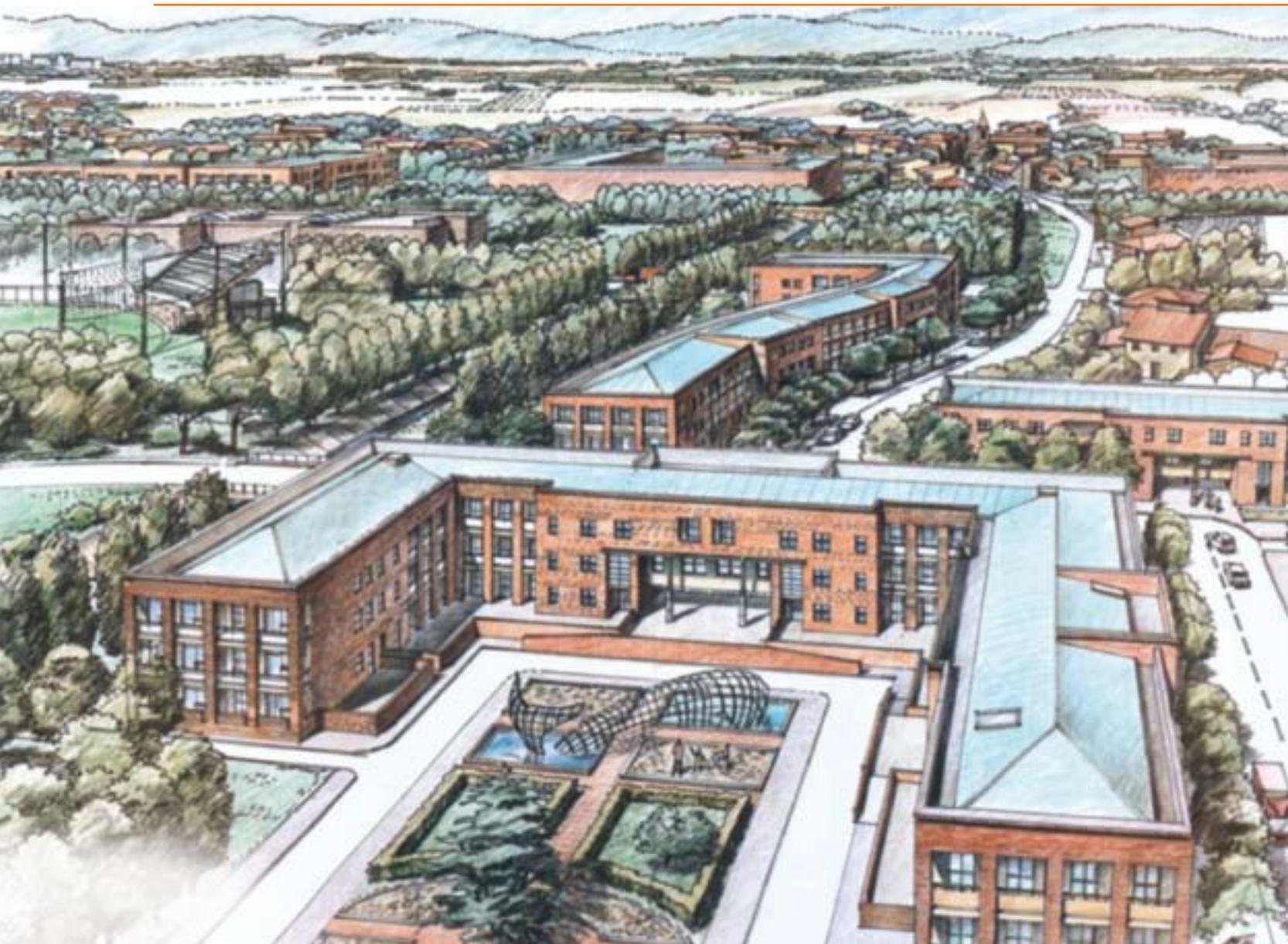
Le Commissioni mobilità approvano le graduatorie dedicate appunto alla mobilità tra inquilini già assegnatari di

e.r.p., nonché affrontano singole problematiche connesse sempre all'opportunità di procedere ad effettuare cambi di alloggio.

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21
Firenze	DIRIGENTE	QUADRO
Sesto Fiorentino	QUADRO	QUADRO
Campi Bisenzio	QUADRO	INCARICATO
Bagno a Ripoli	QUADRO	INCARICATO
Barberino M.Ilo	QUADRO	
Impruneta	QUADRO	
Rignano s. A.	QUADRO	
Figline Valdarno	INCARICATO	
Tavarnelle V.p.	QUADRO	
Scandicci		QUADRO
Barberino V.Elsa		INCARICATO
Calenzano		INCARICATO
Scarperia		INCARICATO
Firenzeuola		INCARICATO
TOTALI	9	9

Commissioni previste dalla LRT n. 96/96 incarichi al personale

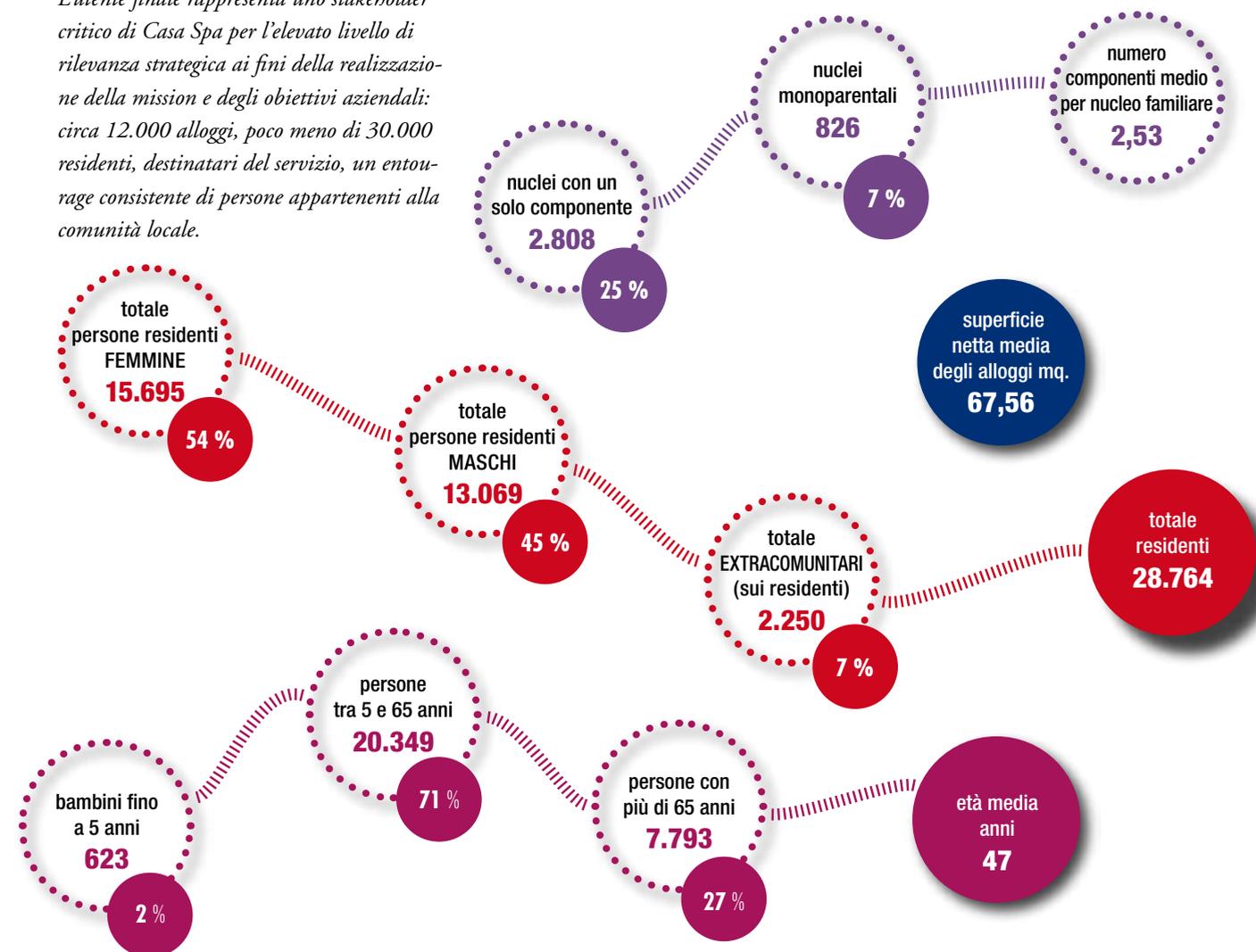
CASA SPA E GLI UTENTI

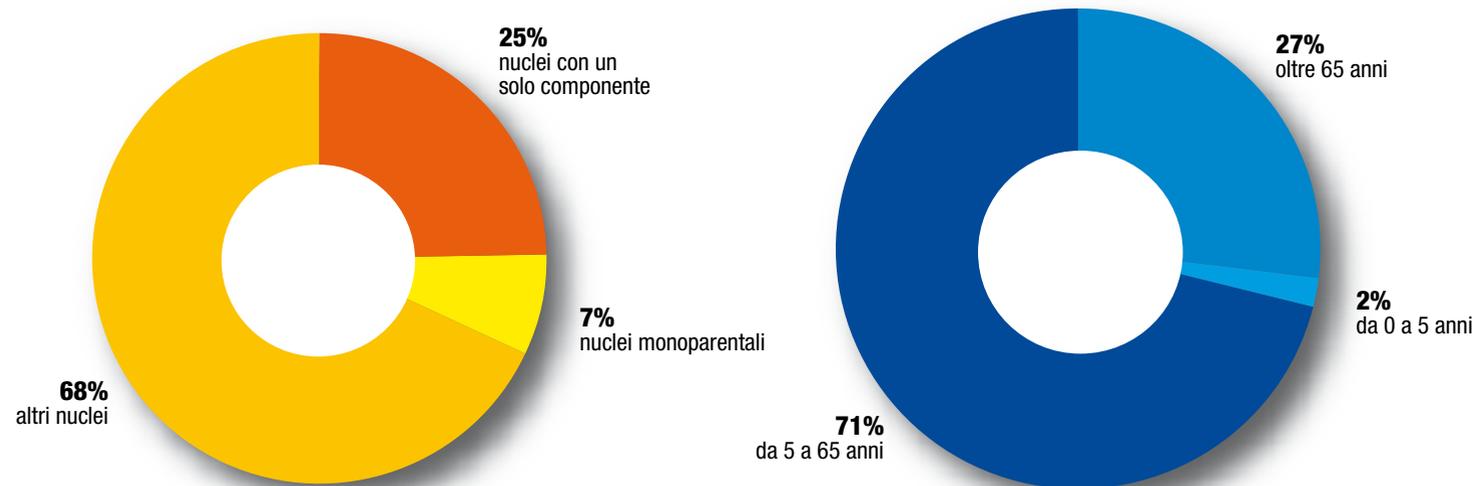


CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

PERFORMANCE
SOCIALI

L'utente finale rappresenta uno stakeholder critico di Casa Spa per l'elevato livello di rilevanza strategica ai fini della realizzazione della mission e degli obiettivi aziendali: circa 12.000 alloggi, poco meno di 30.000 residenti, destinatari del servizio, un entourage consistente di persone appartenenti alla comunità locale.





In base ai dati rilevati con la raccolta redditi effettuata nel 2005 si osserva la seguente situazione.

La famiglia di edilizia residenziale pubblica è di piccole dimensioni e si sta costantemente riducendo, i componenti del nucleo familiare medio sono 2,53. Un dato significativo è il numero delle famiglie composte da una sola persona: 2.808, circa il 25% del totale. Oltre il 7% delle famiglie è monoparentale, cioè composta da un solo genitore, con uno o più figli carico; questa non è certo una condizione facile, ma per questo tipo di nuclei sono previsti maggiori benefici sulla determinazione del reddito convenzionale e quindi sul canone.

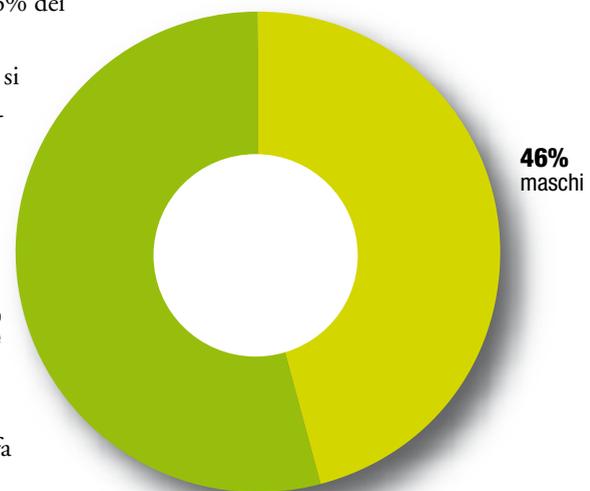
I dati anagrafici evidenziano che tra i residenti le femmine rappresentano circa

il 54% dell'utenza contro il 46% dei maschi.

