



CASA SPA

2007

bilancio sociale



LETTERA DI PRESENTAZIONE

Questo è il terzo Bilancio Sociale dopo quello d’esordio relativo all’anno 2005 e quello del 2006, ma è il primo verificato da un organismo di certificazione esterno secondo “AA1000 Assurance Standard 2008”!
In Italia siamo il primo “soggetto gestore” di edilizia residenziale pubblica che consegue questo risultato.

Dopo la certificazione di qualità ISO 9001, ottenuta nell’anno 2005 e confermata negli anni successivi, nel 2007 abbiamo conseguito la certificazione di Responsabilità Sociale secondo la norma SA 8000, dando vita ad un vero e proprio Sistema Integrato Qualità – Responsabilità Sociale che risponde in pieno alle caratteristiche di Casa S.p.A., società di servizio per le politiche abitative dei 33 Comuni dell’Area Fiorentina.

L’esigenza di dare risposte efficaci ai Comuni proprietari e agli assegnatari, destinatari finali del servizio, consapevolezza della forte caratterizzazione sociale della nostra mission, necessità di rapportarsi in modo sinergico con i molteplici interlocutori, in un contesto di collaborazione e trasparenza, hanno indotto la Società ad adottare un Sistema Integrato Qualità – Responsabilità Sociale, basato su di un approccio per processi, in conformità a diversi standard di riferimento (ISO 9001, SA 8000, Modello di organizzazione e gestione D. Lgs. 231/2001, Bilancio Sociale AA 1000), tutti integrati in un unico Sistema di Gestione.

Il Bilancio Sociale 2007 si muove in continuità e coerenza operativa con quello dell’anno precedente: riproponiamo la nostra storia (breve, siamo operativi dal 2003), confrontiamo i dati significativi della nostra attività con quelli degli anni precedenti e diamo conto delle novità e degli sviluppi operativi.

I numeri, intesi come dati del bilancio economico e come i principali indicatori dell’attività, ci confortano anche nel 2007, ma continuiamo ad essere convinti che l’indice più veritiero dell’efficacia e utilità dell’operare di una Società come la nostra è dato dalla capacità di dare risposte alle politiche per la casa dei Comuni soci e nelle ricadute che

essa ha sulla vita concreta della collettività di riferimento.

Il Bilancio Sociale 2007 si muove quindi in continuità con i precedenti, pur con importanti novità, costituite, in primo luogo, dall’attivazione di un processo di coinvolgimento dei soggetti definiti “stakeholder”, cioè portatori di interesse, che interagiscono direttamente o indirettamente con la Società, e in secondo luogo, che le attività e i dati rendicontati nel Bilancio Sociale sono stati verificati da un soggetto esterno alla Società, che ha anche completato il documento con un rapporto di verifica.

Abbiamo sempre detto che il Bilancio Sociale è l’occasione di fare un po’ di vetrina, di mettere in mostra, presentandola al meglio l’intera gamma delle attività della società. Quest’anno possiamo anche esibire l’attestazione di un organismo certificatore esterno, attestante che tutte le informazioni riportate sono veritiere, la forma e il contenitore corrispondono alla sostanza e al contenuto!

Le conclusioni della verifica di Bureau Veritas sul Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anno 2007 ci confortano e le riportiamo integralmente “Sulla base delle attività di verifica condotte e delle evidenze ottenute, è opinione di Bureau Veritas che il Bilancio Sociale 2007 di Casa S.p.A.:

- offra una rappresentazione attendibile delle attività condotte nel periodo di riferimento, dei principali risultati raggiunti e delle relative performance;
- proponga un rendiconto dettagliato e realistico rispetto agli ambiti di rendicontazione individuati;
- fornisca informazioni in maniera chiara e comprensibile”.

A conclusione di questa breve presentazione esprimo l’auspicio che anche quest’anno la lettura del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. produca critica, interesse, confronto, partecipazione.

Il Presidente
Giovanni Pecchioli

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

Arch. Vincenzo Esposito

Direttore Generale

Gruppo di progetto:

Ing. Leonardo Bencini

Dirigente Servizio Attività Tecniche

Dott.ssa Sara Berni

Coordinatore Area Gestionale

Responsabile Assicurazione Qualità

Avv. Cristina Cavalcabò

Responsabile Ufficio Legale

Dott. Piero Poggesi

Dirigente Servizio Risorse-Legale-Affari Generali

Geom. Alessio Romagnoli

Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

Coordinamento:

Dott.ssa Letizia Di Marco

Responsabile Ufficio Relazioni Interne ed Esterne

Internal Auditing

Composizione grafica e impaginazione:

Arch. Francesco Carpi Lapi

Stampa:

Grafiche Martinelli S.r.l. - Bagno a Ripoli

NOTA METODOLOGICA

Questa terza edizione del Bilancio Sociale, partendo dai documenti redatti negli scorsi due anni e dalle impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., Associazione di Ricerca in materia riconosciuta a livello nazionale, si è evoluta quest’anno attraverso l’adeguamento allo Standard di Rendicontazione Sociale AA1000. AA1000 Assurance Standard di AccountAbility è la prima iniziativa, aperta alle sperimentazioni e non di proprietà esclusiva, in grado di coprire l’intera serie di dati resi noti dall’organizzazione e le relative performance, ad esempio la rendicontazione e le performance di sostenibilità. Questo standard deriva da e si fonda sui principali metodi di verifica finanziaria, ambientale e della qualità, coniugando concetti chiave con prassi emergenti di gestione e accountability della sostenibilità, così come relative pratiche di rendicontazione e verifica. La verifica (Assurance) è un metodo di valutazione che impiega un insieme definito di principi e di standard volti a valutare la credibilità e la qualità di elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine delle performance aziendali. L’Assurance

include la comunicazione dei risultati di questa valutazione per dare credibilità ai diversi elementi verso i suoi utilizzatori. La serie AA1000 ha storicamente definito l’“Accountability” come quella attività che fa leva su tre principi chiave:

- la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli stakeholder;
- la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli stakeholder;
- la conformità alle norme di legge, agli standard, ai codici, ai principi, alle politiche ed altri regolamenti volontari.

Un’organizzazione che adotti la serie AA1000 fa proprio il principio dell’inclusività (Inclusivity), che significa:

- impegno dell’organizzazione ad identificare e comprendere le proprie performance in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei suoi stakeholder;
- impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri stakeholder attraverso le proprie politiche e prassi.

- impegno a fornire un resoconto ai propri stakeholder delle decisioni, azioni e impatti di cui è responsabile.

Proprio in riferimento a quanto suggerito dalla serie AA1000, Casa S.p.A. ha attivato il seguente processo di gestione del coinvolgimento e della rendicontazione:

- ha identificato le motivazioni alla base dello stakeholder engagement, i gruppi di stakeholder chiave e le tematiche che hanno attinenza con l’organizzazione effettuando una mappatura degli stakeholder attuali e delle loro intersezioni;
- ha identificato gli obiettivi strategici del coinvolgimento degli stakeholder;
- ha individuato al proprio interno le tematiche rilevanti;
- ha effettuato il test di rilevanza sulle tematiche rispetto agli stakeholder analizzando l’impatto di ciascuna tematica rispetto a ciascun stakeholder, arrivando così a definire l’elenco delle priorità delle tematiche (annuali e pluriennali);
- ha effettuato una valutazione della sua capacità di risposta ai temi individuati per stabilire un’immagine più chiara del grado e dei meccanismi che Casa S.p.A. attualmente adotta per

affrontare le specifiche tematiche individuate come prioritarie, attraverso una valutazione dei processi attuali di gestione e di coinvolgimento in relazione ai temi per individuare aree di miglioramento;

- ha studiato ed implementato un piano di lavoro su ciascuna tematica individuando precise modalità di coinvolgimento degli stakeholder, che cresceranno nel tempo; a partire dal 2008 verranno, ad esempio, messi in atto “*Focus Group*” come nuovi strumenti di coinvolgimento;
- ha avviato un processo continuativo di rafforzamento delle abilità di Casa S.p.A. nell’approcciare le sue priorità più efficacemente, non solo con riferimento alle attività di coinvolgimento, ma in generale, alla gestione delle questioni di responsabilità sociale d’impresa;
- ha infine strutturato il processo di rendicontazione in riferimento allo Standard AA1000, che si concretizza per la prima volta nel presente documento.

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

delle informazioni quantitative e descrittive necessarie, l’aggregazione dei dati e delle informazioni raccolte, la discussione e condivisione con il gruppo di lavoro, l’elaborazione dei medesimi sulla base delle linee guida di riferimento. La qualità del processo di formazione del Bilancio Sociale e delle informazioni in esso contenute, è garantita dall’applicazione dei principi base tra i quali trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità.

Con essi lo scopo è cercare di soddisfare le esigenze informative 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 di esercizio e dalla contabilità generale e gestionale di Casa S.p.A.. I dati quantitativi, nella maggior parte

dei casi, sono stati rapportati all’anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara e immediata l’informazione. La loro rappresentazione è in tabelle e grafici a volte comparate con percentuali, nelle quali è specificata l’unità di misura in cui sono espressi valori. Il processo di coinvolgimento e rendicontazione con la metodologia qui descritta è stato integrato nel Sistema di Gestione di Casa S.p.A., rendendolo così sistematico e sottoposto alle modalità di gestione e controllo proprie dell’azienda.

La redazione del Bilancio Sociale conserva la struttura precedentemente individuata, caratterizzata dalla suddivisione per stakeholder, che a nostro parere risulta più facilmente leggibile per lo stesso. Nella rendicontazione per stakeholder è stato individuato un metodo per l’immediato riferimento alle tematiche di coinvolgimento nel corso dell’anno, come meglio descritto nella premessa della parte terza.

Nella prima parte del Bilancio Sociale si riporta comunque una tabella riassuntiva delle tematiche su cui l’azienda ha lavorato nell’anno con riferimento alla rilevanza per ciascun stakeholder.

indice

Parte Prima

IDENTITÀ

STORIA E VALORI

- Dalla nascita degli IACP alla costituzione di Casa S.p.A. 10-11
- Sviluppo di Casa S.p.A. 14
- Principi e valori 18

CASA SPA OGGI

- La Missione aziendale 20-21
- L'assetto proprietario 22
- La struttura aziendale e il sistema di governo 24
- L'attività di Casa S.p.A. 28
- Il disegno strategico 29
- Sistema integrato: qualità, responsabilità sociale, adesione ai principi AA1000 30
- Carta dei Servizi 32
- Il "modello 231" nel Sistema Integrato 33

GLI STAKEHOLDER

- Identificazione degli stakeholder 36-37
- Obiettivi e politiche di intervento 41

Parte Seconda

PERFORMANCE ECONOMICHE

DETERMINAZIONE

DEL VALORE AGGIUNTO 48

LA DISTRIBUZIONE

DEL VALORE AGGIUNTO 52

Parte Terza

PERFORMANCE SOCIALI

CASA SPA E I COMUNI

- Nuova costruzione, manutenzione straordinaria e recupero edilizio 60-62
- Ristrutturazione alloggi di risulta 69
- Programmi a carattere innovativo 70
- Collaborazioni e consulenze 73

CASA SPA E GLI UTENTI

- Caratteristiche degli utenti 76-78
- Caratteristiche dei rapporti 82
 - Decentramento dei servizi e raccolta redditi 83
 - Interventi di sostegno sociale 87

- Rapporti con le Autogestioni 88
- Altre attività 89
- Controllo dei tempi di risposta della carta dei servizi 91

CASA SPA E I SINDACATI DELL'UTENZA

- Protocollo di intesa tra Casa S.p.A. ed i Sindacati degli assegnatari 92-93

CASA SPA E IL PERSONALE

- Caratteristiche del personale 96-97
- Coinvolgimento nelle politiche aziendali 101
- Clima aziendale 103
- Crescita professionale 105
- Orario di lavoro agevolato e pari opportunità 106

CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI

108

CASA SPA E I FORNITORI

112

CASA SPA E LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

116

CASA SPA E LE ISTITUZIONI

120

CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ

- Sito internet 124-125
- Casa S.p.A. Informa 126
- Archivio storico delle Case Popolari 127
- Attività sociali ed umanitarie 127
- Una borsa di studio in memoria di Ugo Bandoni 128

Parte Quarta

PERFORMANCE AMBIENTALI

I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

- Non solo tecnologia 132-136
- Analisi del rendimento energetico degli edifici 136
- Certificazione energetica degli edifici 138
- La casa sostenibile 140
- Out Amianto - In Fotovoltaico 140

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

- Impegno concreto di Casa S.p.A. 142
- I consumi 142
- Smaltimento rifiuti 143

Parte Quinta

VERIFICA INDIPENDENTE DEL BILANCIO SOCIALE 2007

identità



STORIA E VALORI

DALLA NASCITA DEGLI IACP ALLA COSTITUZIONE DI CASA SPA

IDENTITÀ

1901

Luigi Luzzatti, 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".

1902

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

1907

Dai risultati della "inchiesta sullo stato della città relativamente alle abitazioni delle 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.

1964

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

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.

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.

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.

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.

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 S.p.A. (17.10.2002)



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.

SVILUPPO DI CASA SPA

2003

FEBBRAIO

Contratto di servizi tra i Comuni associati e Casa S.p.A. per la gestione del patrimonio (18.02.2003)

MARZO

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

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

GIUGNO

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

LUGLIO

Sondaggio sugli utenti di

Casa S.p.A. in occasione della raccolta redditi 2002

OTTOBRE

Accordo tecnico tra Casa S.p.A. e Consiag per le migliori condizioni di fornitura di servizi all'utenza

NOVEMBRE

Inaugurazione 32 nuovi alloggi nel Comune di Scandicci, Località Grioli

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

DICEMBRE

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 d'assolvere le esigenze di prima informazione verso il pubblico

2004

GENNAIO

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

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



Intervista pubblica a Casa S.p.A. (Istituto degli Innocenti, piazza SS. Annunziata)

APRILE

Inaugurazione archivio storico di Casa S.p.A.