L'età media dei residenti e.r.p. si sta progressivamente innalzando: attualmente è di 47 anni; un abitante su 4 ha più di 65 anni di età. Una novità è rappresentata dal progressivo aumento dei bambini fino a 5 anni di età: ora sono 604, il 2% dei residenti mentre cinque anni fa non arrivavano al 1,6%.

Una parte di questo incremento è attribuibile certamente all'ingresso nell'edilizia residenziale pubblica delle nuove famiglie di immigrati.

La dimensione media degli alloggi gestiti



In alto da sinistra: Nuclei familiari; Età utenza e in basso Composizione utenza

REDDITO MEDIO PER INQUILINO OCCUPATO	12.776
REDDITO MEDIO PER INQUILINO	4.301
NUMERO INQUILINI CON REDDITO	18.823
NUMERO INQUILINI SENZA REDDITO	9.945

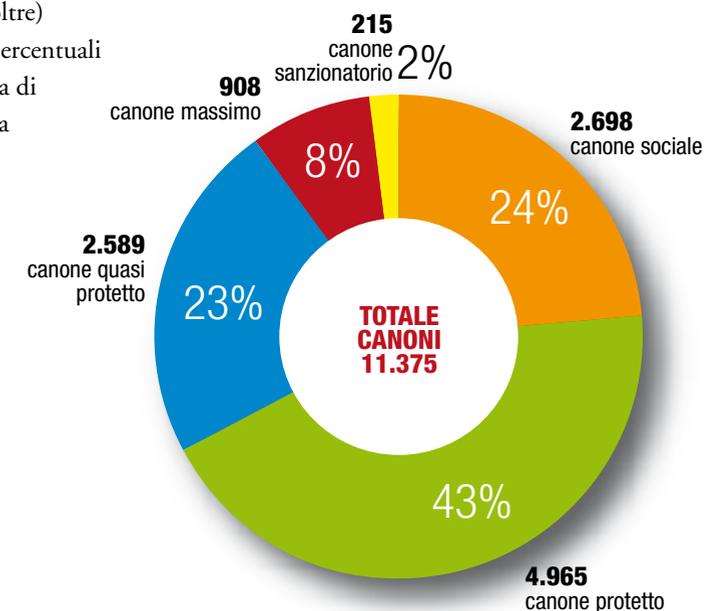
da Casa Spa è di circa 68 metri quadri effettivi; è una dimensione piuttosto elevata, nonostante l'orientamento prevalente degli ultimi anni sia la realizzazione di alloggi piccoli.

La tabella ed i grafici visualizzano la composizione dei nuclei familiari e come questa si differenzi a seconda delle fasce di reddito. Prevalgono nuclei composti da una o due persone nella fascia sociale (78%); tale dato si riduce progressivamente nelle fasce a reddito superiore (59% nella fascia protetta, 35% nella fascia quasi protetta, 11% nella fascia massima). Tale dato è evidentemente influenzato dalla presenza di pensionati, che vivono da soli o in coppia, con un reddito minimo.

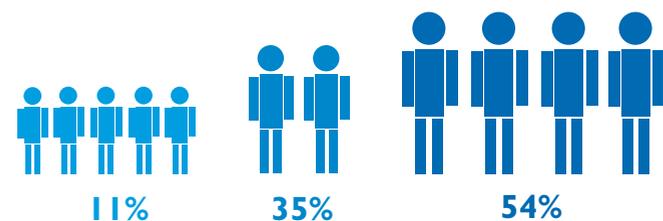
Se si considerano nuclei più numerosi

(da 3-4 persone e da 5 ed oltre)

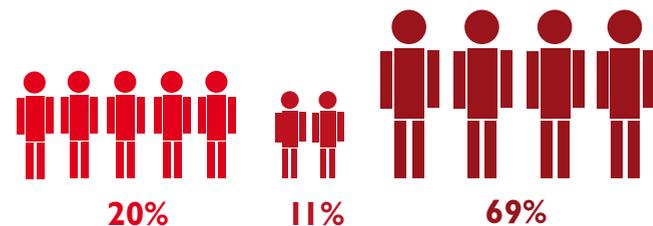
l'andamento si inverte, le percentuali all'interno di ciascuna fascia di reddito crescono in maniera rilevante, in conseguenza della presenza di più fonti di reddito all'interno di questi nuclei.



In alto: Dati medi di reddito famiglie degli alloggi e.r.p.; in basso Nuclei familiari degli alloggi e.r.p. per tipologia di canone



Composizione nuclei in fascia quasi protetta (14%)



Composizione nuclei in fascia massima



Composizione nuclei in fascia sociale



Composizione nuclei in fascia protetta (12%)

	canone sociale	canone protetto 12%	canone quasi protetto 14%	canone massimo
1/2 persone	2.112	2.916	909	102
3/4 persone	477	1.588	1.403	621
5 persone e oltre	109	461	277	185
TOTALI	2.698	4.965	2.589	908

CARATTERISTICHE DEI RAPPORTI

Il rapporto con l'utente finale è improntato alla massima trasparenza e informazione allo scopo di favorire la partecipazione dello stesso all'erogazione del servizio.

L'applicazione di questi principi nell'attività aziendale è testimoniata, per esempio, da:

- attività di pronto intervento che garantisce la reperibilità anche nei giorni festivi;
- gestioni collettive attente all'ascolto e al dialogo;
- accesso diretto, tramite il sito internet, per la visualizzazione dei principali aspetti del rapporto utente-azienda di ogni singolo utente;
- facilitazione dell'accesso ai finanziamenti regionali per l'apporto di migliorie alle residenze.

Tutti i dipendenti della società sono disponibili per fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che manifestano particolari esigenze relative ai servizi erogati da Casa Spa. Da tale attività non sono esclusi neppure i livelli dirigenziali o gli stessi Amministratore Delegato e Presidente, quando le circostanze lo ren-

UFFICIO	FUNZIONE	N. ADDETTI
Ufficio Affari Generali	Servizio portineria e prima accoglienza (front – office)	5
Ufficio Utenza	Ricevimento del pubblico per calcolo canoni, problematiche gestione nuclei, servizi a rimborso	8
Ufficio Gestione Procedure Informatiche	Servizio cassa	1
Ufficio Patrimonio	Ricevimento del pubblico per servizi a rimborso, problematiche condominiali, autorizzazione all'esecuzione lavori	5
Ufficio Gestione Risorse Manutentive	Ricevimento del Pubblico per problematiche manutentive - Reperibilità per la manutenzione, pronto intervento	10
Ufficio Legale	Ricevimento del pubblico per problematiche di morosità e violazioni Regolamento d'Utenza – Rapporti con Autogestioni, risoluzione problematiche di convivenza tra vicini	5
Ufficio Relazioni Interne e Esterne	Rapporti per particolari problematiche di utenti ed autogestioni	3
Servizio Attività Tecniche	Supporto e disponibilità per l'utilizzo degli alloggi di nuova costruzione e recupero	8

Rapporto diretto con gli utenti

dano opportuno. Alcuni uffici hanno un rapporto diretto e particolarmente forte e costante con gli utenti, occupandosi della gestione delle problematiche che interessano quotidianamente le famiglie assegnatarie degli alloggi e.r.p.. In particolare, sono coinvolti 39 dipendenti, circa il 55% del personale di Casa Spa (vedi tabella).

Accessibilità e decentramento degli uffici

La Società è impegnata a promuovere il progressivo decentramento di alcuni servizi all'utenza, la quale potrà così conferire con personale qualificato di Casa Spa, nei locali che saranno individuati con i Comuni proprietari e con i Quartieri cittadini. Dal 2004 è aperto lo sportello decentrato della Società nel Quartiere 4 a Firenze. Il servizio prevede la possibilità di svolgere direttamente a Villa Vogel una serie di adempimenti che prima venivano espletati esclusivamente presso gli uffici della Società in Via Fiesolana. Si tratta principalmente delle

attività relative alle richieste di variazione del canone, di subentro, di autorizzazione all'ospitalità, di segnalazioni di incremento del nucleo familiare, nonché (su appuntamento) di stipula dei contratti di locazione, con connessi adempimenti, e consegna chiavi.

Attività di raccolta redditi

Casa Spa, nell'ambito delle sue funzioni istituzionali, provvede con cadenza biennale a raccogliere i dati anagrafico-reddituali delle famiglie assegnatarie degli alloggi di e.r.p.. Questa attività, di particolare impatto numerico ed operativo dal

momento che coinvolge poco meno di 11.400 nuclei, è svolta dagli uffici con la massima disponibilità nei confronti degli utenti anche fornendo assistenza qualificata per la compilazione delle autodichiarazioni necessarie.

L'articolazione del processo di raccolta, che viene effettuato negli anni dispari, è schematizzato come visibile dal grafico. Ai fini di fornire un miglioramento di questo servizio all'utenza ed al contempo conseguire vantaggi operativi nella raccolta redditi, nel 2005 Casa Spa ha attivato nuove modalità organizzativa per la ricezione delle autodichiarazioni organizzando il ricevimento del pubblico attraverso un calendario prefissato di appuntamenti distribuiti sui giorni della settimana non dedicati al normale ricevimento, in orario anche pomeridiano, incentivando il contatto e il dialogo



go con il pubblico.

Per garantire il rispetto degli orari prefissati, Casa Spa ha coinvolto personale appartenente ad altri uffici, oltre all'Ufficio Utenza, previa adeguata formazione, come indicato nella tabella. Nello specifico il nuovo modello adottato prevede uno scaglionamento nel tempo delle richieste a secon-

da del tipo di reddito sulla base della disponibilità della documentazione fiscale (redditi da pensione, redditi da lavoro dipendente, redditi da lavoro autonomo) ed una maggiore personalizzazione della lettera di accompagnamento; ciò, unitamente al sistema degli appuntamenti, al fine di facilitare la presentazione delle dichiarazioni da parte degli utenti anche in termini di riduzione dei tempi di attesa, nonché di incentivarne la presenta-

zione di persona onde evitare errori o incompletezze riscontrate in precedenza nei documenti trasmessi per posta. I risultati sono stati particolarmente soddisfacenti sotto entrambi i profili; infatti, i tempi di attesa si sono ridotti al minimo, mentre le dichiarazioni portate di persona sono aumentate in misura considerevole come si evince dalle tabelle seguenti. Gli assegnatari hanno ben compreso l'importanza di avvalersi dell'assistenza di personale qualificato per un adempimento che, pur con tutte le semplificazioni

date dall'autocertificazione, risulta un po' complesso per i non esperti con il rischio di incorrere in sanzioni elevate nel caso in cui si commettano errori.

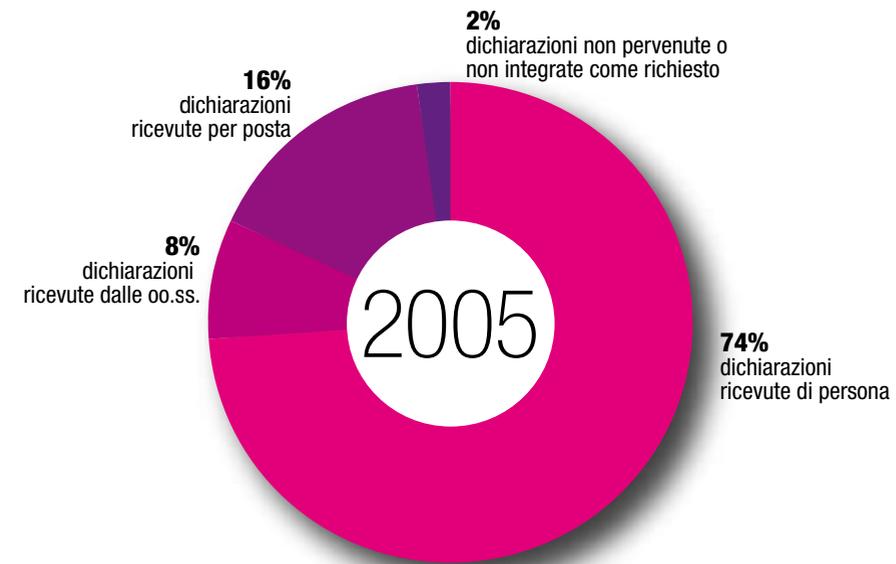
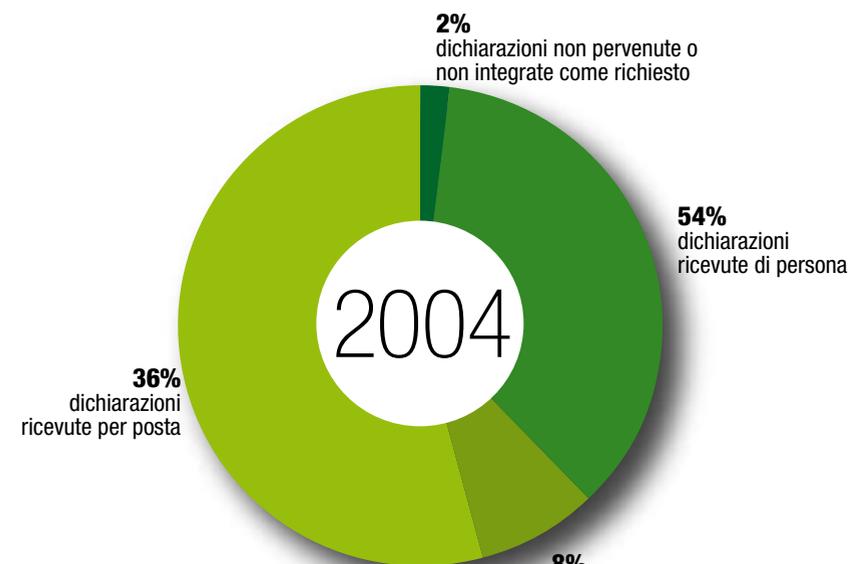
Soltanto 215 dichiarazioni risultano non pervenute o incomplete, si tratta solamente del 2% sul totale; si conferma il trend positivo, di miglioramento continuo, del servizio di raccolta redditi.

Si evidenzia, con l'indice seguente, l'incidenza dei canoni sanzionatori, cioè applicati a chi non ha provveduto all'autocertificazione dei redditi, rispetto al numero dei nuclei familiari coinvolti nella raccolta. Tale incidenza è più bassa rispetto alla previsione (2%) ipotizzata all'inizio della procedura, migliorando il trend già fortemente positivo rispetto alla media nazionale.

Attività di controllo adempimenti contrattuali

L'attenzione posta nella procedura di raccolta redditi ed il monitoraggio costante degli utenti costituiscono solide basi per garantire interventi capillari al fine di limitare le posizioni di inadempienza contrattuale. Inoltre la Società dispone di un Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell'attività di contrasto alla morosità; tale fenomeno

viene perseguito tempestivamente, con attività stragiudiziali e giudiziali finalizzate al recupero del credito. Tutto questo crea i presupposti per mantenere basso il livello di morosità. Un dato significativo che può essere citato in proposito, tra i vari indici utilizzabili, è quello del numero dei nuclei familiari morosi, attualmente pari al 12,5%, con l'obiettivo di riduzione al 12% nel corso del 2006.



Interventi di sostegno sociale

Casa Spa, particolarmente a mezzo dell'Ufficio Legale, anche oltre la piena attuazione alle disposizioni di legge e di regolamento, tutela i nuclei familiari in condizioni di disagio. In tale attività l'ufficio opera in stretto contatto con gli organi dell'assistenza sociale e con i Comuni Soci per l'individuazione e la messa in pratica delle misure opportune in termini

di sostegno al reddito, di mobilità, di assistenza familiare.

Rapporti con le Autogestioni

Di particolare rilevanza è il ruolo svolto dalla Società nella promozione nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni. In materia opera il "Regolamento per l'autogestione degli immobili di edilizia residenziale pubblica", approvato dal L.O.D.E. Fiorentino, che disciplina

l'Autogestione da parte degli assegnatari quale forma ordinaria di gestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria dei fabbricati di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni facenti parte di L.O.D.E. Fiorentino. In particolare è prevista la partecipazione di Casa Spa nella "Commissione per le Autogestioni", che ha il compito di seguire la costituzione delle autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami. La commissione, composta da due rappresentanti di L.O.D.E., tre delle associazioni degli inquilini e due rappresentanti di Casa Spa, si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie) presso la sede sociale. Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle autogestioni e si

INCIDENZA
CANONI
SANZIONATORI
(ICS)

numero canoni sanzionatori
totali nuclei familiari

215
11.375

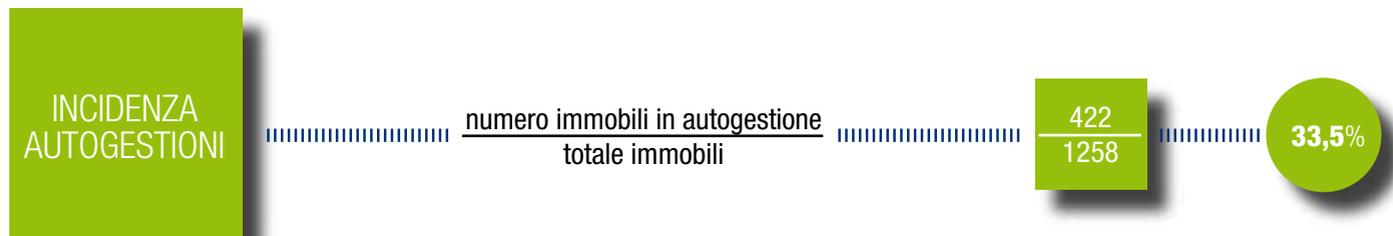
1,89%

LIVELLO
DI MOROSITÀ

nuclei morosi
totale alloggi locati

1.437
11.502

12,5%



danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini. In tutte le sue attività, la Commissione si vale dell'istruttoria dell'Ufficio Legale di Casa Spa. Tale istruttoria riguarda anche la valutazione delle situazioni nelle quali si prevede il subentro nel pagamento del debito nei confronti dell'Autogestione, con successivo riaddebito all'assegnatario e recupero della somma, nei modi e termini applicabili in ragione alla situazione socio-economica dell'interessato.

Casa Spa, con l'obiettivo di incentivare al massimo, l'istituto delle Autogestioni, promuove la costituzione delle medesime,

mantiene i contatti con i suoi Organi e con gli assegnatari e partecipa, su richiesta, alle assemblee, svolge attività di verifica formale dei consuntivi approvati dall'assemblea dell'Autogestione. Nel 2005 si contano 422 Autogestioni su un totale di 1.258 immobili, con un'incidenza percentuale del 33,5%. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per migliorare tale risultato e raggiungere un indice di incidenza Autogestioni pari al 35%. Casa Spa può, in qualunque momento, esercitare verifiche sull'attività delle Autogestioni. Tutto ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di serietà e credibilità nei confronti dell'utente finale che conferma l'utilizzo di criteri di obiettività, giusti-

zia e imparzialità nell'espletamento del servizio.

La promozione ed il sostegno delle Autogestioni, inoltre è un momento di particolare sinergia tra Casa Spa ed i Sindacati dell'utenza, che condividono le finalità di tale istituto e lo supportano attivamente.

Altre attività

L'attenzione alle esigenze degli utenti si manifesta anche nello svolgimento di attività ed iniziative tese a migliori servizi, a contenere i costi a carico degli assegnatari, nonché ad agevolare la fruizione di particolari forme di finanziamento, qualora siano disponibili.

a) In quest'ottica si iscrive l'accordo stipulato tra Casa Spa e Consiag Spa, che

ha ad oggetto la collaborazione per la gestione energetica degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

I contenuti principali di tale accordo sono i seguenti:

- Verifica e manutenzione impianti gas, canne fumarie e condotte idriche;
- Rinnovo o nuova realizzazione dell'impianto di riscaldamento;
- Fornitura di gas naturale.

Un'intesa importante mirante, tra l'altro, a portare benefici economici alle famiglie

assegnatarie di alloggi di proprietà dei comuni, in termini di risparmio sulla bolletta del gas e rateizzazioni sulle realizzazioni degli impianti.

b) Anche la completa realizzazione del progetto sperimentale avviato con Delibera G.R.T. n. 93/2005 e già descritto nel precedente paragrafo, rispecchia la volontà di stabilire un privilegiato, qualificato ed innovativo dialogo con l'utenza.

Infatti, al termine degli interventi, ai fini

delle rilevazioni necessarie per la verifica degli esiti della sperimentazione, ad ognuno degli assegnatari interessati dal programma è stato inviato, accompagnato da busta preaffrancata onde massimizzare la quantità delle risposte, un questionario concepito in modo da essere di facile compilazione ma al contempo idoneo ad evidenziare e schematizzare tutti gli aspetti rilevanti dell'operazione. L'iniziativa ha avuto un significativo successo, in quanto ben l'82% degli assegnatari ha risposto al questionario.

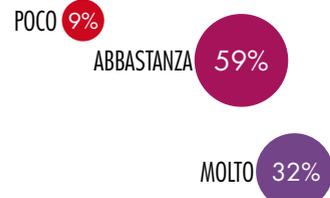
Il grafico illustra i dati più significativi del programma di sperimentazione, quali risultano dalle risposte dell'utenza al questionario suddetto.

Il fatto che tutti gli assegnatari proponenti abbiano preferito, anziché indicare un proprio esecutore e tecnico di fiducia, demandare a Casa Spa le funzioni necessarie per l'attuazione dell'intervento richiesto è anche un dato che appare particolarmente significativo ed obiettivamente gratificante, in quanto segnala un'elevata fiducia dell'utenza rispetto all'efficienza operativa di Casa Spa.

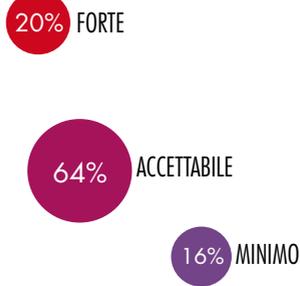


QUESTIONARIO

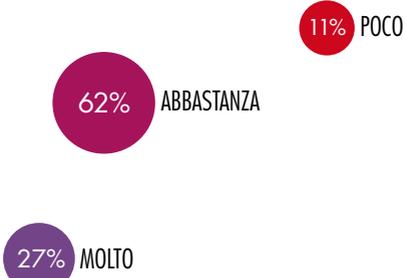
1 si considera soddisfatto dell' intervento eseguito ?



2 in particolare come giudica il disagio conseguente all'esecuzione dei lavori ?



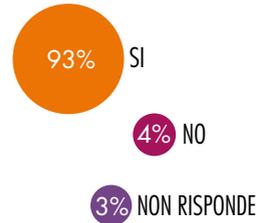
3 ritenete che dopo l'intervento la qualità dell'alloggio e la sua fruibilità siano aumentate?



7 in che misura i risultati conseguiti sono stati corrispondenti alle sue aspettative?



5 ritiene che le modalità di intervento sperimentate dalla giunta regionale con il coinvolgimento diretto dell'utenza nella manutenzione del patrimonio di e.r.p. abbia avuto esito positivo?



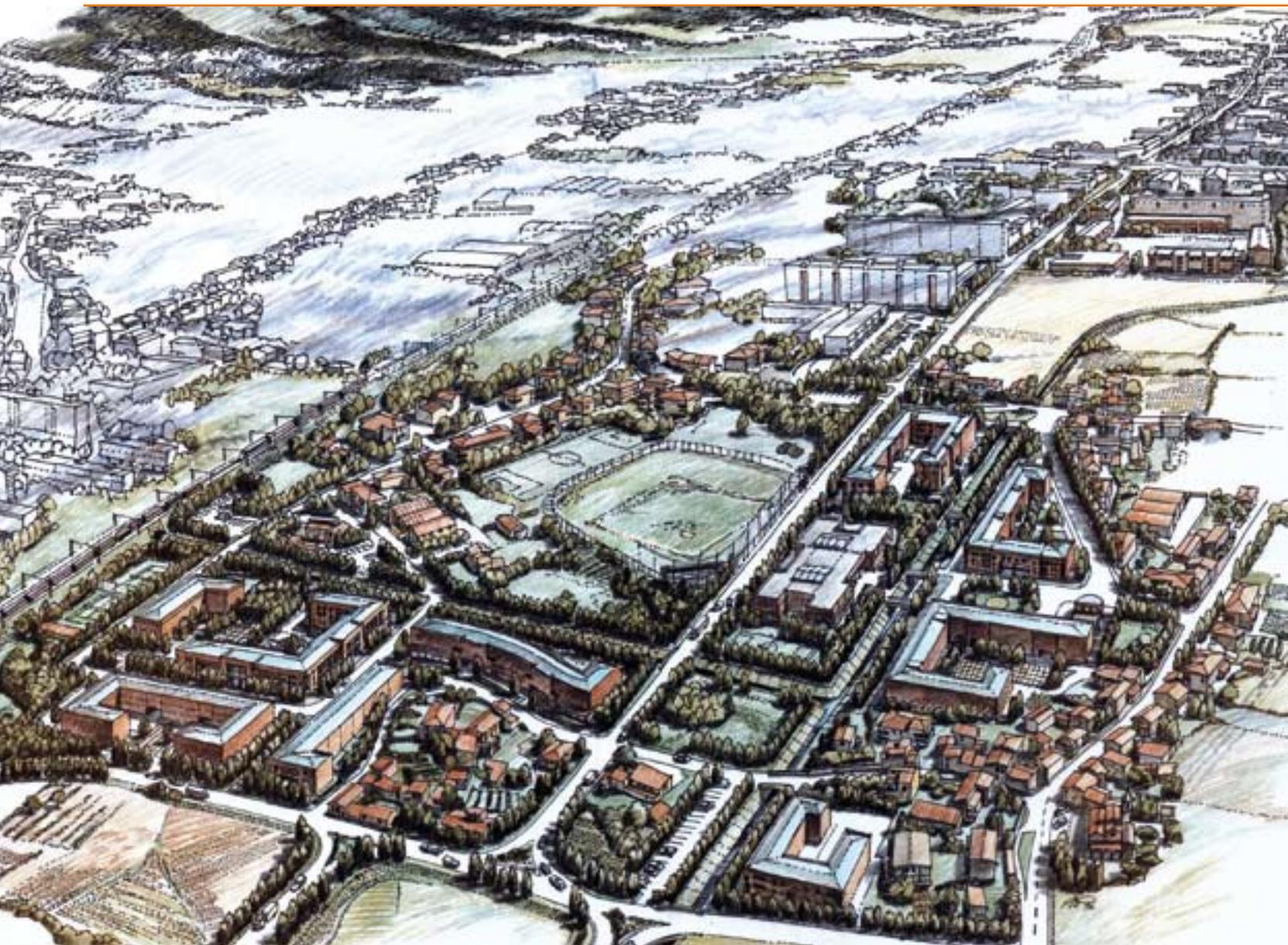
4 ritiene di essere stato adeguatamente informato e seguito nel corso della sperimentazione?