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

GIUGNO

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

LUGLIO

Decisione per l'attivazione del

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

AGOSTO

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

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

Esperienze a confronto: delegazione olandese visita Casa S.p.A.

OTTOBRE

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

DICEMBRE

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



2005

GENNAIO

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

Accordo volontario territoriale tra Regione Toscana, Provin-

cia di Firenze e Casa S.p.A. 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 Mugello, Calenzano e Scandicci per un totale di Euro 107.321

MARZO

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

Ristrutturazione e nuova veste grafica del sito internet di Casa S.p.A.

APRILE

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

Nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale

LUGLIO

Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000

AGOSTO

Trasformazione di 4 alloggi a locazione sostenibile di proprietà della Società

OTTOBRE

Completamento dell'abbattimento delle barriere architettoniche della sede della Società mediante realizzazione della rampa all'ingresso

Inaugurazione 13 alloggi recuperati nel Comune di Impruneta, Località Ferrone

NOVEMBRE

Apertura di uno spazio alle

autogestioni sul periodico Casa S.p.A. Informa

2006

GENNAIO

Inaugurazione 2 alloggi recuperati nel capoluogo del Comune di Scarperia

FEBBRAIO

Inaugurazione 3 alloggi recuperati nel capoluogo del Comune di Borgo San Lorenzo

MARZO

Inaugurazione 20 nuovi alloggi nel Comune di Firenze, PRU S. Bartolo a Cintoia

APRILE

Approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del Bilancio 2005 – utile Euro 403.701

Nuovo regolamento per le Autogestioni: maggiori possibilità per la richiesta da parte delle Autogestioni di un contributo aggiuntivo

GIUGNO

Affidamento fornitura servizio lettura consumi idrici dei condomini gestiti dalla Società

Conferma della Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000

LUGLIO

Inaugurazione di 30 nuovi alloggi nel Comune di Sesto Fiorentino, P.E.E.P. Chini

SETTEMBRE

Delibera del Consiglio di Amministrazione per la co-

stituzione della Commissione Risorse Umane

OTTOBRE

Nuovo accordo di collaborazione in materia impiantistica, gestione energetica e telefonia

NOVEMBRE

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Scarperia, Località Sant'Agata

DICEMBRE

Presentazione ufficiale del primo Bilancio Sociale di Casa S.p.A. relativo all'anno 2005

2007

GENNAIO

Ottenimento della Certificazione di responsabilità sociale SA8000

FEBBRAIO

Sottoscrizione Accordo Quadro sulla Sicurezza fra Casa S.p.A., Direzione Provinciale del Lavoro, ASL, Cgil, Cisl, Uil

Avvio della raccolta redditi per i pensionati residenti nei Comuni di Campi Bisenzio, Sesto Fiorentino, Figline Valdarno, Incisa Valdarno e Reggello.

MARZO

Inaugurazione 3 alloggi recuperati nel Comune di Lastra a Signa, Cascina Pinucci

APRILE

Approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del Bilancio 2006 – utile Euro 850.765

Distribuzione della Carta dei Servizi di Casa S.p.A.

GIUGNO

Approvazione del Codice Etico

Adozione del Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/2001 e nomina dell'Organismo di Vigilanza

LUGLIO

Conferma della Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 : 2000 e di Responsabilità Sociale SA8000

OTTOBRE

Rinnovo del Consiglio di Amministrazione di Casa S.p.A.

NOVEMBRE

Presentazione ufficiale del secondo Bilancio Sociale di Casa S.p.A. relativo all'anno 2006

DICEMBRE

Inaugurazione di 52 nuovi alloggi nel Comune di Firenze, Via del Pesciolino

Inaugurazione di 12 nuovi alloggi nel Comune di Bagno a Ripoli, Località Capannuccia



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

UGUAGLIANZA

Casa S.p.A. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti, adottando regole uguali per tutti gli utenti, senza distinzioni 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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

È 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le procedure gestionali di Casa S.p.A. sono improntate alla snellezza ed alla semplificazione burocratica. Nella propria configurazione organizzativa Casa S.p.A. 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 S.p.A. è erogato con riferimento ai risultati raggiunti dal personale stesso nell'erogazione del servizio. Casa S.p.A., 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.

TRASPARENZA

Casa S.p.A. crede nel valore della trasparenza e si impegna a gestire i rapporti con gli interlocutori fornendo informazioni vere, complete e chiare, con ciò favorendo l'agire informato e la condivisione delle conoscenze.

INCLUSIVITÀ

Casa S.p.A. intende impegnarsi a valutare le proprie azioni in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, considerando anche il punto di vista dei suoi interlocutori in materia. Conseguentemente la Società intende rispondere con coerenza alle aspettative ed alle esigenze dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche, fornendo poi un resoconto relativo a decisioni, azioni ed eventuali impatti di cui è responsabile.

CASA SPA OGGI

LA MISSIONE AZIENDALE

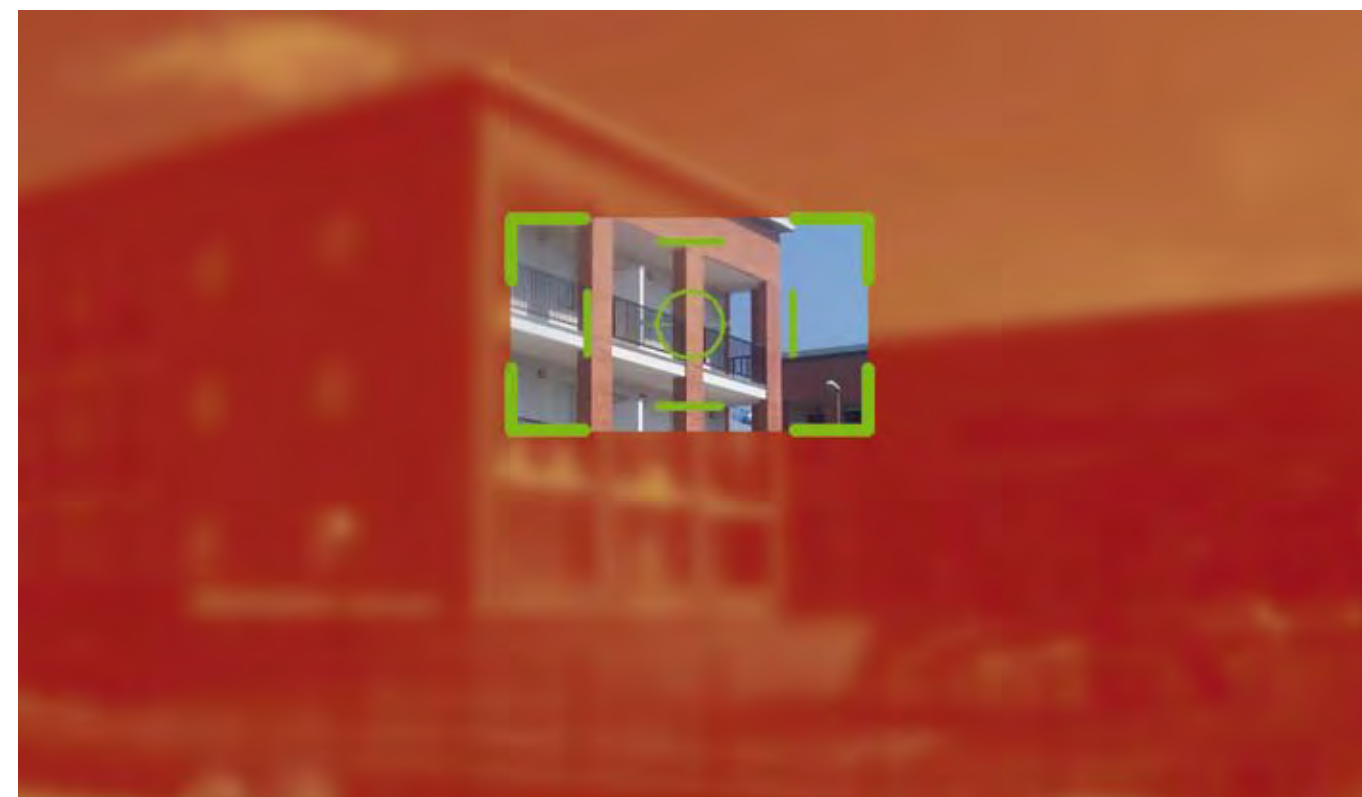
IDENTITÀ

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

L'obiettivo della Società è incentrato sul soddisfacimento del bisogno primario "casa" per tutti coloro che non possono

accedere al libero mercato, attraverso:

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



L'ASSETTO PROPRIETARIO

SOCIO	VALORE NOMINALE COMPLESSIVO espresso in euro	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE
COMUNE DI FIRENZE	5.487.000,00	59,00%
COMUNE DI SESTO FIORENTINO	465.000,00	5,00%
COMUNE DI CAMPI BISENZIO	372.000,00	4,00%
COMUNE DI SCANDICCI	372.000,00	4,00%
COMUNE DI BAGNO A RIPOLI	186.000,00	2,00%
COMUNE DI BORGO S.LORENZO	186.000,00	2,00%
COMUNE DI LASTRA A SIGNA	186.000,00	2,00%
COMUNE DI PONTASSIEVE	186.000,00	2,00%
COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI CALENZANO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI FIESOLE	93.000,00	1,00%
COMUNE DI FIGLINE VALDARNO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI FIRENZUOLA	93.000,00	1,00%
COMUNE DI GREVE IN CHIANTI	93.000,00	1,00%
COMUNE DI IMPRUNETA	93.000,00	1,00%
COMUNE DI MARRADI	93.000,00	1,00%
COMUNE DI REGGELLO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI RIGNANO SULL'ARNO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI SAN CASCIANO VAL DI PESA	93.000,00	1,00%
COMUNE DI SAN PIERO A SIEVE	93.000,00	1,00%
COMUNE DI SCARPERIA	93.000,00	1,00%
COMUNE DI SIGNA	93.000,00	1,00%
COMUNE DI VICCHIO	93.000,00	1,00%
COMUNE DI BARBERINO VAL D'ELSA	46.500,00	0,50%
COMUNE DI DICOMANO	46.500,00	0,50%
COMUNE DI INCISA VALDARNO	46.500,00	0,50%
COMUNE DI LONDA	46.500,00	0,50%
COMUNE DI PALAZZUOLO SUL SENIO	46.500,00	0,50%
COMUNE DI PELAGO	46.500,00	0,50%
COMUNE DI RUFINA	46.500,00	0,50%
COMUNE DI SAN GODENZO	46.500,00	0,50%
COMUNE DI TAVARNELLE	46.500,00	0,50%
COMUNE DI VAGLIA	46.500,00	0,50%
Capitale Sociale (ripartizione tra i soci)	9.300.000,00	100,00%

In quanto società per azioni, la proprietà di Casa S.p.A. 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 Val di Pesa, Vaglia e Vicchio.

LA STRUTTURA AZIENDALE E IL SISTEMA DI GOVERNO

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 31.10.2007 ed è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Giovanni Pecchioli
- Consiglieri: Pietro Barucci – Alessandro Bolognesi – Mauro Pratesi – Rolando Sorri

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 in carica al 31.12.2007 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

Organi di Staff

ORGANISMO DI VIGILANZA

E' l'Organismo della Società nominato ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001. Dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del modello di organiz-

zazione e di gestione.

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

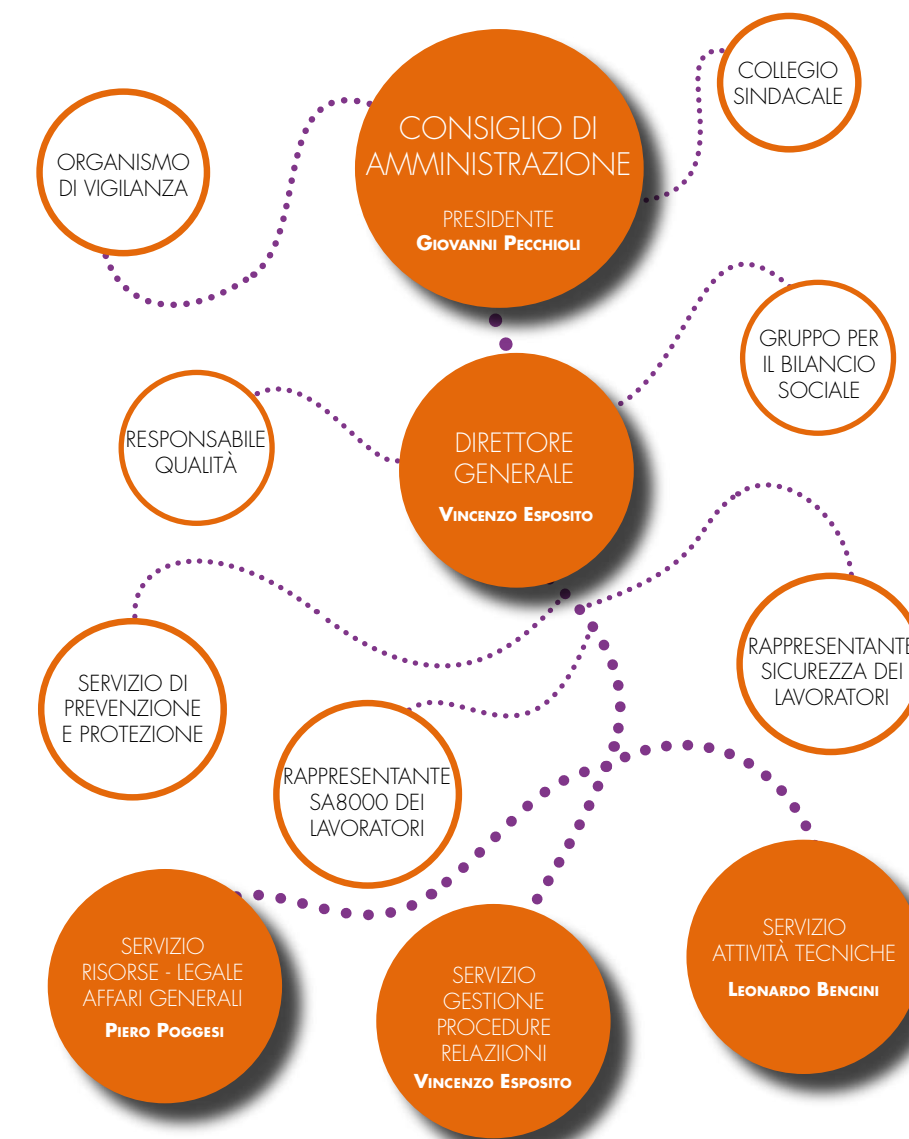
Il Responsabile Assicurazione Qualità, che per Casa S.p.A. coincide con il Rappresentante della Direzione, assicura che il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità/Responsabilità Sociale sia definito, applicato ed aggiornato secondo la norma ISO 9001:2000 e rispetti i principi di Responsabilità Sociale della norma SA8000, collaborando e riferendo direttamente al Direttore Generale.



GRUPPO DI LAVORO PER IL BILANCIO SOCIALE

Il Gruppo per il Bilancio Sociale, individuato scegliendo tra i vari profili professionali della Società, è chiamato ad una partecipazione attiva con le proprie competenze e conoscenze alla redazione del Bilancio Sociale. I suoi compiti sono:

- individuazione degli stakeholder in base ai principi AA1000 con scelta degli obiettivi per i quali si intende coinvolgere gli stakeholder e individuazione dei temi rilevanti per ciascun obiettivo strategico
- effettuazione del test di rilevanza e correlazione degli obiettivi strategici con gli obiettivi di produttività
- raccolta e preparazione dei dati e delle informazioni necessari alla redazione del bilancio sociale
- definizione delle modalità di coinvolgimento per tematica/stakeholder e predisposizione del relativo piano per il coinvolgimento, con particolare riferimento a riunioni e focus group
- coordinamento delle varie fasi del





progetto e validazione del Piano Operativo e verifica del materiale elaborato

- reporting all'alta direzione sullo stato di attuazione del Bilancio Sociale
- validazione del bilancio sociale di concerto con l'Alta Direzione

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Contiene due figure professionali:

- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, cioè la

persona che, essendo in possesso di attitudini e capacità adeguate, viene designato dal Direttore Generale per svolgere tali compiti;

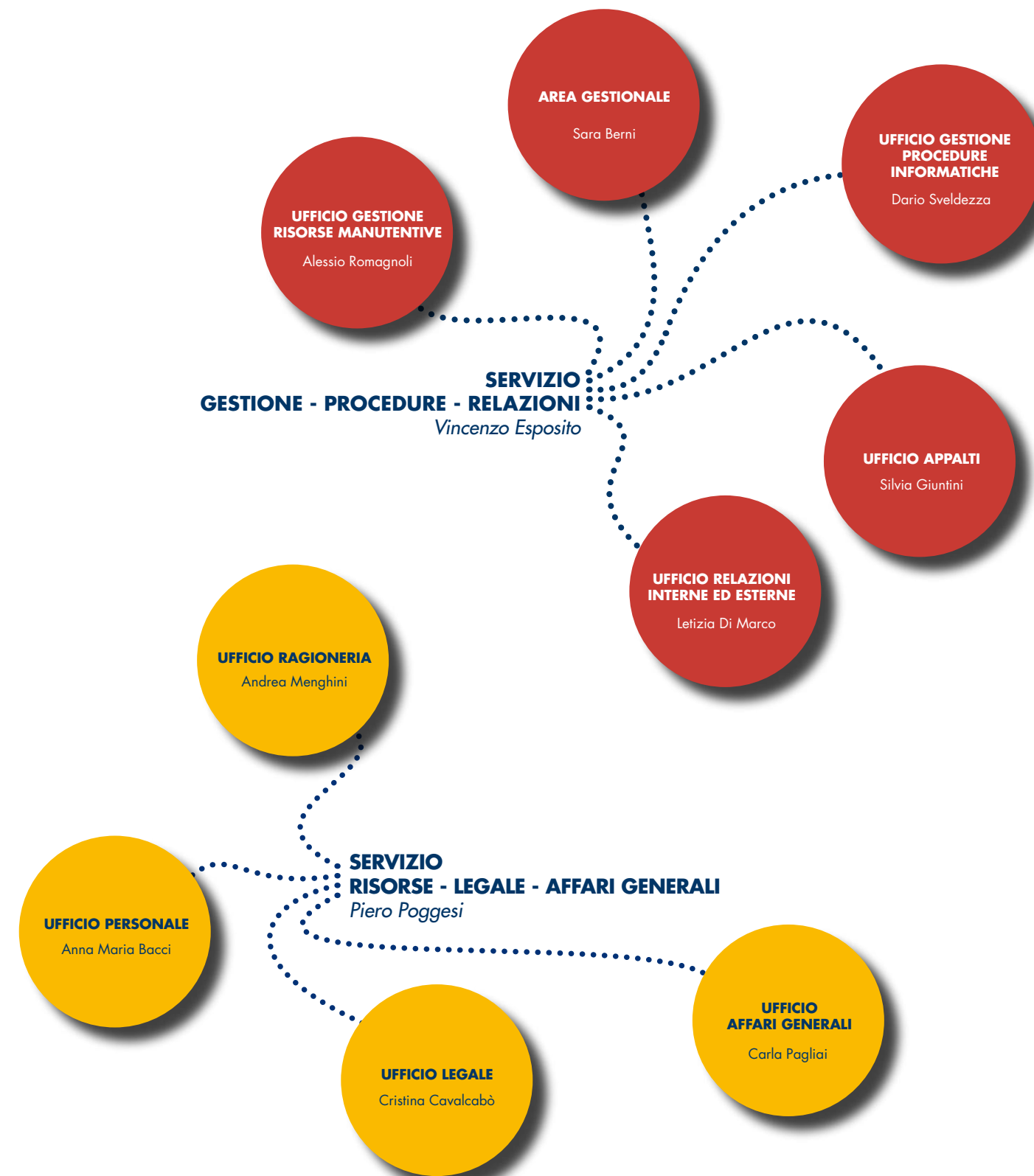
- il Medico Competente: è un medico, specialista in medicina del lavoro, nominato dal Direttore Generale di Casa S.p.A. per svolgere attività sanitaria nei confronti dei lavoratori esposti a rischi nei casi previsti dalla legge.

RAPPRESENTANTE SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ovvero un lavoratore scelto dai colleghi con il compito di occuparsi dei problemi di salute e sicurezza.

RAPPRESENTANTE SA8000 DEI LAVORATORI

Si interfaccia con la Direzione per tutte le questioni relative ai requisiti SA8000 e che riguardano i lavoratori e recepisce eventuali segnalazioni/reclami o richieste da parte del personale di Casa S.p.A..



L'ATTIVITÀ DI CASA SPA

28

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 S.p.A. ha lo scopo di svolgere, se-

condo 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 (di proprietà comunale e demaniale), dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro perio-

dica 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 commerciali di proprietà della Società);
- 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

IDENTITÀ

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, aderendo ai principi di Responsabilità e Rendicontazione Sociale sottesi agli standard SA8000 e

AA1000.

Il tema: Casa S.p.A. 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, inesausta, di residenza.



SISTEMA INTEGRATO: QUALITÀ, RESPONSABILITÀ SOCIALE, ADESIONE AI PRINCIPI AA1000

ABILITÀ SOCIALE,

La Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 ottenuta nel 2005 e confermata sia nel 2006 che nel 2007, ha dato inizio ad un progetto incentrato sulla volontà di Casa S.p.A. di migliorare in termini di efficacia ed efficienza l'espletamento dei propri servizi. Trasparenza, attenzione al cliente, valorizzazione nei confronti dei terzi, sono tra gli obiettivi di maggior interesse della Società; obiettivi che si intendono perseguire anche e soprattutto mediante la condivisione di valori e di scopi strategici con i propri principali interlocutori. I passi per concretizzare tale progetto sono stati la realizzazione del primo Bilancio Sociale relativo all'anno 2005 e nuovamente redatto per il 2006 e l'ottenimento della certificazione di conformità allo standard SA8000 in tema di Responsabilità Sociale. Entrambi, come già avvenuto per la Certificazione di Qualità ISO 9001, hanno rappresentato e rappresentano un impegno che coinvolge attivamente l'intera struttura organizzativa della Società.

Il Bilancio Sociale, quale strumento di

rendicontazione "sociale" effettuato in applicazione dei principi AA1000, affiancato agli altri strumenti informativi tradizionali, consente all'azienda di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente. Lo scopo di tale documento è soddisfare una domanda crescente di informazione non prettamente economico-finanziaria, ma anche quali-quantitativa in grado di rappresentare in modo chiaro

e completo la performance economica, sociale ed ambientale dell'organizzazione. D'altro canto, l'implementazione dell'esistente Sistema Qualità per renderlo conforme anche allo standard di Responsabilità Sociale indicato dalla norma SA8000 (c.d. "certificazione Etica"), è nato dalla consapevolezza del ruolo eminentemente sociale svolto dalla nostra Società, consapevolezza che si è voluta



rendere pubblica, depurandola peraltro da ogni profilo di autoreferenzialità con la previsione di un intervento finale validativo di un ente terzo.

Le stesse motivazioni sottendono alla scelta di intraprendere il percorso per l'integrazione del Sistema con i principi previsti dallo standard AA1000.

Il progetto di integrazione del Sistema Qualità/Responsabilità Sociale si è proposto quindi di costruire, mediante

il metodo di approccio per processi, già adottato con successo in campo ISO 9001, un modello di Responsabilità Sociale che proprio grazie alla sua integrazione con l'esistente sia non solo conforme alle richieste normative ma anche di facile utilizzo da parte degli operatori; ne è risultato un sistema vivo e attuato costantemente in quanto conosciuto e condiviso da tutti i soggetti interni interessati come è emerso dalle ormai numerose verifiche

del soggetto certificatore. L'adesione ai principi di Responsabilità Sociale implica, ovviamente, che questi principi siano promossi e diffusi presso tutti i propri interlocutori. Per questo, affinché la diffusione dei principi di Responsabilità Sociale, non rimanesse una sterile, ancorché lodevole, dichiarazione di intenti, Casa S.p.A. si è impegnata a rendere operativo un dialogo con i propri interlocutori tramite scambio di informazioni e suggerimenti al fine ultimo di migliorare le proprie performance sociali, la Società, quindi è impegnata a prendere in considerazione tutti i suggerimenti pervenuti (con ogni mezzo) ed a rispondere ad eventuali reclami, puntuali e circostanziati. Un momento particolarmente significativo di questa attività di diffusione della cultura e dei valori con particolare riguardo al tema della sicurezza sui luoghi di lavoro, è senza dubbio quello che ha portato alla firma dell'Accordo Quadro sulla Sicurezza fra Casa S.p.A., Direzione Provinciale del Lavoro, ASL, Cgil, Cisl, Uil.

CARTA DEI SERVIZI

Nel 2007, in allegato al primo numero dell'anno di "Casa S.p.A. Informa" è stata distribuita la Carta dei Servizi di Casa S.p.A..

Realizzata con il contributo di tutti i servizi e uffici della Società, e pubblicata sotto forma di "librettino", anche illustrato, per facilitarne la consultazione, è uno degli strumenti che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti dalla Società. E' concepita come documento "dinamico" e si propone di essere in linea

con il mutare delle esigenze degli utenti e conseguentemente destinata all'aggiornamento in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di Casa S.p.A..

L'obiettivo della Carta dei Servizi è che diventi consuetudine per l'utente conoscere nel dettaglio i servizi ai quali ha diritto e acquisire in anticipo i limiti delle sue aspettative nei confronti della Società e gli oneri connessi.

I contenuti partendo dall'analisi della Società e delle sue attività, infatti, si foca-

lizzano sui principi alla base del servizio offerto (uguaglianza, imparzialità, cortesia ed accoglienza, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza), per andare poi a dettagliare i diritti e i doveri degli utenti, le normative di riferimento per le attività, e spaziare sui tempi di risposta, la modulistica e gli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Nell'ottica del coinvolgimento e del miglioramento orientato all'interlocutore "utente", nella parte finale del documento è stata inserita anche una scheda "segnalazioni-suggerimenti dell'utente" per dare modo a chi legge di valutare la Carta dei Servizi ed alla Società di migliorarne contenuti e formato.

Peraltro, la pubblicazione e distribuzione della Carta dei Servizi, ha comportato da parte di Casa S.p.A. l'assunzione di un preciso impegno per il rispetto dei tempi di risposta indicati in essa. Per questo ha predisposto un sistema di monitoraggio informatico per ciascuna voce, con diffusione dei risultati tramite la pubblicazione sul giornalino "Casa S.p.A. Informa", e su questo stesso Bilancio Sociale.



IL "MODELLO 231" NEL SISTEMA INTEGRATO

Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento giuridico italiano un regime sanzionatorio a carico delle persone giuridiche per alcune tipologie di reato (principalmente contro la pubblica amministrazione ed i reati societari). La responsabilità (amministrativa) dell'ente o società si aggiunge a quella (penale) delle persone fisiche.

Il Decreto stesso prevede, tuttavia, che l'impresa possa essere esonerata dalle responsabilità e dalle conseguenti sanzioni se è in grado di provare che è stato adottato ed attuato un particolare modello organizzativo, controllato da un apposito "Organismo di Vigilanza".

Da luglio 2007 Casa S.p.A. ha adottato il modello organizzativo previsto dal D.Lgs. n. 231/2001, nominando l'Organismo di Vigilanza e avviando l'integrazione del proprio sistema di processi e sottoprocessi con l'inserimento dei controlli necessari al corretto funzionamento del modello di prevenzione dei rischi di reato ed evidenziando in maniera chiara ed inequivocabile le attività soggette a controllo. Il Modello è completato dal Codice Etico.

Codice Etico

Approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società nel giugno 2007, è un documento davvero importante e sarebbe molto riduttivo dire che è solo un atto formale di adempimento al D.Lgs. n. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa.