6 se ha risposto si, sotto quali aspetti le pare che la sperimentazione abbia dato i migliori risultati?



CASA SPA E I SINDACATI DELL'UTENZA



Nell'esercizio delle proprie funzioni Casa Spa si impegna ad operare nel costante rispetto delle prerogative sindacali degli inquilini; ciò in conseguenza – anche al di là degli obblighi previsti dal Contratto di Servizi - della consolidata sensibilità aziendale nei confronti delle problematiche dell'utenza generalmente intesa, che si concretizza anche in un approccio sempre aperto al dialogo ed

al confronto con le OO.SS. dell'utenza medesima.

Nell'ambito di questo quadro, pertanto Casa Spa riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo, riducendo al minimo le occasioni di conflitto, per privilegiare la soluzione dei problemi.

*Protocollo di intesa tra Casa Spa ed i Sindacati degli assegnatari
CONIA – SICET – SUNIA –
UNIAT – UNIONE INQUILINI*

Il particolare rilievo dei rapporti con i sindacati degli utenti è stato formalizzato in un protocollo di intesa sottoscritto il 13 dicembre 2004 con l'obiettivo comune di garantire il massimo livello





qualitativo del servizio offerto all'utente finale.

E' un accordo che rappresenta una novità perché impegna il gestore del patrimonio comunale di edilizia residenziale pubblica dell'ambito L.O.D.E. Fiorentino e tutte, nessuna esclusa, le Associazioni sindacali di assegnatari presenti sul territorio.

Il Protocollo si occupa di tutte le materie che si definiscono come "relazioni sinda-

cali": tra queste, le modalità e le garanzie per l'esercizio del patrocinio dei propri iscritti da parte del Sindacato, il diritto di accesso agli atti del Soggetto gestore, la tutela della riservatezza dei dati personali degli utenti, il servizio di riscossione delle quote sindacali mediante delega, nuove forme di assistenza agli utenti in occasione del censimento reddituale e delle altre pratiche presso Casa Spa.

Il Protocollo va però anche oltre questi aspetti, pur importanti, per registrare anche un accordo di ampio respiro tra le parti che lo hanno sottoscritto, un accordo che parte dal reciproco pieno riconoscimento e legittimazione.

Le parti hanno previsto la reciproca partecipazione alle iniziative pubbliche che interessano l'edilizia residenziale, l'ospitalità di interventi dell'altra parte

nelle rispettive pubblicazioni, l'interesse a fare insieme studi ed elaborare documenti comuni; Casa Spa garantisce l'agibilità degli spazi della Società per comunicazioni ed attività sindacali e di supporto all'utenza.

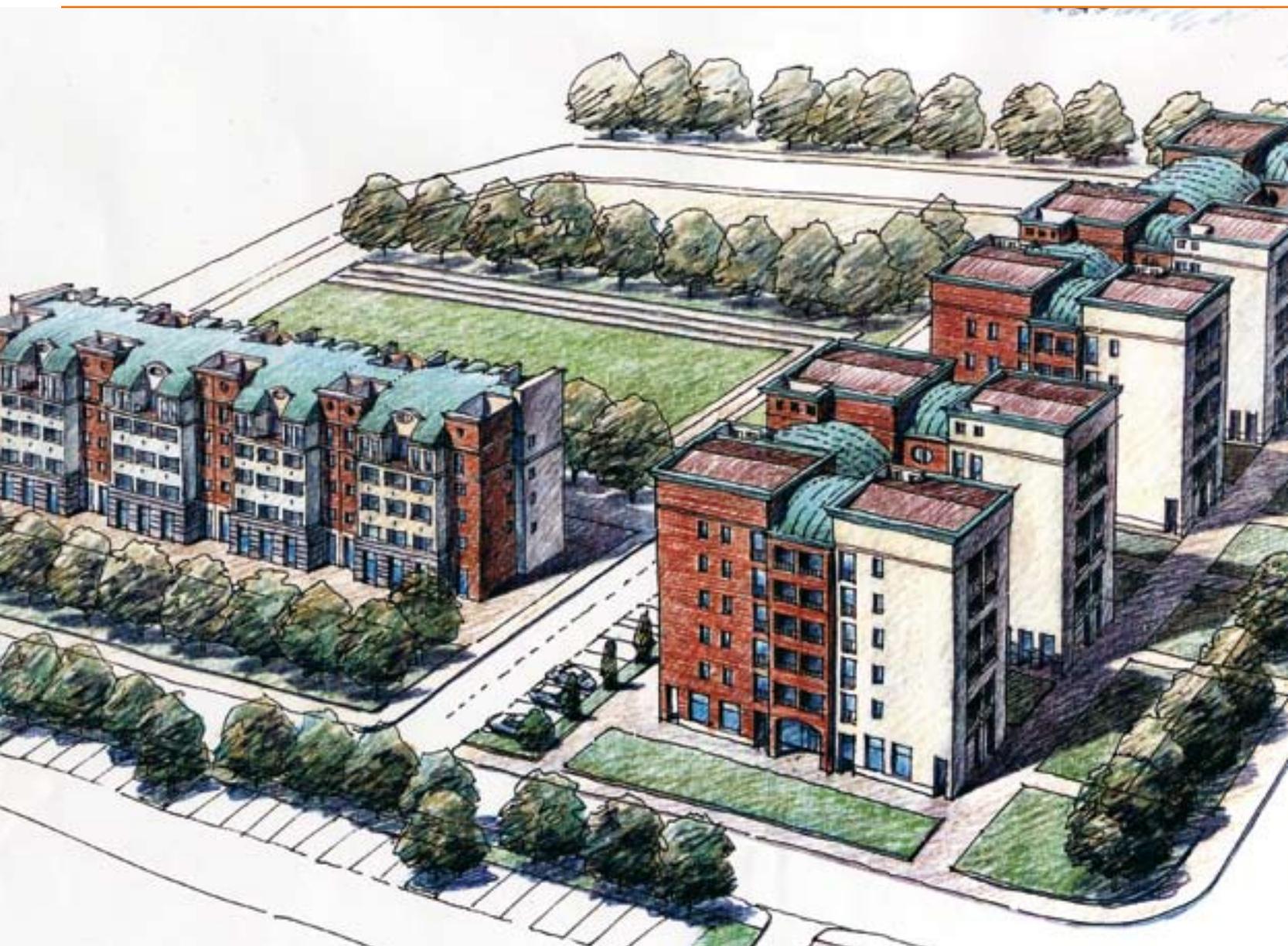
Il Protocollo, infine, registra e formalizza - pur nel pieno rispetto dei diversi ruoli di gestore e sindacati - la volontà comune di diffondere fra l'utenza la conoscenza piena delle normative che regolano l'edilizia residenziale pubblica sul nostro territorio, di favorire l'autogestione dei servizi e degli spazi comuni da parte degli assegnatari, di operare, anche con strumenti innovativi, messi a disposizione dal nuovo regolamento L.O.D.E., per prevenire o raffreddare i possibili conflitti fra assegnatari e quelli che potrebbero insorgere tra assegnatari, soggetto gestore e proprietà, impegnandosi al confronto, aperto e preventivo, delle rispettive posizioni.

Patronato sindacale

La previsione generale in tal senso, contenuta nel Protocollo, ha trovato subito una prima occasione di attuazione nella necessità del rapido ed efficace contatto con l'utenza finalizzato all'attuazione della citata Delibera G.R.T. n. 93/2005. Casa Spa, pertanto, ha stipulato un'apposita convenzione di patronato con i Sindacati dell'utenza, affinché i medesimi intervenissero non solo a livello di informazione, ma anche di illustrazione della modulistica e di raccolta delle domande di partecipazione debitamente compilate, mediante assemblee di caseggiato ed anche attività "porta a porta"; per tale attività è stato definito un compenso.

I risultati di questa collaborazione sono stati più che soddisfacenti, come si rileva anche dall'indagine condotta presso gli inquilini interessati agli interventi, come analizzato nel paragrafo precedente.

CASA SPA E IL PERSONALE



Il personale rappresenta un interlocutore fondamentale per il corretto svolgimento della gestione di Casa Spa. L'azienda è continuamente impegnata a favorire coinvolgimento e collaborazione a tutti i livelli aziendali.

Casa Spa si impegna ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni normative e retribuzioni conformi ai contratti collettivi di lavoro di settore ed agli accordi sindacali vigenti, a rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori.

Caratteristiche del personale

Il personale della Società è costituito da 73 dipendenti nel 2003 e 71 nel 2004 e nel 2005. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportato nella tabella.

Nel 2003 il personale è composto solo da Dirigenti e Impiegati, la figura dei Quadri, prevista dal contratto Federcasa, è stata introdotta nel 2004 a seguito della ristrutturazione del personale.

Nel 2005 il 91,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte de 4,23% di "Quadro" e "Dirigente". Per ciò che concerne la dirigenza, si evidenzia il passaggio da 4 a 3 figure dall'inizio del 2004: ciò a seguito di un pensionamento e della riorganizzazione funzionale di Servizi e Uffici della Società, che ha visto confluire nella figura dell' Amministratore Delegato le funzioni del Direttore Generale.

Il Turnover del 2005 è caratterizzato da uscite di personale derivante da pensio-

namenti o dimissioni volontarie e nuovi ingressi attivati per garantire il mantenimento/miglioramento delle attività svolte dalla Società.

E' da porre in evidenza che il personale interno è tutto a tempo indeterminato, in quanto la politica del personale di Casa Spa ha come principio generale la valorizzazione di risorse umane destinate a rimanere in azienda nel lungo periodo. Casa Spa, dunque, ha fatto venir meno le forme di lavoro interinale nonché quelle a tempo determinato in essere tra il perso-

	2003	2004	2005
DIRIGENTI	4	3	3
QUADRI	0	4	3
IMPIEGATI	69	64	65
TOTALE	73	71	71

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

	2003			2004			2005		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
oltre 20 anni	21	12	33	20	12	32	20	12	32
da 15 a 20 anni	4	3	7	4	3	7	2	2	4
da 10 a 15 anni	1	1	2	1	1	2		1	1
da 5 a 10 anni		6	6	1	9	10	1	10	11
meno di 5 anni	16	9	25	12	8	20	13	10	23
	42	31	73	38	33	71	36	35	71

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

	2003			2004			2005		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
fino a 30 anni	6	2	8	4	1	5	4	3	7
da 31 a 40 anni	9	14	23	5	15	20	5	15	20
da 41 a 50 anni	8	10	18	8	11	19	8	10	18
oltre 50 anni	19	5	24	21	6	27	19	7	26
	42	31	73	38	33	71	36	35	71

ripartizione per titolo di studio (numero di addetti) (dati al 31.12) (dati al 31.12)

	2003			2004			2005		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
Laurea	10	6	16	8	7	15	9	8	17
Diploma	26	17	43	24	18	42	22	17	39
Licenza Media	6	8	14	6	8	14	5	10	15
	42	31	73	38	33	71	36	35	71

nale trasferito alla medesima all'atto della sua costituzione.