In effetti nel Codice si trovano raccolti tutti i principi sui quali si fonda l'operare di Casa S.p.A., ed in esso viene esplicitata l'applicazione di tali principi ai vari soggetti con cui la Società entra in

contatto; vengono anche individuati il sistema di governo, il controllo interno e le relative sanzioni.

I principi etici sono quelli di legalità, onestà e responsabilità, trasparenza, imparzialità, rispetto, spirito di servizio, diligenza, riservatezza, efficacia, efficienza, qualità, credibilità, concorrenza, tutela ambientale, equità: si tratta di principi generali, che però non restano a livello di semplice enunciazione, perché il Codice li applica poi, dettagliatamente, con specifici articoli, ai soci, al personale



ed agli altri collaboratori, agli utenti, ai committenti, ai fornitori, agli enti locali ed alla pubblica amministrazione in generale, alle politiche ambientali ed ai rapporti con le associazioni, i sindacati ed i partiti politici.

Ad esempio, il personale di Casa S.p.A. ha diritto a lavorare autonomamente ed in modo consapevole, a crescere professionalmente, con piena sicurezza sul lavoro; ha anche diritto all'imparzialità ed a non subire favoritismi e discriminazioni; a sua volta il dipendente è tenuto a lavorare con integrità, correttezza, fedeltà; ad astenersi in caso di conflitto di interessi e a non accettare omaggi e vantaggi di alcun genere, legati al suo lavoro presso Casa S.p.A..

E' evidente che per garantire l'applicazione di principi etici così rigorosi è necessario predisporre un sistema organizzativo chiaro e ben strutturato che non lasci spazio a violazioni ed aggiramenti. Il Codice individua quindi un modello organizzativo in cui i soggetti

che possono impegnare la Società sono solo il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e l'Amministratore Delegato (Direttore Generale dal novembre 2007); tali decisioni sono assunte con atti formali, sempre preceduti da istruttoria trasparente e motivata degli uffici, con piena responsabilità di ognuno degli agenti.

Il controllo è essenziale in un quadro come quello indicato ed il Codice agisce molto profondamente su questo punto, valorizzando gli strumenti esistenti e creandone di nuovi. Le pratiche gestite da Casa S.p.A., in effetti, seguono da sempre percorsi ben individuati, all'interno dei singoli uffici e poi nella funzione di dirigenza e coordinamento; per le attività di costruzione, la Società segue rigorosamente le puntuali regole delle opere pubbliche; per il controllo sulla contabilità è già istituita da tempo una speciale figura, denominata, dall'inglese, Internal Auditor.

Il Codice ha tuttavia innovato su due

fronti: introducendo un modello di controlli molto puntuale su alcune procedure individuate come particolarmente sensibili rispetto a possibili illeciti e poi integrando i soggetti controllori con la costituzione di un Organismo di Vigilanza, indipendente da ogni gerarchia interna e quindi in grado di controllare, senza limiti, gli atti decisionali (anche quelli dello stesso Consiglio di Amministrazione) ed i pagamenti della Società. L'Organismo, inoltre dovrà continuamente verificare la validità del modello applicato ed aggiornarlo alle nuove esigenze che si evidenzieranno per garantire l'attuazione dei principi del Codice Etico.

L'ultima parte del Codice definisce il sistema sanzionatorio con sanzioni – anche molto gravi - non solo per il personale e la dirigenza, ma anche nei confronti di amministratori e sindaci revisori, dei collaboratori esterni e dei fornitori, in caso di violazione di regole di comportamento previste dal Codice stesso.

GLI STAKEHOLDER

IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

IDENTITÀ

L'identificazione dei principali portatori di interesse (stakeholder) che influenzano o sono influenzati dall'attività aziendale, avvenuta per la redazione del primo Bilancio Sociale relativo all'anno 2005, è stata implementata per l'anno 2006 tenuto conto del percorso strategico di gestione della Responsabilità Sociale (Bilancio Sociale e Certificazione Etica).

In particolare il gruppo degli interlocutori di riferimento è stato incrementato dalla categoria fornitori, in quanto soggetti primariamente destinatari delle attività di diffusione della cultura della Responsabilità Sociale che Casa S.p.A. ha assunto come valore fondante le proprie politiche aziendali con la scelta di certificarsi secondo lo standard SA8000.

Gli stakeholder sono stati collocati in una classificazione ordinata secondo la rilevanza della loro interazione con le politiche portate avanti dalla Società. L'operazione è stata possibile dall'utilizzo di appositi strumenti previsti dallo standard AA1000 per potenziare la capacità di orientare le proprie politiche verso le esigenze degli interlocutori e di darne conto in maniera programmatica e dinamica.

1. COMUNE AZIONISTA e AFFIDANTE DEL SERVIZIO

Il Comune svolge un duplice ruolo in quanto è al tempo stesso l'azionista di Casa S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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.

CRITERI DI IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER INDIVIDUATO	RESPONSABILITÀ	INFLUENZA	VICINANZA PROSSIMITÀ	DIPENDENZA	RAPPRESENTATIVITÀ	INTENTO POLITICO O STRATEGICO
1. Comuni						
2. Utenti						
3. Sindacati degli utenti						
4. Personale						
5. Sindacati dei lavoratori						
6. Fornitori						
7. Associazioni rappresentative						
8. Istituzioni						
9. Collettività						

RESPONSABILITÀ stakeholder verso il quale l'organizzazione ha, o potrebbe avere, responsabilità legali, finanziarie ed operative, sotto forma di regolamenti, contratti, politiche o codici di comportamento

INFLUENZA stakeholder con potere di influenza o di decisione

VICINANZA/PROSSIMITÀ stakeholder con cui l'organizzazione interagisce maggiormente, compresi gli stakeholder interni, quelli con cui esistono relazioni consolidate e quelli dai quali l'organizzazione dipende per le proprie operazioni quotidiane

DIPENDENZA gli stakeholder che, direttamente o indirettamente, dipendono dalle attività e dall'operatività dell'organizzazione, sia in termini economici/finanziari, sia in termini di infrastrutture regionali o locali

RAPPRESENTATIVITÀ stakeholder che, attraverso la regolamentazione o per consuetudine e cultura possono legittimamente farsi portavoce di un'istanza

INTENTO POLITICO O STRATEGICO stakeholder con cui l'organizzazione direttamente o indirettamente ha a che fare per via delle proprie politiche e scelte

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 for-

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

5. SINDACATI DEI LAVORATORI

Casa S.p.A. 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. FORNITORI

Casa S.p.A. fonda i rapporti con i propri fornitori su principi di correttezza e di Responsabilità Sociale.

Tali valori, intesi come condivisione e collaborazione nel raggiungimento degli obiettivi con i propri interlocutori, devono trovare piena esplicitazione nell'ambito del percorso intrapreso per la certificazione di conformità allo standard previsto dalla norma SA8000 ed il suo mantenimento.

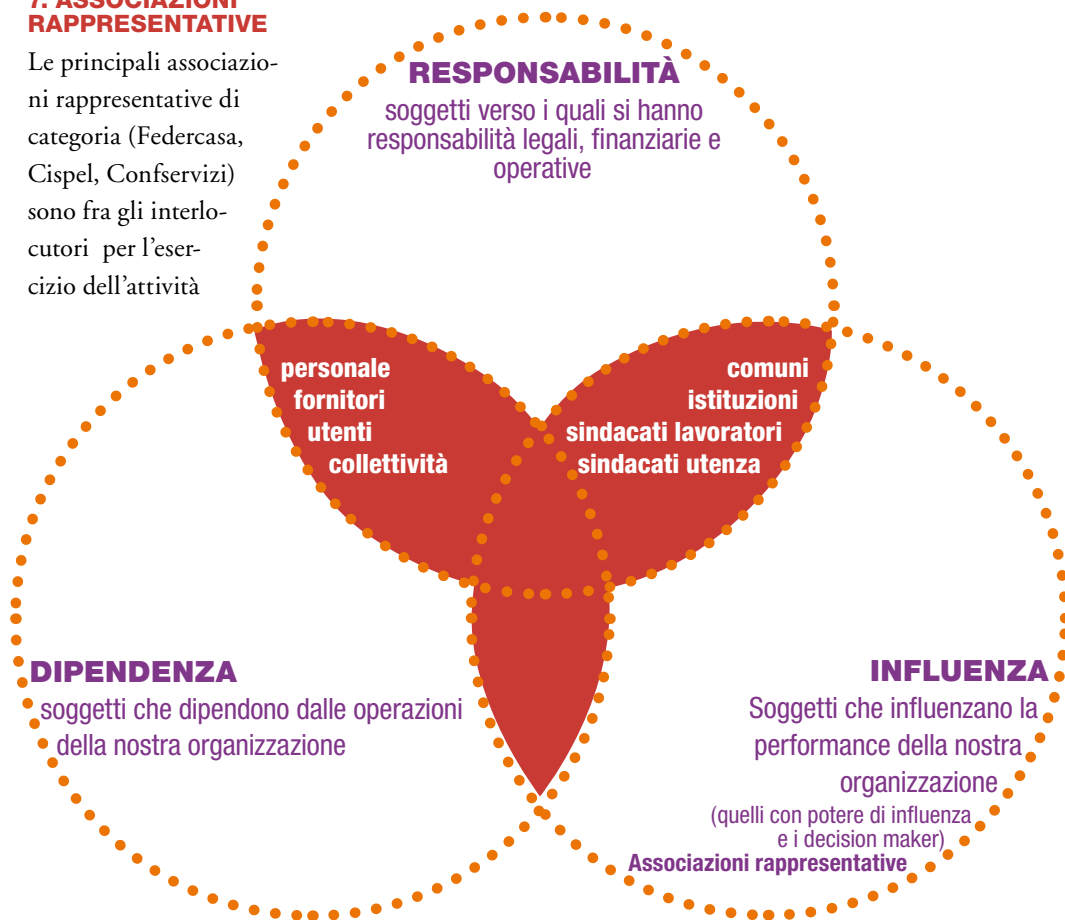
In questo senso la Società si propone di operare per la diffusione dei principi di

Responsabilità Sociale affermati dalla stessa norma SA8000, su un duplice fronte: la responsabilizzazione e la comunicazione.

7. ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

Le principali associazioni rappresentative di categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi) sono fra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività

di Casa S.p.A.: scambio e condivisione di comuni esperienze contribuiscono al miglioramento delle performance aziendali. Federcasa, in particolare, è il maggior riferimento presso ministeri ed altri enti



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	
UTENTI	Miglioramento del servizio agli utenti	Accessibilità (eliminazione barriere architettoniche)	
		Decentramento dei servizi	
		Agevolazioni e rateizzazioni dei debiti Agevolazioni tariffarie servizi (gas, ecc.) Assistenza adempimenti (es. raccolta redditi)	
SINDACATI DELL'UTENZA	Ottimizzazione del servizio	Protocolli di intesa Collaborazione nelle 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	
		Fidelizzazione delle risorse umane	Apertura agli incontri
			Diffusione informazioni Revisione contratti Percorso sicurezza Collaborazione
PERSONALE	Ambiente lavoro soddisfacente	Diffusione informazioni Collaborazione	
	Sicurezza	Diffusione informazioni Collaborazione	
	Elaborazione strategie comuni Collaborazione nella risoluzione delle problematiche	Diffusione informazioni Collaborazione	
SINDACATI DEI LAVORATORI	Diffusione ed osservanza cultura responsabilità sociale	Archivio storico Sito Internet Giornalino "Casa S.p.A. Informa"	
	Scambio e condivisione delle esperienze	Realizzazione di immobili inseriti adeguatamente nel contesto urbano esistente	
FORNITORI	Supporto all'attività di programmazione	Collaborazione	
			Trasparenza
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Immagine aziendale	Collaborazione	
			Clima di fiducia
ISTITUZIONI	Relazioni ottimali con stakeholder	Collaborazione	
			Trasparenza
COLLETTIVITÀ	Immagine aziendale	Collaborazione	
			Clima di fiducia
COLLETTIVITÀ	Relazioni ottimali con stakeholder	Collaborazione	
			Trasparenza

per tutto quanto concerne l'edilizia residenziale pubblica.

8. ISTITUZIONI

Casa S.p.A. 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 S.p.A. si esplica sia nel fornire tutte le informazioni necessarie per l'assunzione di decisioni e la defini-

zione di programmi da parte dei soggetti a ciò deputati, sia nella gestione operativa del patrimonio di e.r.p. con il puntuale rispetto del Contratto 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.

9. COLLETTIVITÀ

Casa S.p.A., 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 S.p.A. Informa"). Inoltre, Casa S.p.A., 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.

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	S T A K E H O L D E R									
		COMUNI	UTENTI	SINDACATI UTENZA	PERSONALE	SINDACATO LAVORATORI	FORNITORI	ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	ISTITUZIONI	COLLETTIVITÀ	
Coordinamento dell'attività dell'ente con i soggetti istituzionali per assicurare migliori risposte ai problemi del territorio ed efficacia del servizio	1 Gestione sfitti, morosità e politiche sociali	■■■■	■■■	■■■■	■■■	■■	○	■■■■	■■■■	■■■	
	2 Rimozione dell'amianto dai tetti e sostituzione con impianti fotovoltaici	■■■	■■■■	■■■■	○	○	○	■■	■■■■	■■■	
	3 Risparmio energertico e tutela dell'ambiente	■■■	■■	■■	■■■	■	○	■■■■	■■■■	■■■	
	4 Programma affitto	■■■■	■	■■■■	■■■	■	■■	■■■	■■■■	■■■	
Miglioramento del servizio	5 Decentramento dei servizi in merito alla raccolta redditi per la migliore prossimità al cittadino	■■■■	■■■■	■	■■■	○	○	○	○	■■	
	6 Agevolazione tariffaria dei servizi	■■■■	■■■■	■■■	■	○	■■■■	■	■	■■■	
Fidelizzazione e creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente e che consenta una crescita professionale	7 Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale	■■	■■■	■■	■■■■	■■■■	○	■■■	■■■	■	■■
Migliorare la sicurezza sui cantieri e innescare un circolo virtuoso volto alla moralizzazione del settore delle costruzioni	8 Adesione ai principi di responsabilità sociale da parte del fornitore	■■■■	■	■	■■■	■■	■■■	■■	■■■■	■■■	
	9 Coordinamento sul tema della sicurezza con gli Organi di controllo e sensibilizzazione ditte appaltatrici	■■	○	○	■■■■	■■■■	■■■	■■	■■■■	■■■	

- Non rilevante
- Consapevolezza da parte di pochi, ma non reale preoccupazione
- Consapevolezza più ampia, ma preoccupazione minima
- Preoccupazione considerevole da parte di una minoranza
- Preoccupazione considerevole da parte di molti
- Elevato livello di preoccupazione diffusa

Test di rilevanza

Il test di rilevanza è stato effettuato seguendo i criteri di attribuzione di valori crescenti da zero a cinque per la definizione della percezione di ciascuna tematica da parte degli stakeholder. La compilazione della tabella è stata effettuata dal gruppo interno a Casa S.p.A. del Bilancio Sociale sulla base delle esperienze e delle risultanze del 2007

OBIETTIVO STRATEGICO	N	TEMATICA	PERIODO DI RIFERIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO STAKEHOLDERS
Coordinamento dell'attività dell'ente con i soggetti istituzionali per assicurare migliori risposte ai problemi del territorio ed efficacia del servizio	1	Gestione sfitti, morosità e problematiche sociali	annuale	Incontri con Assessore Comune di Firenze
	2	Rimozione dell'amianto dai tetti e sostituzione con impianti fotovoltaici	biennale	Incontri con Assessori Comuni; pubblicazione internet + conferenza stampa alla presenza LODE
	3	Risparmio energetico e tutela dell'ambiente	pluriennale	Illustrazione nel comitato LODE e in CdA dei lavori svolti + giornalino agli utenti+ sito
	4	Programma affitto	triennale	Incontri con Sindaci per l'esposizione del progetto + sito
Miglioramento del servizio	5	Decentramento dei servizi in merito alla raccolta redditi per la migliore prossimità al cittadino	annuale	Comunicazione agli utenti con lettera personalizzata + giornalino + filmato sul sito Incontri con autogestioni
	6	Agevolazione tariffaria dei servizi	pluriennale	comunicazioni su bollettino (dati catastali) Incontri con il fornitore (ditta letturista) per migliorare la comprensibilità della fattura.
Fidelizzazione e creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente e che consenta una crescita professionale.	7	Coinvolgimento nelle politiche aziendali, creazione di un ambiente di lavoro soddisfacente, crescita professionale	pluriennale	Riunioni interne: riunione generale + riunioni ufficio
Migliorare la sicurezza sui cantieri e innescare un circolo virtuoso volto alla moralizzazione del settore delle costruzioni	8	Adesione ai principi di responsabilità sociale da parte del fornitore	pluriennale	Strumenti di valutazione e monitoraggio + incontri con i fornitori di sensibilizzazione + lettera ditte di zona
	9	Coordinamento sul tema della sicurezza con gli Organi di controllo e sensibilizzazione ditte appaltatrici	pluriennale	Riunioni con Organi di sorveglianza
MIGLIORAMENTO CONTINUO	10	Efficienza organizzativa	annuale	Adozione Sistema Integrato e suoi strumenti di registrazione
	11	Studio comparativo sulle realtà di soggetti gestori e.r.p. in Toscana	biennale	

performance economiche

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

La produzione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l’effetto economico (o economicamente esprimibile) che l’attività d’azienda ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder.

Il processo di calcolo, infatti, riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai principali

interlocutori di riferimento.

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

La struttura del “Valore Aggiunto” proposta fa riferimento a quella consigliata dal G.B.S. – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale in Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2006 e 2007.

Nello standard del G.B.S. il calcolo del Valore Aggiunto trova supporto anche nell’appendice del documento “Principi di redazione del Bilancio Sociale”, ove 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”.

Tale valore viene rappresentato in due distinti prospetti:

- *il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;*
- *il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all’azienda e delle liberalità esterne.*

I due prospetti sono bilancianti.



DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

La configurazione prescelta dal G.B.S. è quella del Valore Aggiunto Globale, che può essere sia al netto che al lordo degli ammortamenti. Casa S.p.A. adotta il prospetto che considera la configurazione del Valore Aggiunto Globale Netto, con l'imputazione degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 4.691.708 Euro nel 2006 a 4.133.529 Euro nel 2007. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in diminuzione, anche se quasi proporzionalmente tra le componenti sia del Valore della produzione che dei Costi intermedi della produzione: tale variazione evidenzia una riduzione dell'attività della Società dovuta ad un ridimensionamento delle voci di costo sostenuti su immobili dei comuni e di conseguenza dei ricavi per ribaltamento di tali costi. Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risulta-

to della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare la grandezza che il G.B.S. definisce Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari a 5.800.292 Euro nel 2006 ed a 5.429.480 Euro nel 2007. Per i risultati della gestione straordinaria si precisa che le sopravvenienze attive straordinarie provengono da storni per

debiti considerati in sede di conferimento di ramo d'azienda e che tale voce di bilancio perde gradualmente rilevanza nel tempo. Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.362.726 Euro nel 2006 ed a 4.948.833 nel 2007, con una variazione in diminuzione pari a 7,72%.

	2006	2007	var %
VALORE DELLA PRODUZIONE	24.947.906	20.692.847	- 17,06%
COSTI INTERMEDI	20.256.198	16.559.318	- 18,25%
VA CARATTERISTICO LORDO	4.691.708	4.133.529	- 11,90%
VA GLOBALE LORDO	5.800.292	5.429.480	- 6,39%
VA GLOBALE NETTO	5.362.726	4.948.833	- 7,72%

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2006

2007

A) VALORE DELLA PRODUZIONE

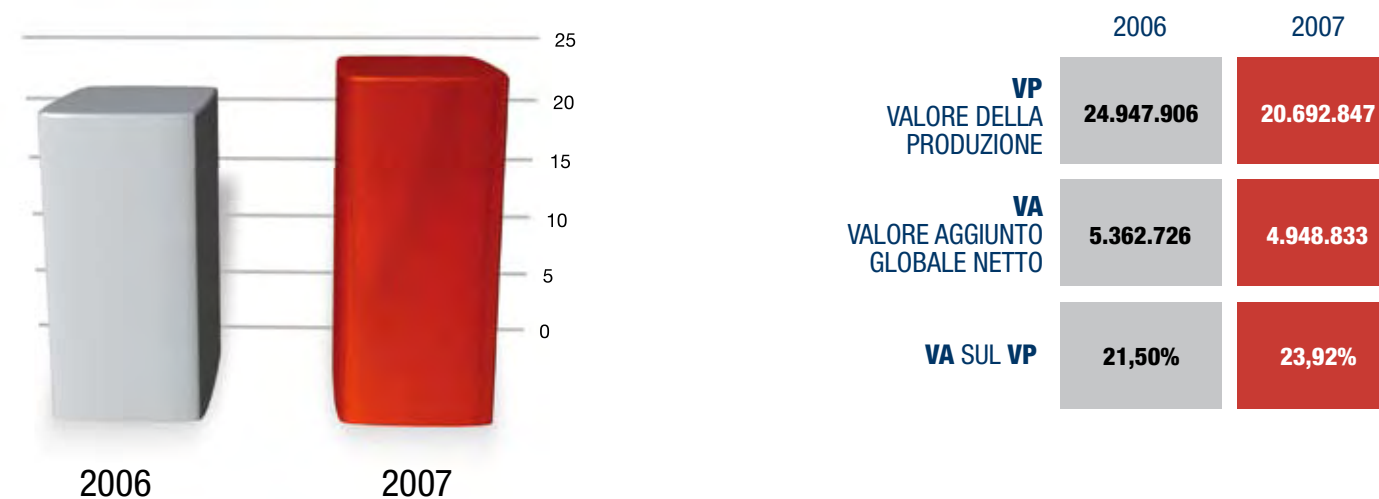
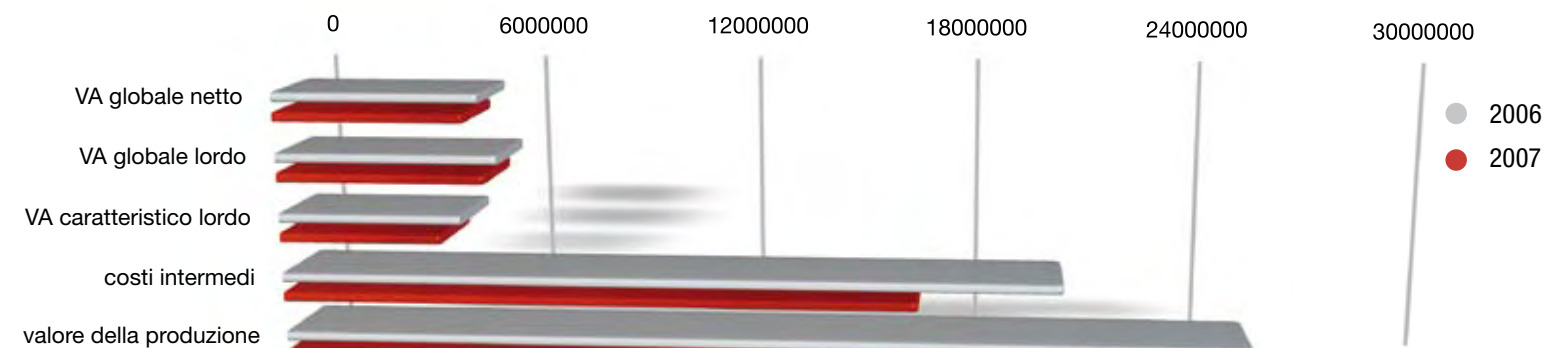
1) Ricavi di vendite e prestazioni	24.947.907	20.692.847
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi, senza contributi in conto esercizio	105.272	110.088
Ricavi della produzione tipica	25.053.178	20.802.935
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	25.053.178	20.802.935

B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	- 8.656	- 13.148
7) Costi per servizi	- 19.853.769	- 15.909.871
8) Costi per godimento di beni di terzi	- 74.902	- 75.250
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	- 269.137	- 477.134
11) Oneri diversi di gestione	- 49.734	- 83.915
TOTALE	- 20.256.198	- 16.559.318
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.796.980	4.243.617

C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI

Ricavi accessori	1.031.856	975.015
- Costi accessori	- 38.255	- 49.640
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	993.601	925.375
Ricavi straordinari	54.855	294.025
- Costi straordinari	- 45.144	- 33.538
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	9.711	260.487
TOTALE	1.003.312	1.185.862
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	5.800.292	5.429.480
- Ammortamenti	- 437.566	- 480.647
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.362.726	4.948.833



Rapporto fra Valore della Produzione e Valore Aggiunto nel biennio 2006-2007

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel biennio 2006-2007, assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

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

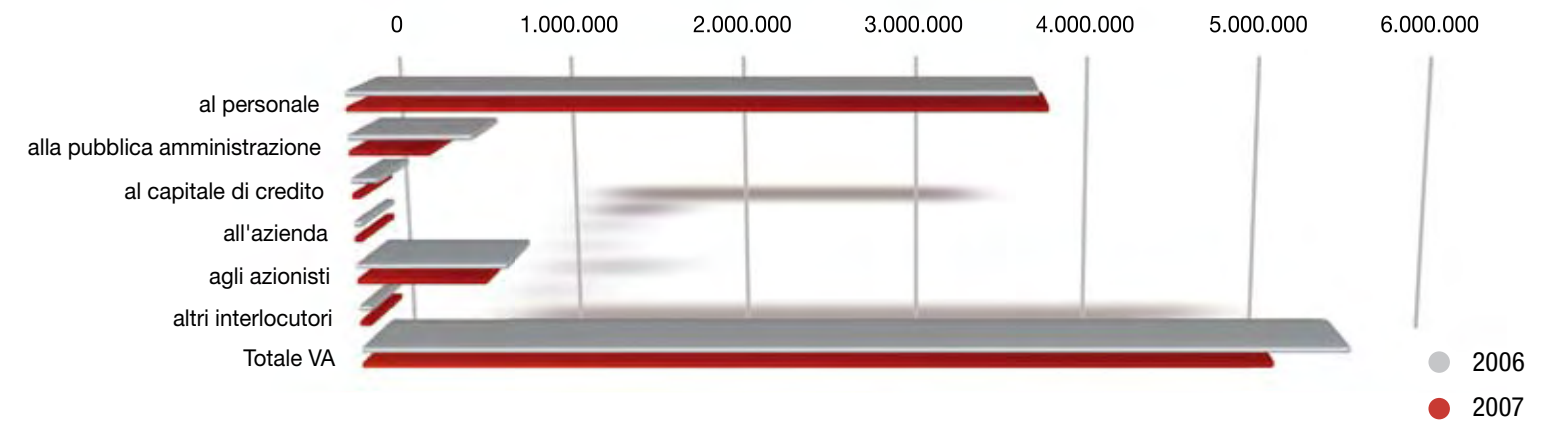
Il prospetto di riparto considera inoltre alcuni adattamenti sinteticamente descritti in corrispondenza dei commenti alla distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori individuati da Casa S.p.A..

Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 68% nel 2006 e il 75% nel 2007 della ricchezza prodotta. I dati confermano la sensibilità di Casa S.p.A. verso le risorse umane quale interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegia-

	2006	2007
A. ai PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	2.817.051	2.893.563
b) remunerazioni indirette	836.910	813.572
TOTALE	3.653.961	3.707.135
B. alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	819.282	563.995
Imposte indirette	124.639	108.235
(-) sovvenzioni in c/esercizio	- 291.545	- 251.917
TOTALE	652.376	420.313
C. ai CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a lungo termine	139.204	38.230
TOTALE	139.204	38.230
D. all'AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	42.538	36.400
TOTALE	42.538	36.400
E. agli AZIONISTI		
Utile di esercizio	808.227	691.607
TOTALE	808.227	691.607
F. altri interlocutori		
Associazioni di categoria	65.420	54.148
Liberalità	1.000	1.000
TOTALE	66.420	55.148
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.362.726	4.948.833

	2006	2007	var %
al personale	3.653.961	3.707.135	1,46%
alla pubblica amministrazione	652.375	420.313	- 35,57%
al capitale di credito	139.204	38.230	- 72,54%
all'azienda	42.538	36.400	- 14,43%
agli azionisti	808.227	691.607	- 14,43%
altri interlocutori	66.420	55.148	- 16,97%
Totale VA	5.362.726	4.948.833	- 7,72%

	2006	2007
al personale	68,14%	74,91%
alla pubblica amministrazione	12,16%	8,49%
al capitale di credito	2,60%	0,77%
all'azienda	0,79%	0,74%
agli azionisti	15,07%	13,98%
altri interlocutori	1,24%	1,11%
Totale VA	100%	100%



to che condivide i valori dell'azienda. Il secondo beneficiario è l'Azionista con circa il 15% nel 2006 ed il 14% nel 2007. Beneficiaria della distribuzione del Valore Aggiunto è inoltre l'azienda stessa alla quale è destinato circa lo 0,79% nel 2006 e lo 0,74% nel 2007 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita è minima per la distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2006 e 2007) agli azionisti. L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato, infatti, la distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva legale.

Altro beneficiario è la Pubblica Ammi-

nistrazione con circa il 12,2% nel 2006 e l'8,5% nel 2007: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

Distribuzione percentuale del valore aggiunto tra i beneficiari

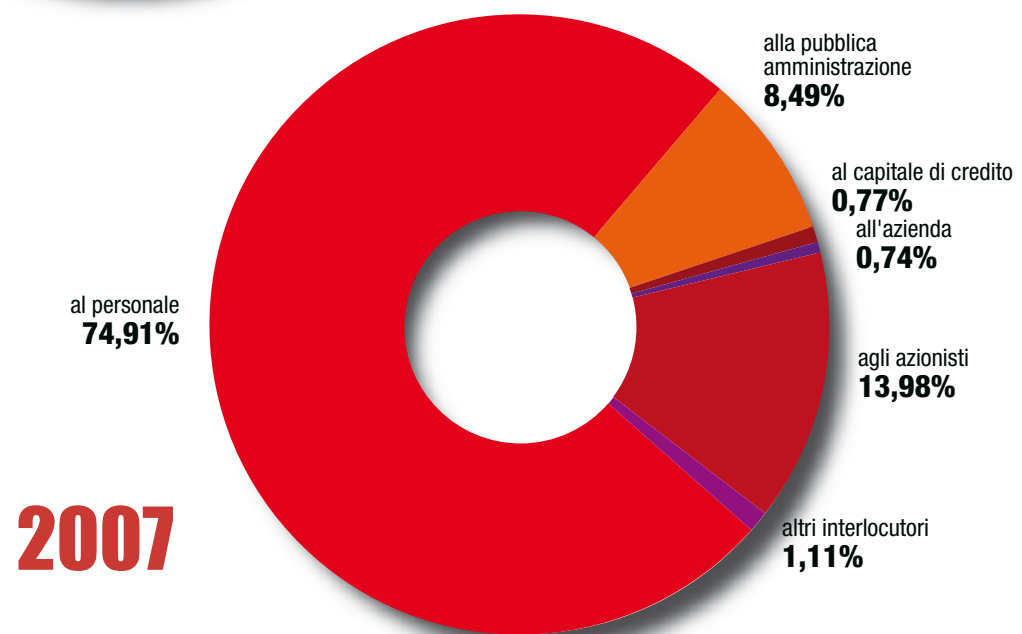
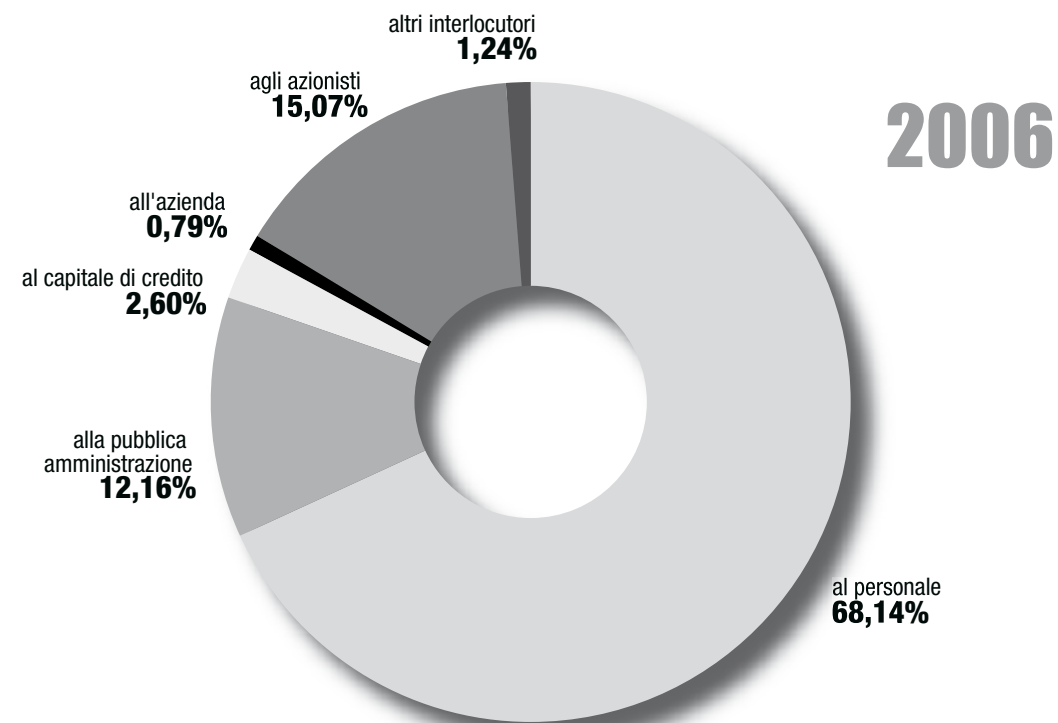
A. REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

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 quel-

lo 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



Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

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 Pubblica Amministrazione sono:

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

C. REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Costituiscono interlocutori dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Dall'analisi dei dati di bilancio di Casa S.p.A. risulta la 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). Sia nel 2006 che nel 2007 l'utile 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. In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2006 e 2007 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 autonoma-

mente i fondi a loro assegnati in sede di ripartizione del risultato economico ed indirizzare tali disponibilità a progetti individuali.

F. ALTRI INTERLOCUTORI

Casa S.p.A. inserisce le principali associazioni di categoria (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.

performance sociali

Questa sezione del “bilancio sociale” indicata col nome “performance 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. Nella relazione con i suoi interlocutori, Casa Spa individua alcuni elementi essenziali, tenendo conto delle esigenze informative e di comunicazione di volta in volta ritenute più adeguate:

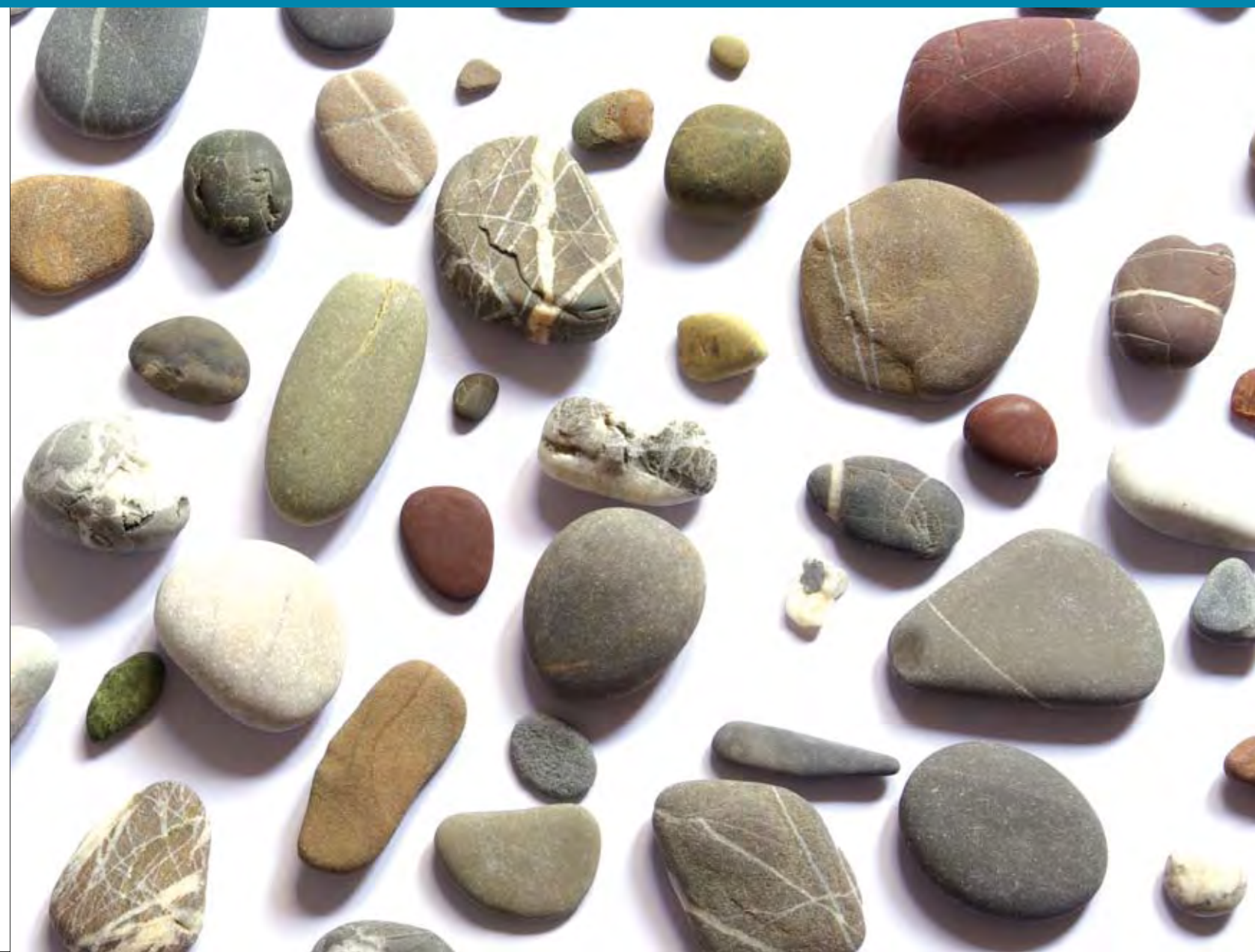
- obiettivo della comunicazione sociale;
- impegni assunti;
- politiche, risultati attesi e coerenza

ai valori dichiarati;

- opinioni e giudizi degli stakeholder, se consultati;
- comparazioni per una migliore valutazione delle performance aziendali, se significative;
- obiettivi di miglioramento per l'esercizio successivo.

Mantenendo la struttura di rendicontazione del Bilancio Sociale basata sullo stakeholder, Casa S.p.A. ha individuato una metodologia che permette un facile accesso alle informazioni relative alle singole tematiche, riportando per ciascun stakeholder il riferimento alla singola tematica e rendicontando quanto portato avanti nell'anno dall'azienda e quanto eventualmente si intenda pianificare come obiettivo per l'anno successivo, in modo da utilizzare il metodo proprio come strumento di miglioramento delle abilità di coinvolgimento e rendicontazione verso un incremento del Valore intangibile dell'impresa e della sua reputazione.

 **Tematiche rilevanti sviluppate nel corso dell'anno 2007**
(vedi tabella a pag.42)



CASA SPA E I COMUNI

I Comuni, Soci della Società e proprietari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, hanno affidato a Casa S.p.A., 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.

Dall'analisi dello stakeholder Comune, è emerso un livello necessariamente elevato di coinvolgimento attuato con una pluralità di strumenti (riunioni, incontri, materiale informativo, utilizzo di internet/intranet, telefono, ecc.),

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL COMUNE

- ✘ RIUNIONI DI COORDINAMENTO
- ✘ INCONTRI CON ASSESSORATI
- ✘ CONFERENZE STAMPA
- ✘ INFORMATIVE AL COMITATO ESECUTIVO I.O.D.E.
- ✘ PUBBLICAZIONI SU SITO/GIORNALINO

sviluppato e mantenuto nel corso del tempo e per il quale, peraltro, sono previsti degli spazi di miglioramento. E' infatti intenzione di Casa S.p.A. di sperimentare l'applicazione dello strumento del focus group (riunioni organizzate su temi specifici e interessi comuni) su questo interlocutore.

Nella tabella seguente è evidenziato il numero degli alloggi gestiti da Casa

S.p.A. per conto dei Comuni dal 2005 al 2007 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2005 al 2007 di un numero pari a 87 corrispondente allo 0,74%; grazie a: interventi di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, recupero edilizio e ristrutturazione alloggi.

stakeholder: COMUNI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Attività finalizzate a dare una risposta al problema casa
Obiettivo dello stakeholder	Migliorare il livello di risposta
Livello preferito di coinvolgimento	Collaborazione (coinvolgimento attivo)

COMUNE	2005 n. alloggi	2006 n. alloggi	2007 n. alloggi	Var. % 2005-2007
Bagno a Ripoli	275	273	269	-6
Barberino di Mugello	114	114	124	10
Barberino Val d'Elsa	44	44	44	0
Borgo S.Lorenzo	185	188	188	3
Calenzano	102	102	102	0
Campi Bisenzio	548	548	548	0
Dicomano	30	30	30	0
Fiesole	37	38	38	1
Figline Valdarno	145	145	143	-2
Firenze	7.621	7.603	7.626	5
Firenze	72	72	72	0
Greve in Chianti	137	138	134	-3
Impruneta	135	135	135	0
Incisa Valdarno	35	35	35	0
Lastra a Signa	160	160	163	3
Londa	6	6	14	8
Marradi	68	68	68	0
Palazzuolo sul Senio	14	14	13	-1
Pelago	44	44	44	0
Pontassieve	258	258	257	-1
Reggello	73	73	69	-4
Rignano sull'Arno	51	51	51	0
Rufina	37	42	46	9
San Casciano Val di Pesa	144	144	144	0
San Godenzo	40	40	40	0
San Piero a Sieve	74	74	74	0
Scandicci	415	429	429	14
Scarperia	77	93	93	16
Sesto Fiorentino	632	667	667	35
Signa	137	137	137	0
Tavarnelle	32	32	32	0
Vaglia	4	4	4	0
Vicchio di Mugello	86	86	86	0
TOTALI	11.832	11.887	11.919	87

- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa

S.p.A. sono:

- Firenze (64,41% nel 2005 e 63,98% nel 2007)
- Sesto Fiorentino (5,34% nel 2005 e 5,60% nel 2007)
- Campi Bisenzio (4,63% nel 2005 e 4,60% nel 2007)
- Scandicci (3,51% nel 2005 e 3,60% nel 2007).