La politica della Società non prevede, al momento, l'adozione di forme di lavoro diverse da quelle del rapporto di lavoro stabile, che considera la sola idonea ad una politica di valorizzazione delle risorse umane ed alla loro progressiva professionalizzazione e consapevolezza del servizio svolto.

Data l'alta qualità valorizzata nel tempo del proprio personale, Casa Spa si avvale quasi esclusivamente del rapporto di lavoro subordinato, ed in minima misura 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

QUALIFICHE	2005	
	ENTRATI	USCITI
DIRIGENTI	0	0
QUADRI	0	1
IMPIEGATI	6	5
TOTALE	6	6

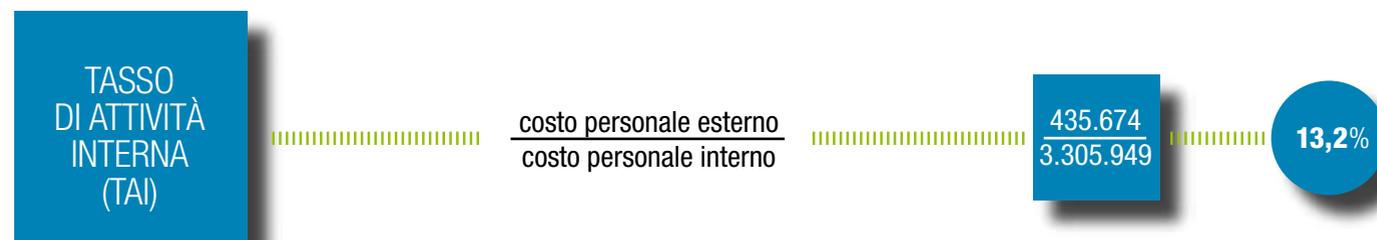
Turnover aziendale

delle professionalità apportate.

Con l'indice riportato qui di seguito si evidenzia l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno. Il TAI indica infatti che il costo relativo alle consulenze esterne è circa il 13% del costo del personale interno.

Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro

Tutela e prevenzione sono principi fondamentali della Società. Il Rapporto Tecnico per la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro è stato aggiornato nel febbraio 2005. Tale rapporto comprende la valutazione dei rischi, i criteri adottati per la valutazione stessa, la conseguente



individuazione delle misure di prevenzione e protezione ed un eventuale programma di attuazione delle suddette misure; è stato elaborato in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e con il Medico competente, con l'assunzione diretta da parte del Datore di Lavoro dei compiti propri del Servizio di Prevenzione e Protezione, anche avvalendosi di personale esterno in possesso delle competenze professionali necessarie per integrare l'azione di prevenzione e protezione.

A seguito dell'analisi dei rischi effettuata non si rilevano sostanziali interventi da attuare per le attività che implicano modifiche alle strutture, agli impianti fissi ed alle attrezzature di lavoro. E' comunque elaborato un programma di interventi tecnici organizzativi e procedurali, teso al continuo miglioramento degli aspetti di salute e sicurezza sull'ambiente di lavoro: la valutazione dei rischi è ripetuta con periodicità programmata di anni due. Il Piano di emergenza comprende la valutazione dei rischi di incendio per l'attività e la relativa organizzazione e gestione

della sicurezza in caso di emergenza. Tale piano rappresenta la raccolta delle informazioni e delle disposizioni di attuazione ed una guida di facile consultazione per tutti i dipendenti dell'azienda, nelle occasioni di emergenza che si possono verificare durante l'attività lavorativa. Nell'organizzazione e gestione dell'emergenza, al fine di evitare che un evento incidentale abbia sviluppi dannosi, il piano sottolinea l'importanza che il sistema reagisca in maniera semplice e immediata, e che nella struttura siano correttamente individuati ruoli e compiti delle persone aziendali addette al piano d'emergenza. A tale scopo, tra i dipendenti della Società sono stati nominati gli incaricati che compongono la squadra di emergenza e di evacuazione, la quale agisce anche nell'ambito del pronto soccorso. Gli addetti, elencati nel documento con indicazione dell'incarico per piano della struttura aziendale, sono stati addestrati attraverso corsi teorici ed esercitazioni sul campo.

I due documenti, Rapporto di Valutazione e Piano di Emergenza, sono disponi-

bili ai lavoratori ed ai loro rappresentanti e sono custoditi nella sede della Società.

Coinvolgimento nelle politiche aziendali

Il coinvolgimento del personale nelle politiche di Casa Spa è garantito sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.

a) La *condivisione dell'attività aziendale*, che è anche la realizzazione della politica della qualità, viene assicurata dalla diffusione dei risultati riportati nel rapporto di riesame periodico previsto dal Sistema Qualità. Tale sistema è stato creato ed implementato nel corso del 2005, assicurandone la condivisione attraverso incontri formativi del personale – collettivi e specifici per ciascun ufficio – anche con l'individuazione del gruppo di progetto SGQ, composto da personale appartenente ad ogni settore di attività della Società. In particolare è stata identificata la figura del responsabile per l'assicurazione della qualità a cui sono stati attribuiti i seguenti compiti:

- assicurare che il Sistema di Gestione

per la Qualità sia definito, applicato ed aggiornato secondo la norma ISO 9000:2000 mantenendo i rapporti esterni in materia di gestione per la qualità;

- garantire la definizione e il mantenimento dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- riferire all'Amministratore Delegato circa le prestazioni del Sistema per la qualità e le necessità di miglioramento;
- predisporre i documenti riepilogativi necessari per l'elaborazione del riesame;
- recepire dai vari uffici segnalazioni di modifiche del SGQ e ne segue l'iter di revisione;
- provvedere al riesame periodico delle registrazioni riguardanti i processi operativi e di sistema;
- collaborare con l'Amministratore Delegato alla pianificazione annuale delle visite ispettive interne, procedendo poi alla pianificazione di dettaglio della singola visita ispettiva;
- collaborare con l'Amministratore Delegato e con i Responsabili dei Servizi alla individuazione delle azioni di miglioramento riguardanti tutti gli uffici o comunque aree di attività consistenti.

b) L'aspetto quantitativo è, invece, sottolineato dall'*incentivazione economica*.

Infatti, Casa Spa ha predisposto un piano per l'assegnazione di un premio di risultato annuo ai dipendenti.

All'inizio di ogni anno viene accantonato un fondo appositamente destinato e vengono fissati gli obiettivi da raggiungere distinti tra obiettivi generali e obiettivi specifici per singolo servizio/ufficio.

Alla fine dell'anno il livello di raggiungimento di tali obiettivi determina la ripartizione del premio mediante l'attribuzione di un punteggio in relazione alle caratteristiche soggettive dell'impegno lavorativo dei singoli dipendenti.

Più precisamente, la quota base di partecipazione al fondo dei dipendenti, espressa in punti, è desunta dai parametri stipendiali del CCNL Federcasa, secondo le diverse categorie di appartenenza. Tali punteggi base subiscono variazioni in aumento o in diminuzione, in dipendenza di fattori legati alla produttività dei singoli dipendenti, anche in termini di presenza in servizio. Costituisce infine causa di variazione il livello di impegno lavorativo di ciascun dipendente, valutato come segue:

- il particolare apporto alla realizzazione degli obiettivi,
- la disponibilità all'innovazione ed allo svolgimento di nuove attività,
- gli apporti speciali alla crescita economica e di immagine della Società,
- la particolare attitudine ed impegno professionale.

Casa Spa, oltre al premio di risultato, applica altre forme di retribuzione differenziata di merito, di incentivazione e di riconoscimento di particolari responsabilità, rischi e/o disagi, sulla base del CCNL: l'emolumento Quadri, la retribuzione alla persona, l'indennità per reperibilità manutentiva nei giorni festivi, indennità di cassa.

In questi casi l'importo da destinare viene stabilito nell'ambito della voce complessiva "Salario accessorio", comprendente anche la voce Premio di Risultato; tale coacervo consente una flessibilità nella modulazione delle voci che lo compongono, per meglio adeguarle alle finalità dell'azienda ed all'impegno del personale. Come ulteriore e significativa forma di incentivazione dell'attività del personale, Casa Spa applica, pienamente, gli incenti-

vi riconosciuti per l'attività tecnica dalla nuova normativa sugli appalti, che riunisce tutte le precedenti norme in materia, in particolare la L. 109/94.

Ai tecnici che seguono direttamente un progetto e la sua realizzazione viene assegnato il 50% dell'incentivo, di importo pari al 2% lordo del costo dell'intervento (misura massima prevista dalla legge) mentre il restante 50% viene diviso tra tutti i dipendenti di Casa Spa, in base al solo parametro del livello. Il regolamento relativo alla gestione e ripartizione dell'incentivo, è oggetto di contrattazione con la R.S.U. .

L'Amministrazione estende il beneficio dell'incentivo di cui sopra anche ad altre attività tecnico-patrimoniali come ad esempio gli accatastamenti.

Finalità di tali incentivi è quella di incrementare la capacità di Casa Spa di far fronte con proprio personale ad esigenze del servizio, anche ad elevata professionalità, senza ricorrere a consulenze esterne. La compartecipazione all'incentivo anche del personale non professionalmente impegnato nell'attività tecnico, risponde alla

considerazione della necessità della piena e solidale collaborazione a tali attività di tutto il personale dell'azienda, in termini di professionalità giuridica, contabile, amministrativa ed operativa.

Analogamente al personale di profilo legale, iscritto all'Albo Speciale, che gestisce il contenzioso della Società, è corrisposto un incentivo in misura corrispondente agli onorari e diritti, riconosciuti dal giudice, ove siano effettivamente corrisposti da terzi soccombenti.

Tutto il personale ha infine diritto al rimborso dei pasti, in misura massima predeterminata a seguito di contrattazione e con autocertificazione (soggetta a verifiche a campione) dell'effettiva fruizione del pasto.

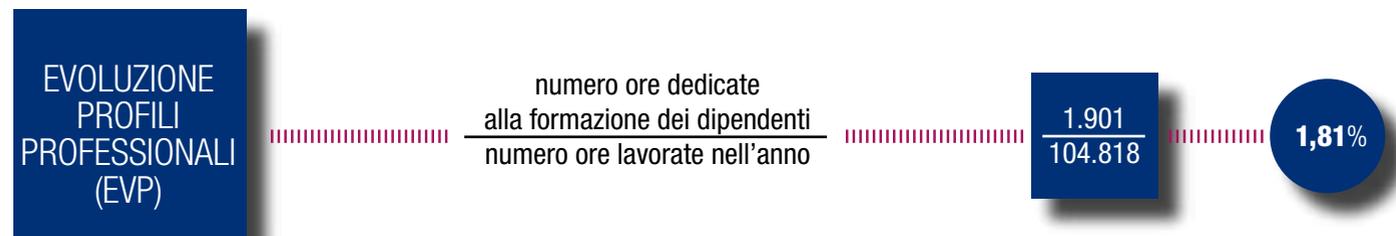
Crescita professionale (formazione e responsabilità)

Anche la politica della formazione riveste un'importanza strategica tra le politiche di Casa Spa, la quale annualmente predispone un piano di formazione di tutto il personale correlato agli obiettivi stabiliti nella politica della qualità.

Nell'ambito del piano 2005 il personale di Casa Spa ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (Corsi a gestione esterna).



ARGOMENTI TRATTATI NEI CORSI



ORGANISMO EROGATORE PER I CORSI A GESTIONE ESTERNA



L'attività di formazione e addestramento ha interessato prevalentemente materie di gestione aziendale, amministrazione, segreteria e informatica.

I corsi di formazione professionale a gestione esterna sono stati svolti da diversi soggetti pubblici e privati selezionati in base alle competenze specifiche.

La partecipazione ai corsi di formazione professionale ha richiesto la frequenza degli addetti della Società anche al di fuori del normale orario di lavoro.

Orario di lavoro agevolato e pari opportunità

L'orario per Casa Spa è di 36 ore settimanali ed è funzionale al servizio ed all'orario di apertura al pubblico. I dipendenti, fermo restando l'obbligo di presenza in determinate fasce orarie (per complessive 24 ore settimanali), godono di ampia flessibilità per l'ingresso e l'uscita dal luogo di lavoro dal momento che il dato complessivo relativo all'orario viene verificato mensilmente, e potendo quindi il dipendente, usufruire degli eventuali minuti in eccedenza come permessi

retribuiti, ovvero recuperare nel mese successivo quelli carenti.

Politica di Casa Spa è quindi che la flessibilità dell'orario debba tendere al pareggio del tempo lavorato in più o in meno su base mensile, attraverso l'utilizzo calibrato della fascia di orario facoltativa. Per far fronte a specifiche esigenze personali e familiari, in particolare legate all'accudimento familiare, è praticata la deroga temporanea all'orario dell'obbligo, con apposita decisione motivata.

Oltre alla già descritta ampia flessibilità, ai dipendenti viene garantita la possibilità di gestire adeguatamente le proprie esigenze personali e familiari, coordinandole con quelle di servizio. Sono previste, infatti, pause nel lavoro: permessi a recupero anche superiori alle 36 ore annue previste dal contratto, fino a 3 ore anche senza autorizzazione. E' prevista, inoltre, una pausa ristoro di 15 minuti giornalieri, a carico dell'azienda.

Per ciò che riguarda la fruizione delle ferie all'interno di Casa Spa viene predisposto un piano ferie approvato dall'Amministratore Delegato; non vengono imposti

periodi di ferie da parte dell'Amministrazione, e, nell'ambito della già ricordata attenzione alle esigenze personali e familiari dei dipendenti, l'Amministrazione non pone ostacoli, salve le esigenze di servizio, all'utilizzo dei giorni di ferie, anche con breve preavviso e talora anche senza preavviso.

Analogamente vengono normalmente consentiti in modo ampio l'utilizzo dell'aspettativa non retribuita per motivi personali e familiari, in particolare nei confronti delle lavoratrici, e del part-time.

CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI



Casa Spa assicura, nell'ambito dei vincoli contrattuali assunti dai lavoratori, il pieno diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva nei modi e nei tempi consentiti dalla legge.

Nel rispetto dell'accordo interconfederale CISPEL – CGIL/CISL/UIL del 29.09.04 presso Casa Spa opera la Rappresentanza Sindacale Unitaria (R.S.U.) con un numero di componenti pari a 4 membri liberamente eletti con voto segreto da tutti i lavoratori non dirigenti. La R.S.U., in quanto organismo rappresentativo dei lavoratori e del sindacato nei luoghi di lavoro, assolve a tutti i compiti con riferimento all'esercizio di diritti, permessi, agibilità sindacali e tutela dei lavoratori, previsti dal C.C.N.L..

A seguito della costituzione della R.S.U. i permessi sindacali sono ripartiti tra i componenti delle R.S.U. stessa.

L'Amministrazione ha sempre riconosciuto piena libertà di spazi e completa disponibilità agli argomenti e problematiche promosse dall'R.S.U..

A tutte le riunioni con l'Amministrazione possono partecipare anche dipendenti componenti degli organi sindacali azien-

dali, con utilizzo dei permessi ordinari, senza peraltro limiti di fruibilità od altri vincoli di utilizzo.

Alle riunioni con la R.S.U., per l'Amministrazione partecipa l'Amministratore Delegato (unico abilitato a trattare con i sindacati) normalmente affiancato dal Dirigente del Servizio Risorse, Legale ed Affari Generali; occasionalmente possono partecipare alla riunione lavoratori appartenenti all'Ufficio/Uffici più direttamente interessati.

Lo svolgimento della riunione è puntualmente verbalizzato da un incaricato dell'Amministrazione (generalmente appartenente all'Ufficio Relazioni Interne ed Esterne).

E' considerato pienamente come orario di lavoro quello impegnato in riunioni che, pur fatte con dirigenti sindacali, siano unicamente funzionali ad attività istituzionali dell'Azienda.

E' da precisare che, anche al di fuori di permessi retribuiti, allo scopo di non ostacolare in nessun modo l'attività sindacale, è disposta la piena fruibilità di permessi a recupero, senza limiti ed esigenza di autorizzazione.

Il numero di incontri annui varia a seconda delle problematiche e del numero di argomenti da discutere. Vi sono però incontri svolti con cadenza regolare nell'arco dell'anno, che trattando tematiche quali la discussione dell'assegnazione degli obiettivi annuali di produttività, con relativa attribuzione di punteggi, piano di formazione, ecc..

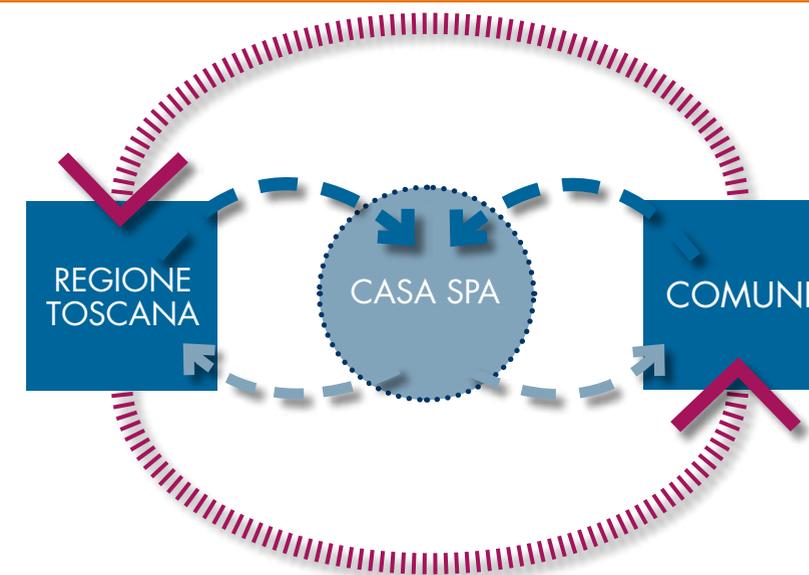
Casa Spa è disponibile agli incontri sia a livello aziendale con i rappresentanti sindacali interni dei lavoratori (R.S.U.) che a livello territoriale con i rappresentanti sindacali esterni. La cadenza periodica degli incontri con i rappresentanti interni per finalità informative, assume anche carattere di consultazione e contrattazione per specifiche tematiche di rilievo e, se richiesto, ma anche su iniziativa dell'amministrazione, si facilita la partecipazione dei rappresentanti territoriali.

I lavoratori hanno diritto di riunirsi in assemblee sia generali che per gruppi, uffici ovvero secondo l'appartenenza sindacale all'interno della sede di lavoro in idonei spazi messi a disposizione dall'Amministrazione.

CASA SPA E LE ISTITUZIONI



Il rapporto di Casa Spa con le Istituzioni è strettamente correlato alla sua natura di società a partecipazione pubblica, dei 33 Comuni Soci dell'area fiorentina, inserita nel più ampio contesto regionale. Casa Spa, in quanto soggetto gestore previsto dalla normativa regionale (L.R.T. n. 77/1998), intrattiene rapporti costanti e diretti con la Regione Toscana, sia per lo svolgimento dei suoi compiti di programmazione in ambito e.r.p., per i quali si avvale anche delle informazioni e dei dati forniti dalla Società, sia nella gestione dei finanziamenti per conto dei Comuni Soci, finalizzati alla realizzazione degli interventi di edilizia residenziale pubblica. A loro volta, i Comuni Soci si avvalgono delle proposte della Società ai fini della proposizione degli interventi. Casa Spa rappresenta, quindi, l'intermediario principale e necessario per la realizzazione dell'edilizia sovvenzionata. Anche al di fuori della realizzazione di edilizia sovvenzionata, Casa Spa si rapporta primariamente con i Comuni di riferimento ogni qualvolta esista la possibilità di realizzare opere che possano contribuire alla gestione del problema casa.



Questo approccio di Casa Spa si inquadra nella recente trasformazione in alloggi di un bene di proprietà della Società, posto nel Comune di Firenze, precedentemente adibito ad attività artigianali. Nell'ambito del complesso di alloggi e.r.p. di via Erbosa, è stata ristrutturata, utilizzando fondi propri, l'ex falegnameria dell'ATER di Firenze, realizzando quattro alloggi. Della loro disponibilità è stato messo a conoscenza prioritariamente il Comune di Firenze che ha stipulato con Casa Spa un contratto di affitto biennale

(rinnovabile) con la formula di "Comune Garante" (locazione finalizzata al sub affitto a persone in situazioni di emergenza abitativa). L'operazione è significativa per caratterizzare la "mission" essenzialmente sociale di Casa Spa. Le ragioni economiche avrebbero consigliato di porre l'immobile sul mercato con destinazione commerciale, in modo da ottenere un introito da canone maggiore unitamente a minori costi di ristrutturazione.

CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ



Casa Spa agisce a stretto contatto con la collettività ed è la natura stessa della Società ad implicare l'affermarsi di una gestione eticamente orientata.

Da qui deriva la particolare sensibilità verso tutti gli strumenti, sia provenienti dal passato, sia proiettati verso il futuro, che vadano nella direzione del consolidamento dei rapporti con gli utenti, con i soci, le Istituzioni, con le Organizzazioni sindacali, con le associazioni di categoria, con la cultura e con la collettività nel suo complesso.

Sito internet

Il sito internet, aggiornato costantemente, è un valido e attendibile strumento di conoscenza della Società. Attività, documenti, notizie, bandi di gara, cantieri attivi e conclusi, indice d'archivio, faq, area intranet sono le principali voci di menù per capire Casa Spa e accedere in tempo reale ad utili informazioni. La completezza e la trasparenza dei dati non prescinde dal rispetto della privacy. Di particolare rilevanza è l'area intranet disponibile agli stakeholders: Comuni, Utenti, Sindacati dell'utenza possono vi-

sualizzare i principali aspetti del rapporto utente-azienda di ogni singolo utente, ognuno per il proprio ambito di competenza.

Per accedere alla intranet aziendale occorre digitare un proprio identificativo e una parola chiave segreta assegnata dall'amministratore del sistema. Le informazioni

presenti nell'area vengono automaticamente aggiornate ogni 24 ore.

Le Istituzioni interessate possono richiedere l'accesso all'Amministratore Delegato di Casa Spa, mentre gli Utenti devono inserire il proprio codice utente e, come parola chiave, il numero personale di sette cifre loro assegnato.





Casa Spa Informa

Il periodico “Casa Spa Informa” è uno degli strumenti con il quale la Società comunica con i soggetti esterni.

Gli argomenti affrontati sono sviluppati sotto forma di articoli, interviste, tabelle, schede, immagini, dedicati alle attività tipiche aziendali. Programmi, eventi, accordi, progetti e stato di avanzamento lavori, informative varie, costituiscono i principali punti focali.

La rivista ha cadenza quadrimestrale; ogni edizione ha una tiratura di 13.000 copie ed è anche pubblicata sul sito internet. Per ogni numero, le copie stampate e spedite a tutte le famiglie assegnatarie dei quasi 12.000 alloggi di e.r.p. gestiti da Casa Spa raggiungono almeno 30.000 persone, intendendo come tale il numero dei residenti, ma si stima che numerose altre persone collegate o interessate, ne prendano visione. La rivista viene inviata inoltre ad un indirizzario “istituzionale” comprendente i Sindaci e gli Assessori alla casa dei 33 comuni dell’Area fiorentina, Presidenti e Assessori della Regione Toscana e della Provincia di Firenze, associa-

zioni di categoria, imprese, cooperative, professionisti.

Consegue da tale finalità informativa a vasto raggio che il periodico si caratterizzi per contenere sia notizie e comunicazioni in qualche modo di “servizio” per l’utenza, sia prese di posizioni e notizie sull’edilizia sociale, le sue realizzazioni e le sue prospettive.

Archivio storico delle Case Popolari

L’apertura al pubblico dell’Archivio Storico delle Casa Popolari ora di Casa S.p.A., già dell’Ater, già dello Iacp, costituisce un ulteriore avvicinamento alla comunità. L’Archivio è stato dichiarato di “notevole interesse storico” con provvedimento del Ministero dei Beni e le Attività Culturali poiché documenta, permettendone la ricostruzione storica, non soltanto l’edilizia popolare in Italia e in particolare in Toscana e nella provincia di Firenze a partire dal 1909, ma anche la lezione di importanti maestri dell’architettura italiana (Burci, Del Debbio, Detti, Gamberini, Michelucci, Poggi, Quaroni,



Ricci e Savioli tra gli altri), la discussione sui piani urbanistici, le riflessioni teoriche e tecniche intorno alla progettazione e la costruzione degli edifici. L’Archivio è aperto al pubblico per appuntamento. Dal sito internet è possibile accedere all’indice dei luoghi, delle persone o degli enti per i quali è presente una documentazione di qualche genere presso l’Archivio di Casa Spa. Ad ogni indicazione di

Comune, Via o zona è associato uno o più numeri necessari per le ricerche cartacee sul campo.

L’Archivio attuale è il risultato di un complesso lavoro di riordino e la sua gestione si vale tuttora della consulenza di esperte archiviste, che assicurano un supporto molto qualificato ai soggetti che accedono, per finalità professionali e di studio all’Archivio stesso. E’ altresì compito delle predette consulenti formare il personale dell’Ufficio Affari Generali nella tecniche di gestione dell’Archivio e della sua integrazione.