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.

Alloggi e.r.p. in gestione

Nuova costruzione, manutenzione straordinaria e recupero edilizio di alloggi e.r.p.

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 2007.

Come si può evincere dalla tabella qui riportata, nel 2007 l'attività di valorizzazione del patrimonio gestito e quella per la creazione di nuovo patrimonio sono state rilevanti.

E' opinione di CASA S.p.A. che in termini di gestione degli interventi, i massimali di costo e.r.p. sovvenzionata vigenti in Toscana, sono inadeguati tanto da confinare fuori mercato il settore e.r.p..

I massimali vigenti a tutto il 2007, così come risultano dal Decreto Dirigenziale 23 aprile 2007 n. 1844, prevedono per interventi di nuova edificazione, tipologia in

Interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2007

COMUNE	NUOVE COSTRUZIONI n° alloggi	MANUTENZIONE STRAORDINARIA n° alloggi	RECUPERI EDILIZI n° alloggi
Bagno a Ripoli	12	24	5
Barberino di Mugello	12	24	13
Barberino Val d'Elsa	0	0	0
Borgo S.Lorenzo	0	18	24
Calenzano	50	0	0
Campi Bisenzio	4	33	0
Dicomano	0	0	0
Fiesole	0	1	0
Figline Valdarno	18	20	0
Firenze	463	1.149	12
Firenze	0	0	0
Greve in Chianti	0	0	0
Impruneta	20	42	0
Incisa Valdarno	6	0	0
Lastra a Signa	0	18	15
Londa	0	0	0
Marradi	12	0	0
Palazzuolo sul Senio	0	0	0
Pelago	12	6	0
Pontassieve	32	0	0
Reggello	12	0	0
Rignano sull'Arno	15	0	0
Rufina	12	0	0
San Casciano Val di Pesa	12	18	0
San Godenzo	12	3	0
San Piero a Sieve	0	9	0
Scandicci	78	44	52
Scarperia	0	0	0
Sesto Fiorentino	141	148	0
Signa	18	24	0
Tavarnelle Val di Pesa	12	4	0
Vaglia	0	0	0
Vicchio	32	0	0
TOTALI	985	1.589	121

COMUNE	LOCALITÀ	N. ALLOGGI	INIZIO LAVORI	RESCISSIONE CONTRATTI E RIAPPALTI	FINE LAVORI	TEMPI DI REALIZZAZIONE	COSTO DI REALIZZAZIONE TECNICA € A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA ESCLUSA) € A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA INCLUSA) € AD ALLOGGIO
SCANDICCI	Grioli - Lotto 14/2	14	Ottobre - 00		Maggio - 03	942	640,52	897,96	74.668,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/b	36	Febbraio - 01		Novembre - 03	1.003	601,73	845,92	77.885,00
CAMPI BISENZIO	S. Piero a Ponti	12	Febbraio - 01		Gennaio - 04	1.064	653,95	800,24	62.026,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/c	30	Novembre - 01		Luglio - 06	1.703	621,85	911,69	86.056,00
SCARPERIA	S. Agata	12	Ottobre - 04		Luglio - 06	638	681,41	837,15	81.667,00
BAGNO A RIPOLI	Capannuccia	12	Agosto - 04		Dicembre - 07	1.247	645,42	876,99	66.709,00
FIRENZE	ex Gover	52	Novembre - 03		Dicembre - 07	1.521	629,75	839,01	77.233,00
PELAGO	Casellina	12	Luglio - 05		Dicembre - 06	913	685,80	945,48	77.500,00
BARBERINO DI MUGELLO	Cavallina	12	Agosto - 05		in corso	882	693,93	956,08	77.500,00
SAN CASCIANO	San Pancrazio	12	Marzo - 00		in corso	2.861	675,35	835,32	73.165,00
RIGNANO	Troghi	15	Dicembre - 01		in corso	2.221	643,63	834,86	73.488,00
SESTO FIORENTINO	Chini - Lotto 1/a	39	Aprile - 01	rescissione contratto riappaltato	in corso	2.465	789,62	1.044,08	99.152,00
FIGLINE VALDARNO	Via F.lli Cervi	22	Maggio - 02	rescissione contratto riappaltato	in corso	2.070	705,04	1.005,28	76.991,00

Costi e tempi degli interventi e.r.p. sovvenzionata - Nuova Costruzione al 31.12.2007

linea, un importo massimo per costo di realizzazione tecnica di € 833,88 a mq. di SC (Superficie Complessiva) e un importo massimo di costo totale intervento pari a € 1.184,11 a mq. di SC.

Rispetto ai costi veri del mercato edilizio

in Firenze e provincia stimiamo di essere sotto di una percentuale di almeno il 20/25%.

La tabella riportata, riepilogativa del costo di realizzazione tecnica e del costo totale degli interventi e.r.p. sovvenzionati

COMUNE	LOCALITÀ	N. ALLOGGI	INIZIO LAVORI	RESCISSIONE CONTRATTI E RIAPPALTI	FINE LAVORI	TEMPI DI REALIZZAZIONE	COSTO DI REALIZZAZIONE TECNICA € A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA ESCLUSA) € A MQ DI SC	COSTO TOTALE INTERVENTO (IVA INCLUSA) € AD ALLOGGIO
SCANDICCI	Grioli - Lotto 13/2	14	Aprile - 02		in corso	2.100	640,52	897,96	74.668,00
SAN GODENZO	Torre	12	Settembre - 02	in corso stesura variante	in corso	1.947	655,81	919,02	71.013,00
FIRENZE	PRU S. Maria a Cintoia - Lotto 6	28	Aprile - 03		in corso	1.735	755,82	1.023,22	100.280,00
MARRADI	Vaiursole	12	Maggio - 03	rescissione contratto riappaltato	in corso	1.705	746,36	997,14	88.019,00
GAMBASSI TERME	Belvedere	18	Maggio - 04		dicembre - 06	1.339	569,50	877,90	72.447,00
IMPRUNETA	Via Ho Chi Minh	8	Aprile - 05	rescissione contratto riappaltato	in corso	1.004	683,46	916,76	92.637,00
IMPRUNETA	Sassi Neri	12	Luglio - 05		in corso	913	766,19	915,13	75.763,80
FUCECCHIO	San Pierino	12	Luglio - 05		in corso	913	728,22	982,86	85.531,00
CALENZANO	Carraia	30	Agosto - 05	in corso stesura variante	in corso	882	589,77	778,26	77.000,00
SCANDICCI	San Colombano	30	Luglio - 05	rescissione contratto riappaltato	in corso	913	689,22	1.034,72	102.510,00

ta realizzati e in via di realizzazione da parte di Casa S.p.A. e dei relativi tempi di attuazione, è esemplificativa di una situazione di obiettiva difficoltà. Quando va bene e i cantieri vengono ultimati, ciò avviene comunque con tempi lunghi,

ben oltre quello che dovrebbe essere il tempo medio necessario per realizzare un fabbricato di edilizia residenziale (400/600 giorni), negli altri casi i cantieri si trascinano tra contenziosi, rescissioni contrattuali, riappalti. La circostanza che

le gare d'appalto, bandite alle regole imposte dalla normativa tecnico-economica regionale vigente per l'e.r.p. sovvenzionata, non vadano deserte, ma che addirittura vengano aggiudicate con ribassi consistenti, non testimonia certo che i massimali



Alcuni cantieri in corso:

- 1. Fucecchio - San Pierino
- 2. Figline - Via F.lli Cervi
- 3. Firenze - ex Gover
- 4. Impruneta - Via Ho Chi Minh
- 5. Pelago - Casellina
- 6. Cerreto - Stabbia
- 7. Scandicci - Grioli
- 8. Impruneta - Sassi Neri
- 9. Gambassi Terme - Belvedere
- 10. Signa - S. Mauro
- 11. Lastra a Signa - Cascina Pinucci
- 12. Barberino di Mugello - Cavallina
- 13. Bagno a Ripoli - Capannuccia
- 14. Calenzano - Carraia
- 15. Scandicci - Casellina
- 16. San Casciano - San Pancrazio

di costo sono adeguati, ma certifica la patologia del mercato delle costruzioni. La inadeguatezza dei massimali di costo è testimoniata dai tempi lunghissimi necessari per arrivare alla fine dei lavori, dall'iter travagliatissimo dei cantieri e dal fatto che ancora oggi interventi appaltati negli anni 2001, 2002 e 2003 sono lungi dal concludersi.

A parere della Società non è più rinviabile una verifica seria della adeguatezza della politica tecnica regionale, a partire dai massimali di costo, ricordandosi sempre che gli interventi di e.r.p. sovvenzionata non possono e non vogliono fare sconti in tema di qualità abitativa, di standard qualitativi correnti, di sicurezza del cantiere e di adeguatezza e aggiornamento alle normative via via emanate in materia di risparmio ed efficienza energetica, benessere acustico, sicurezza

Costo degli interventi di edilizia e.r.p. consegnati negli anni 2003-2007

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €
Scarperia Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	752.014	553.642	62.668
Scandicci Grioli	Nuova costruzione	32	2.098.000	1.368.609	65.563
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	36	2.705.000	1.775.000	75.139
Campi Bisenzio S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	725.086	506.000,0	60.424
Bagno a Ripoli Lappeggi	Recupero edilizio	13	1.297.453	976.033	99.800
Impruneta Ferrone	Recupero edilizio	13	854.052	542.243	65.696
Scarperia Capoluogo	Recupero edilizio	2	88.072	60.000	44.036
Borgo S. Lorenzo Capoluogo	Recupero edilizio	3	189.000	102.500	63.000
Firenze S. Bartolo a Cintoia	Nuova costruzione	20	1.465.527	1.112.900	73.276
Sesto Fiorentino Chini	Nuova costruzione	30	2.385.000	1.610.000	79.500
Scarperia S. Agata	Nuova costruzione	12	980.000	700.500	81.660
Lastra a Signa Cascina Pinucci	Recupero edilizio	3	323.374	208.891	107.791
Firenze ex Gover	Nuova costruzione	52	4.016.000	2.741.000	77.232,00
Bagno a Ripoli Capannuccia	Nuova costruzione	12	800.508	536.925	66.709
Totale		252	18.679.086	12.794.243	

comune	n. alloggi	spesa in €	comune	n. alloggi	spesa in €
Bagno a Ripoli	1	7.829,36	Palazuolo sul Senio	0	-
Barberino di Mugello	3	27.924,36	Pelago	0	0
Barberino Val d'Elsa	1	12.516,32	Pontassieve	7	239.756
Borgo S.Lorenzo	4	60.172,34	Reggello	1	18.962,43
Calenzano	0	-	Rignano sull'Arno	0	-
Campi Bisenzio	10	111.519	Rufina	2	46.900
Dicomano	0	-	San Casciano Val di Pesa	3	37.914
Fiesole	0	-	San Godenzo	1	8.950
Figline Valdarno	0	-	San Piero a Sieve	1	6.888,81
Firenze	178	3.905.858,31	Scandicci	1	4.738,05
Firenzeuola	2	39.024,35	Scarperia	1	933,99
Greve in Chianti	1	22.534,49	Sesto Fiorentino	12	53.065,81
Impruneta	3	31.129,35	Signa	4	53.910,41
Incisa Valdarno	1	4.848,12	Tavarnelle Val di Pesa	2	15.336
Lastra a Signa	1	21.725,54	Vaglia	0	-
Londa	0	-	Vicchio	1	1.194,71
Marradi	1	2.121,99	TOTALI	242	4.735.753,74

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

delle coperture, ecc.

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

Tale obiettivo è stato ed è sviluppato per il Comune, adeguatamente coinvolto, secondo alcune importanti tematiche anche di durata pluriennale.

Ristrutturazione alloggi di risulta e gestione sfitti

In una realtà quale quella del L.O.D.E. Fiorentino, che si caratterizza per un turnover negli alloggi di e.r.p. circa 200-250 alloggi annui, 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 2007 per rendere tali alloggi usufruibili da parte di nuovi nuclei familiari.

Un turnover così significativo implica, non solo un consistente impegno a livello

di gestione delle ristrutturazioni come evidenziato nella tabella, ma anche la previsione di sempre più perfezionate modalità di comunicazione di Casa S.p.A. con i Comuni, circa la ripresa e conseguente disponibilità ad una nuova assegnazione degli alloggi stessi. Su questo tema nel corso del 2007, a seguito di numerose riunioni con i diretti interessati, è stata migliorata la procedura di comunicazione singola e riepilogativa mensile degli alloggi sfitti e disponibili.

Programmi a carattere innovativo

Programma affitto e risparmio energetico

La delibera di Giunta Regionale Toscana n. 94 del 24 gennaio 2005, ha dato il via, nell'ambito del programma regionale di edilizia residenziale pubblica, ai finanziamenti per interventi finalizzati all'incremento e alla diversificazione dell'offerta di abitazioni in locazione.