Attività sociali ed umanitarie

L’impegno di Casa Spa in questo campo si è espresso nel sostegno, ormai costante, all’Associazione Medici senza frontiere (nell’anno 2005 per la campagna di Vaccinazione contro il morbillo); Casa Spa ha altresì contribuito alla Missione Umanitaria Etiopia ed ha partecipato all’iniziativa della Regione Toscana per i medicinali da inviare nell’Emergenza Sud-Est Asiatico. Casa Spa, inoltre ha sempre ritenuto, pur

senza venir meno a criteri di giusta redditività, di esprimere particolare attenzione, nell’affitto di propri locali non residenziali a soggetti ed associazioni che siano portatori di valori umanitari, di solidarietà sociale e di dialogo.



performance
ambientali

I RAPPORTI CON L'AMBIENTE



L'attenzione ai rapporti con l'ambiente si evidenzia soprattutto nell'attività edilizia, è un aspetto che Casa Spa prende in considerazione sin dalle fasi di progettazione di nuove abitazioni.

Nel settore degli interventi di nuova costruzione, Casa Spa sta attivamente sperimentando la realizzazione di soluzioni finalizzate al risparmio di energia.

I progetti di *Bioedilizia* e *Risparmio Energetico* riguardano tutti gli interventi più recenti, alcuni nella fase del cantiere, altri in corso di appalto, e sono caratterizzati per l'utilizzazione di componenti e/o sistemi in grado di captare, accumulare, conservare e restituire l'energia termica della radiazione solare.

Si tratta di impianti a pannelli solari con riscaldamento centralizzato con caldaie a condensazione e produzione di acqua calda integrata con energia solare, con pannelli inseriti nella falda del tetto e accumulatori, con impianti di climatizzazione di tipo radiante con serpentina affogata per tutta la superficie dei pavimenti con circolazione di acqua a bassa temperatura e quindi con bassi consumi

energetici.

Tutti gli interventi privilegiano inoltre l'uso di materiali eco-compatibili, cioè di quelli che nel corso delle loro fasi di "vita", dalla produzione all'uso, dalla manutenzione allo smaltimento, creano rispetto a quelli di uso corrente meno danni alla salute delle persone e dell'ambiente.

La scommessa, ancora oggi, sta nella

compatibilità di tali sistemi con il quadro dei costi che presiedono alla realizzazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata.

Nello schema riportato si può apprezzare il risparmio di energia, il minor inquinamento e il risparmio di spesa che è possibile conseguire con la realizzazione degli impianti a risparmio energetico. Gli extra costi dei nuovi sistemi rispetto agli im-

SOLUZIONE TRADIZIONALE	SOLUZIONE A RISPARMIO ENERGETICO
Produzione di acqua calda per riscaldamento ed usi sanitari mediante	Produzione centralizzata dell'acqua calda mediante gruppo termico a condensazione in abbinamento ad un impianto di riscaldamento funzionante a bassa temperatura, del tipo a pannelli radianti a pavimento
Caldaiette singole alimentate a metano	Adozione di valvole di regolazione per ogni singolo locale riscaldato e sistema di contabilizzazione dell'energia termica per ogni singolo alloggio
Impianto di riscaldamento a radiatori	
Sistema di regolazione con cronotermostato	Adozione di pannelli solari per produzione di acqua calda per usi sanitari nel periodo estivo ed integrazione termica sull'impianto di riscaldamento, nel periodo invernale
Energia termica equivalente pari a 6,12 Tep*/anno	Energia termica equivalente pari a 3,93 Tep*/anno
ENERGIA PRIMARIA RISPARMIATA 6,12 – 3,93 = 2,19 TEP*/ANNO	

* Tonnellate equivalenti di petrolio

pianti tradizionali risultano ancora molto alti, e il sistema dei massimali di costo e.r.p. ancora oggi non sembra in grado di promuovere la realizzazione diffusa di tali impianti innovativi.

Realizzare in maniera diffusa nell'e.r.p. sovvenzionata impianti a basso consumo energetico continua ad essere troppo spesso una scommessa giocata sull'ottimismo della volontà.

Casa Spa ha previsto, nell'ambito del programma di aggiornamento e formazione del personale dipendente, corsi di formazione per il personale sui vantaggi e le opportunità derivanti dallo sviluppo dei sistemi di progettazione biocompatibili.

Sistemi costruttivi e tecnologici per il contenimento dei consumi energetici e utilizzo fonti energetiche alternative

Nel 2004 Casa Spa ha proposto alla Regione Toscana la realizzazione, in fabbricati di e.r.p., di sistemi costruttivi e tecnologici per il contenimento dei consumi energetici ed utilizzo di fonti

VALUTAZIONE DEL RISPARMIO ANNUO

Il tipo di intervento in esame, dal punto di vista finanziario si configura come un piano di accantonamento con rate posticipate del costo degli interventi, a fronte di una serie di risparmi sul consumo di combustibile che possiamo assimilare ad introiti con cadenza annua.

Il risparmio conseguibile in termini monetari può essere valutato sulla base dei seguenti parametri.

- energia risparmiata: 91.318 MJ/anno
- quantità di metano risparmiato: $91.318/34,2 = 2.670$ Smc/anno
- costo unitario medio del metano (comprensivo di quota fissa e oneri fiscali) 0,80 /Smc

Il risparmio della spesa energetica risulta: $2.670 \times 0,80 = 2.136$ /anno

VALUTAZIONE DELLA CO² EVITATA

Il risparmio di energia primaria conseguibile ha come conseguenza diretta la mancata combustione di metano e la minor produzione di CO².

Il bilancio, per intervento di 15 alloggi, è il seguente:

- Energia primaria nella soluzione tradizionale: 255,946 MJ/anno
 - Energia primaria nella soluzione a basso consumo: 164, 628 MJ/anno
- Considerando i seguenti parametri di riferimento
- potere calorifico del metano : 34,2 MJ/smc
 - produzione specifica CO² : 1,898 Kg/smc

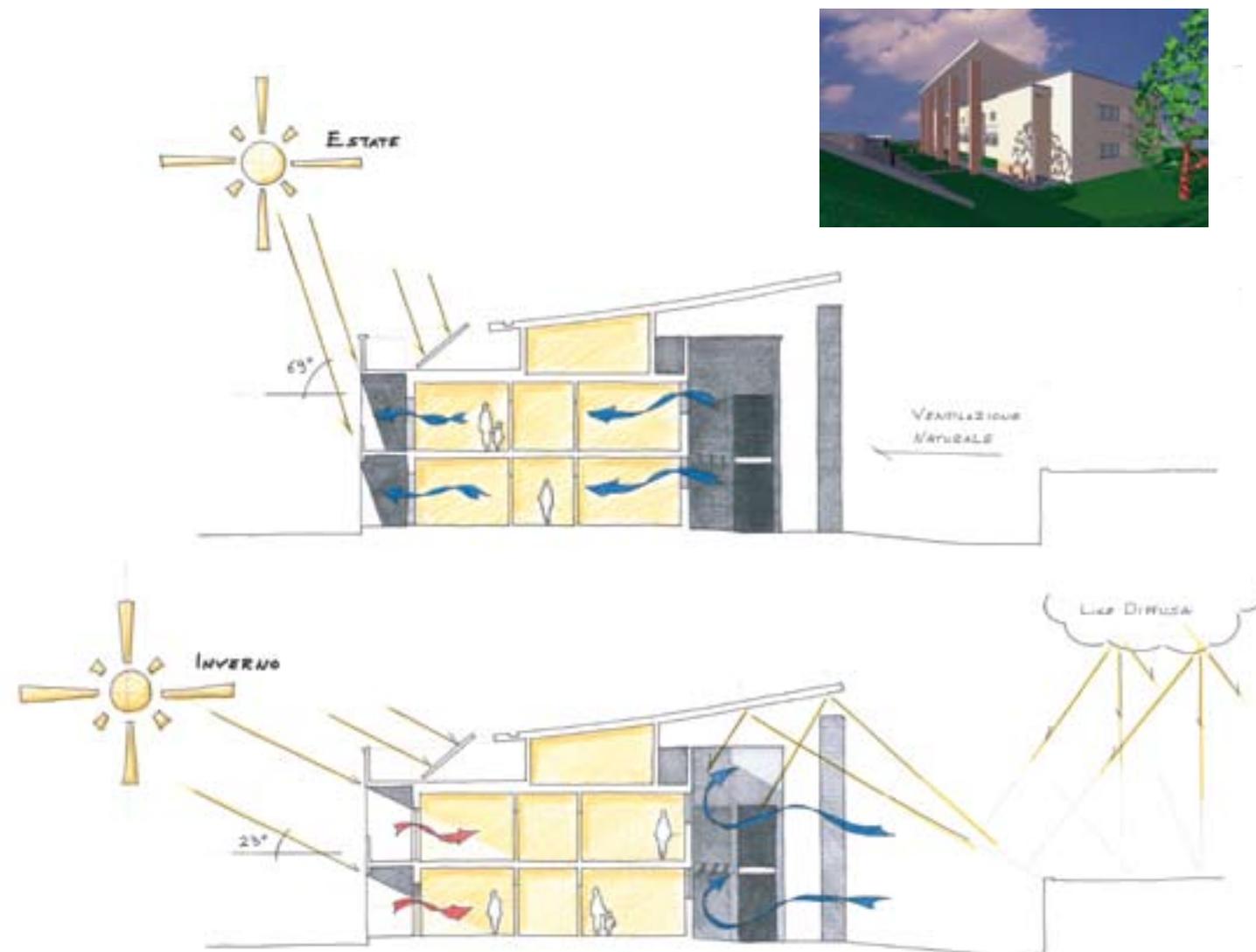
La CO² evitata risulta pari a 5,068 tonnellate/anno.

COSTI SU UN FABBRICATO DI 15 ALLOGGI (S.U. MEDIA= 60 MQ)

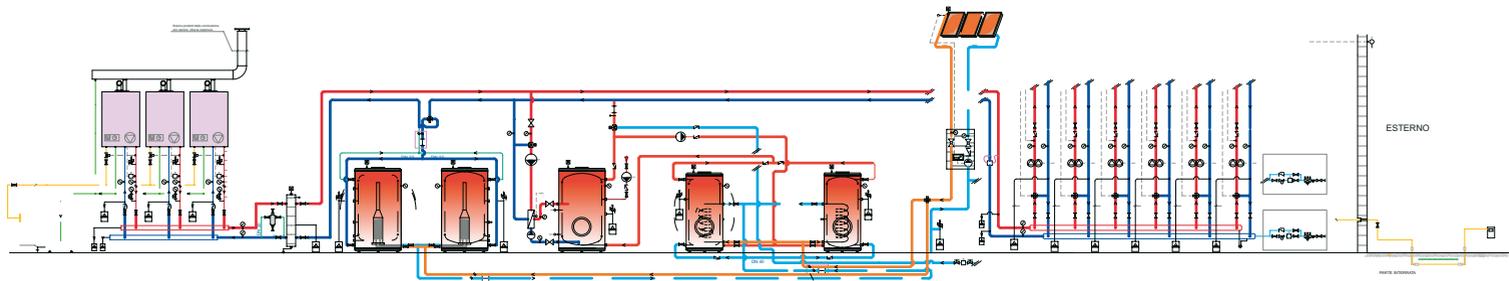
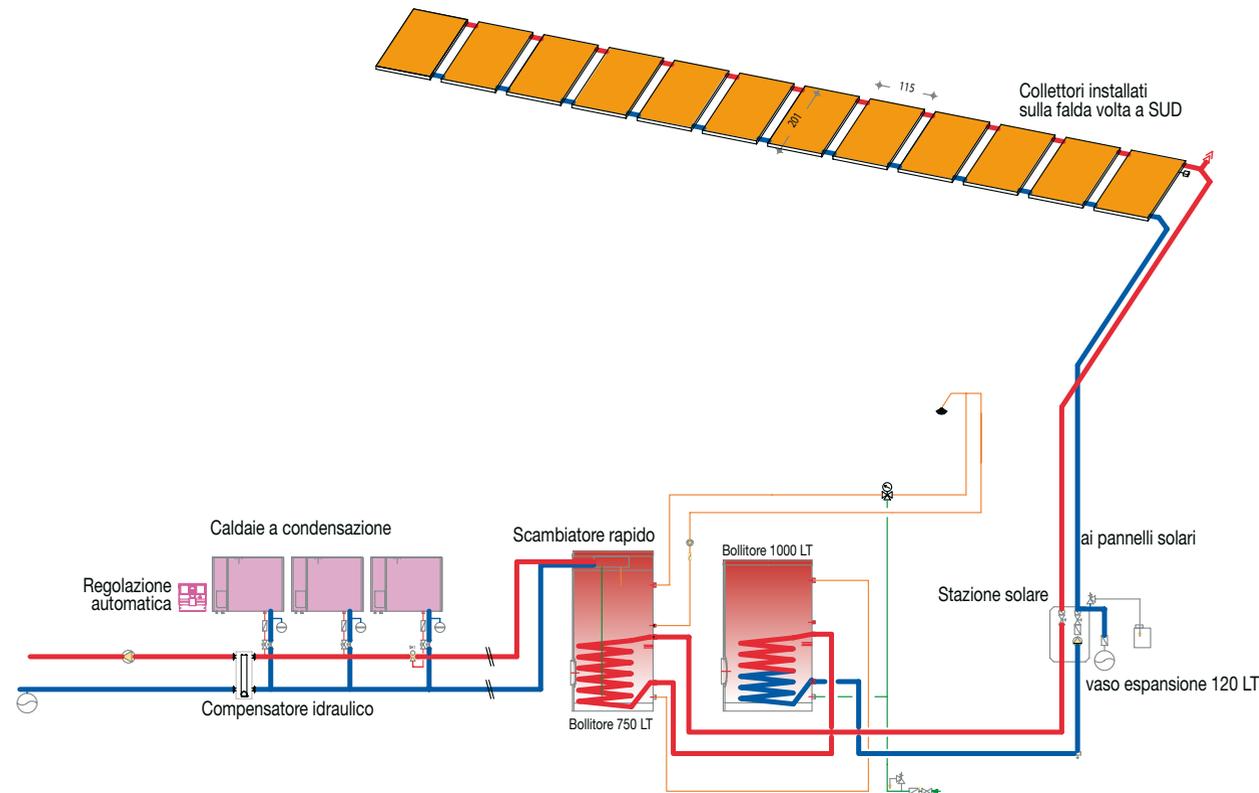
COSTO IMPIANTO TERMICO TRADIZIONALE	COSTO IMPIANTO TERMICO A RISPARMIO ENERGETICO
30.660,00	138.367,00 (Centr. Termica 48.173,00 + imp. Pannelli rad. 90.194,00)

Maggior costo dell'intervento: € 107.707,00

Maggior costo ad alloggio: € 7.180,00



Schemi di illuminazione ed areazione nelle stagioni invernale ed estiva nel progetto in corso di realizzazione a Barberino di Mugello



Schemi di impianti termici a risparmio energetico



energetiche alternative (solare termico), richiedendo finanziamenti specifici per quattro interventi da realizzare nei comuni di Barberino di Mugello, Calenzano, Firenze e Scandicci.

A gennaio del 2005 è stato firmato l'accordo volontario territoriale tra Casa Spa, Regione Toscana e Provincia di Firenze per la realizzazione di tre interventi e.r.p. di nuova costruzione:

- Comune di Barberino di Mugello – Località Cavallina – costruzione di un edificio per complessivi n. 12 alloggi.
- Comune di Calenzano – Località Carraia P.E.E.P. 2 – costruzione di un edificio per complessivi n. 30 alloggi
- Comune di Scandicci – Località Badia a Settimo/S.Colombano – costruzione di due edifici per complessivi n. 30 alloggi

Per ognuno dei tre interventi la progettazione identifica sistemi, prodotti e tecnologie da utilizzare per la realizzazione con architettura bioclimatica (sistemi solari) e materiali costruttivi ecocompatibili (protettivi del legno, colle, prodotti edili, pavimenti, materiali per l'isolamento termico e acustico, impianti elettrico e idro-sanitario).

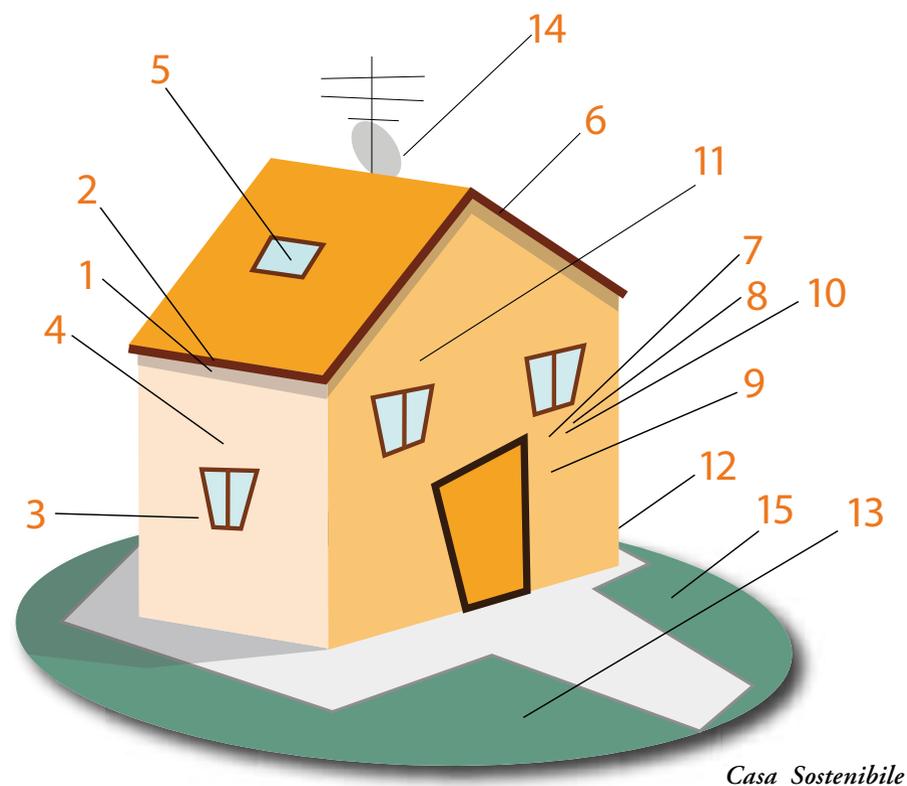
La casa sostenibile

Casa Spa lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza secondo il modello della casa “sostenibile”, cioè costruita ed attrezzata con tutti gli accorgimenti necessari per favorire il *benessere di chi abita, la diminuzione dei consumi energetici e la sostenibilità ambientale*.

A questi criteri sono ispirati i più recenti interventi progettati (alcuni sono in via di realizzazione) da Casa Spa.

La questione dei costi, della compatibilità cioè dei costi vigenti per l'e.r.p. con quelli necessari per realizzare la casa “sostenibile”, ci hanno imposto di procedere per gradi nell'adozione e nella sperimentazione delle innovazioni progettuali e tecnologiche per realizzare davvero la casa “sostenibile”.

Il modello della casa “sostenibile” costituisce, quindi, un traguardo da raggiungere, con tappe successive che consentano di consolidare i risultati raggiunti e di procedere avanti.



Casa Sostenibile

1 ISOLAMENTO DELLE STRUTTURE	L'uso di materiali isolanti limita la dispersione del calore
2 MASSA MURARIA	L'aumento degli spessori delle murature (involucro esterno = cm. 38-40) aumenta l'inerzia termica dell'involucro e migliora la conservazione dell'energia (calore-raffrescamento immesso negli alloggi)
3 MATERIALI NATURALI	Si tratta di materiali privi di emissioni tossiche e riciclabili
4 PITTURE ECOLOGICHE	Non contengono olio e agenti chimici potenzialmente dannosi
5 VETRATE AD ALTO RENDIMENTO TERMICO	Doppi e tripli vetri evitano la dispersione di calore che si verifica con il vetro singolo (circa il 20%)
6 PANNELLI SOLARI E FOTOVOLTAICI	Sfruttano l'energia del sole per la produzione di energia elettrica e acqua calda
7 VENTOLA TERMOSTATICA	Consente la ricerca di una temperatura ottimale ed evita sprechi energetici
8 RECUPERO ACQUA	Consente l'utilizzazione dell'acqua piovana per gli scarichi dei bagni e per l'irrigazione
9 VASI WC CON DOPPIO TASTO	La cassetta del wc è dotata di doppio tasto per scaricare quantità d'acqua a seconda delle necessità
10 IMPIANTO CENTRALIZZATO CON CALDAIA A CONDENSAZIONE	Aumenta il rendimento, riduce il consumo energetico e diminuisce l'emissione di inquinanti
11 CLIMATIZZAZIONE DI TIPO RADIANTE	Grazie alla migliore distribuzione con serpentina a pavimento dove circola acqua a bassa temperatura, aumenta il comfort e diminuisce i consumi
12 CONTACALORIE SINGOLO PER OGNI APPARTAMENTO	Abbinato all'impianto centralizzato, consente agli inquilini una gestione personalizzata del clima nell'alloggio
13 CENTRALINA DOMOTICA	Controlla in modo centralizzato le utenze, evita sprechi inutili e accresce la sicurezza (sistema anti-introduzione, controllo fughe di gas e liquidi...)
14 RICAMBIO ARIA E RECUPERO CALORE	Tramite scambiatori di calore, viene riscaldata l'aria in ingresso con quella in uscita
15 POMPA DI CALORE GEOTERMICO	Preleva calore dal terreno per il riscaldamento degli ambienti

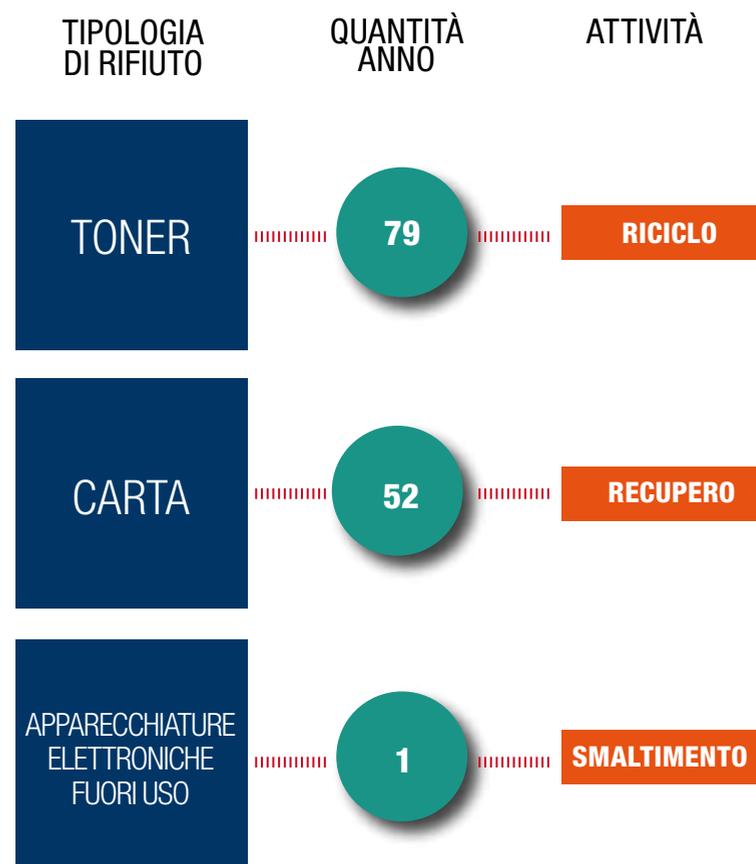
LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Per quanto riguarda le informazioni ambientali si considerano soprattutto i dati relativi ai consumi ed allo smaltimento dei rifiuti.

I consumi

Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa Spa qui riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della Società: o consumo di energia, corrispondente a circa kwh 85.923 per elettricità e mc/anno 9.139 per gas o consumo della risorsa naturale acqua per 1.019 mc totali o consumo di carburante pari a 9.254 litri di benzina per i soli automezzi di proprietà

Per quest'ultima tipologia di consumo, si precisa che l'anno 2005 è stato caratterizzato dall'attivazione del servizio di Car Sharing (noleggio auto a fasce orarie), dalla riduzione consistente del parco auto di proprietà della Società (dismissione degli automezzi meno recenti), nonché dal graduale rinnovo dei restanti. Tale operazione ha dato modo alla Società,



oltre che di diminuire i costi di gestione del parco auto, di dare il suo contributo positivo all'ambiente: riduzione del numero di auto maggiormente inquinanti, più contenuto consumo di carburante direttamente attribuibile a Casa Spa.

Smaltimento rifiuti

I rifiuti generati da Casa Spa, vista la prevalente attività di ufficio, sono i materiali di consumo, (toner e carta) e le apparecchiature elettroniche fuori uso.

Per quanto riguarda i toner il contratto annuale con la ditta selezionata prevede fino a due ritiri l'anno dei toner da smaltire e l'acquisto su ordinazione di toner riciclati.

Per la raccolta differenziata della carta, invece, la Società ha predisposto in ogni piano o ufficio un raccoglitore apposito per la carta destinata al riciclaggio. I contenitori vengono settimanalmente vuotati e il materiale raccolto viene predisposto per il ritiro periodico gratuito da parte di Quadrifoglio Spa.

Oltre a quanto sopra precisato, l'Ufficio Affari Generali provvede alla triturazione

dei documenti riservati, che vengono poi inseriti nei contenitori da consegnare a Quadrifoglio Spa. E' previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Affari Generali e coadiuvato da personale specializzato distaccato presso l'archivio storico della Società in via Toti. Gli scarti sono ritirati da una ditta autorizzata, di media una o due volte l'anno.