Casa S.p.A., soggetto gestore del patrimonio e.r.p. dei 33 Comuni del L.O.D.E. fiorentino, è stata chiamata a collaborare non soltanto con la propria



PROGRAMMA AFFITTO E RISPARMIO ENERGETICO

- ✘ Calenzano - piano di recupero - dietropoggio - 20 alloggi
- ✘ Firenze - area p.u.e. via canova / Giuncoli - 20 alloggi
- ✘ Pontassieve - Mezzana - 20 alloggi
- ✘ Sesro Fiorentino - PL1 PL13
- ✘ Vicchio - Castalcistio - 20 alloggi in località permanente + 6 alloggi in proprietà convenzionata + 4 in proprietà privata



attività tecnica, ma anche con le risorse finanziarie, direttamente reperite dalla Società, a realizzare i programmi di edilizia convenzionata finalizzata all'affitto permanente a canone controllato. Nell'ambito dei programmi per la realizzazione di alloggi in affitto permanente a canone calmierato e concordato, o in vendita, Casa S.p.A., quindi, opera con-



cretamente in veste di progettista, di stazione appaltante e per la direzione lavori, oltre che di finanziatore della quota parte di costo di realizzazione degli alloggi non coperta da contributo esterno (comunale, regionale, distretti energetici). Casa S.p.A. sta mettendo a disposizione risorse direttamente reperite a favore dei Comuni Soci destinatari delle nuove

*Sopra: Piano di Lottizzazione nel Comune di Sesto Fiorentino;
a sinistra: Piano Urbanistico Esecutivo Giuncoli nel Comune di Firenze;
nella pagina a fianco, in alto: Dietropoggio nel Comune di Calenzano;
sotto: Castalcistio nel Comune di Vicchio*



realizzazioni, a fronte dell'attribuzione dei canoni di locazione (per il tempo necessario al rientro dell'investimento) e/o dei proventi di vendita degli alloggi da costruire.

Nel 2007 è stata avviata la progettazione di tutti gli interventi (descrizione delle caratteristiche della progettazione...)

Nel 2008 si prevede il lancio delle gare per gli interventi per i quali si è portata a compimento la progettazione esecutiva con conseguente avvio della realizzazione degli interventi. Per i Comuni di Sesto Fiorentino e Vicchio, si prevede, invece la conclusione della progettazione e l'avvio delle pratiche per il lancio della gara d'appalto.

Tutti gli edifici saranno caratterizzati da alta efficienza energetica con un valore limite di fabbisogno di energia primaria annuo, per mq. di superficie utile dell'edificio, inferiore almeno al 50% rispetto ai valori delle tabelle allegate al decreto legislativo n. 311/2006 (ossia con un fabbisogno termico annuo per riscaldamento inferiore a 25 kwh/mq. anno; da notare che tale fabbisogno corrisponde ad un risparmio di circa il

58-60% rispetto al consumo standard di un edificio nuovo ultimato prima del D.Lgs. n. 311/2006 che era caratterizzato da consumi attorno ai 60-70 kwh/mq. anno).

Le soluzioni costruttive finalizzate al risparmio energetico sono costituite da pacchetti murari, infissi, isolamenti; e dall'impiego di fonti rinnovabili di energia: pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica in alcuni casi.

Out amianto In fotovoltaico

Casa S.p.A. si è posta il problema di come poter contribuire, di concerto con i Comuni interessati, alla soluzione del problema della presenza nelle coperture di alcuni complessi e.r.p. di "eternit" che, ridotto all'essenziale, è un problema di carenza di risorse finanziarie bastevoli per poter far fronte ai costi dello smontaggio delle coperture, dello smaltimento del cemento-amianto, del rimontaggio della copertura, completa di adeguata coibentazione. L'idea è scaturita a fronte della recente normativa

di attuazione e incentivazione introdotta dal D.M. 10.02.2007 del Ministero dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio, che ha stabilito i criteri e le modalità per incentivare la produzione di energia elettrica da impianti solari fotovoltaici. Si è cioè provato a verificare la fattibilità tecnico-economica di interventi di sostituzione delle coperture in "eternit" con installazione di campi fotovoltaici sulle nuove coperture, in equilibrio economico di costi-ricavi, dove cioè, i costi della sostituzione dei tetti in "eternit" e dell'impianto dei campi fotovoltaici fossero coperti dai ricavi derivanti dagli incentivi ex D.M. 10.02.2007 per l'installazione di impianti fotovoltaici e dalla vendita dell'energia elettrica così prodotta. Per il 2008 è prevista la realizzazione di circa 12 interventi su altrettanti fabbricati e.r.p. per una superficie di fotovoltaico di circa mq. 6.200 con una produzione annua di circa 918.700 kWh e un investimento di Euro 5.700.000,00.

Collaborazione e consulenze

La particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa S.p.A., 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 S.p.A. a Commissioni di assegnazione e mobilità in qualità di esperti, oltre che relative a interventi tecnici, nonché la frequente attività di consulenza formale ed informale fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

In particolare, nel corso del 2007 il personale interessato alle commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella riportata nella pagina 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. La Commissione Tecnica, nominata con ordinanza del Sindaco di Firenze, è composta da personale comunale e di Casa S.p.A. ed ha il compito di esaminare la domanda di preventivo per l'esecuzione dei lavori da parte degli assegnatari degli

alloggi di e.r.p. a proprie spese, così come previsto dalla delibera del Consiglio comunale di Firenze n. 1100/1998. La delibera, infatti, prevede la possibilità di assegnare contributi tramite rimborso o scomputo dal canone di affitto ad assegnatari di alloggi di proprietà comunale e concessionari di alloggi in area di servizio che eseguono a proprie spese lavori di manutenzione negli alloggi assegnati.

COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21	COMMISSIONE TECNICA (DEL. 1100/1998 FIRENZE)
1 Bagno a Ripoli	QUADRO	INCARICATO	INCARICATO
2 Barberino del M.llo	QUADRO		
3 Barberino V.Elsa		INCARICATO	
4 Calenzano		INCARICATO	
5 Campi Bisenzio	QUADRO	INCARICATO	
6 Figline Valdarno	INCARICATO		
7 Firenze	DIRIGENTE	QUADRO	QUADRO
8 Firenzuola		INCARICATO	
9 Impruneta	QUADRO		
10 Rignano S. A.	QUADRO		
11 Scandicci		QUADRO	
12 Scaperia		INCARICATO	
13 Sesto Fiorentino	QUADRO	QUADRO	
14 Signa		INCARICATO	
15 Tavarnelle V. P.	QUADRO		
TOTALI	9	10	2

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

CASA SPA E GLI UTENTI

L'utente finale del servizio inteso come singolo, ma anche nella particolare forma associativa dell'Autogestione, è l'altro interlocutore principale di Casa S.p.A. accanto ai Comuni.

Si tratta infatti di relazionarsi quotidianamente con una platea di circa 30.000 persone che abitano i circa 12.000 alloggi gestiti.

Dall'analisi dello stakeholder Utente, è emersa la necessità di un coinvolgimento elevato che peraltro deve essere caratterizzato da un'approfondita analisi delle modalità più efficaci per raggiungere lo scopo. In altre parole, le modalità di coinvolgimento hanno dovuto tener conto delle esigenze e delle caratteristiche dell'interlocutore a cui erano rivolte. Massimo impegno, quindi sullo strumento divulgativo (sito internet, giornalino, bollettino), ma anche momenti di incontro diretto.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL UTENTE

- ✗ PUBBLICAZIONE SU SITO / GIORNALINO
- ✗ FILMATO DIVULGATIVO
- ✗ INCONTRI DIRETTI
- ✗ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✗ CUSTOMER SATISFACTION



stakeholder: UTENTI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento

Qualità servizi (amministrativi e manutentivi) - decentramento

Obiettivo dello stakeholder

Migliorare del servizio

Livello preferito di coinvolgimento

Monitoraggio ed informazione (passiva)

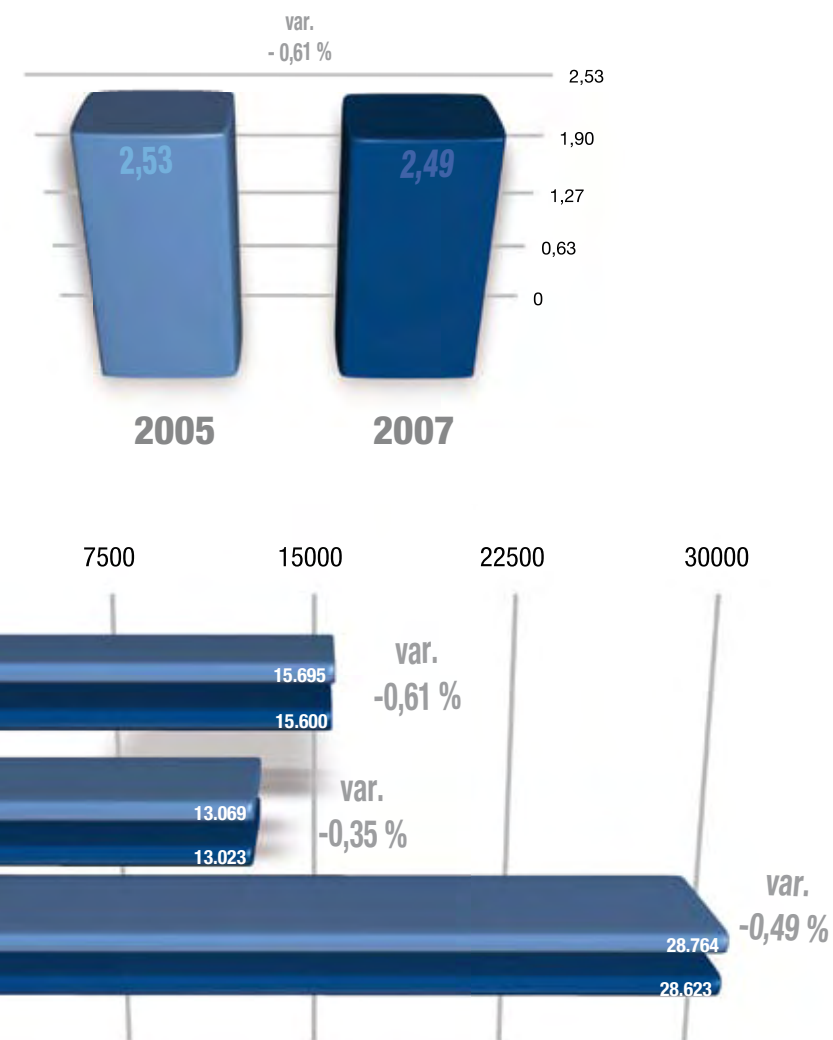
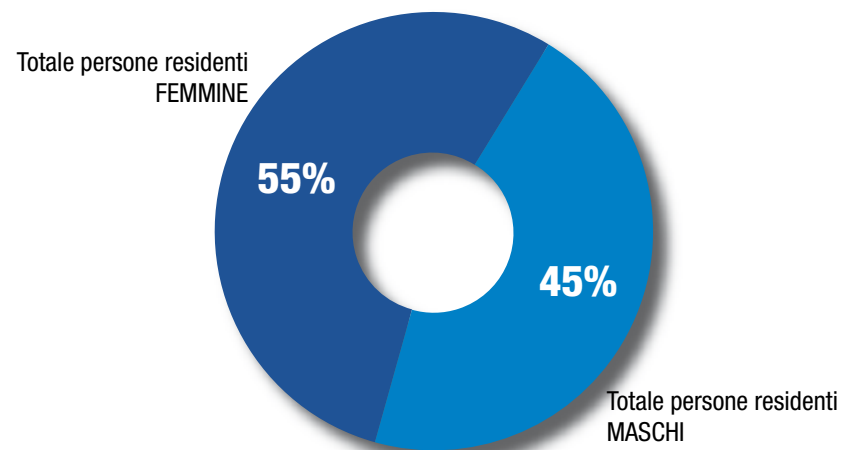
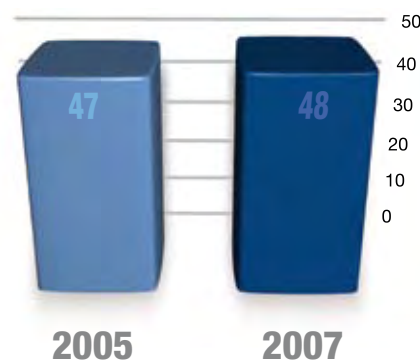
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

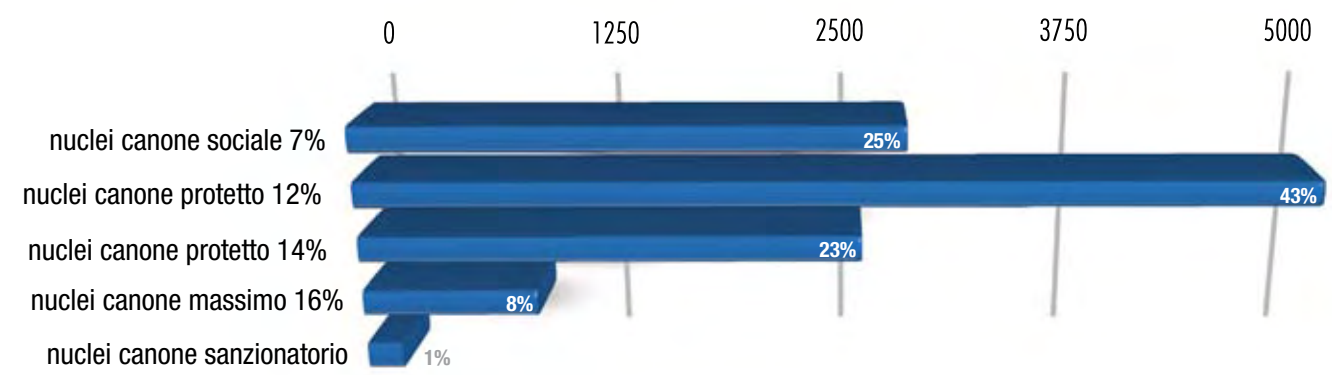
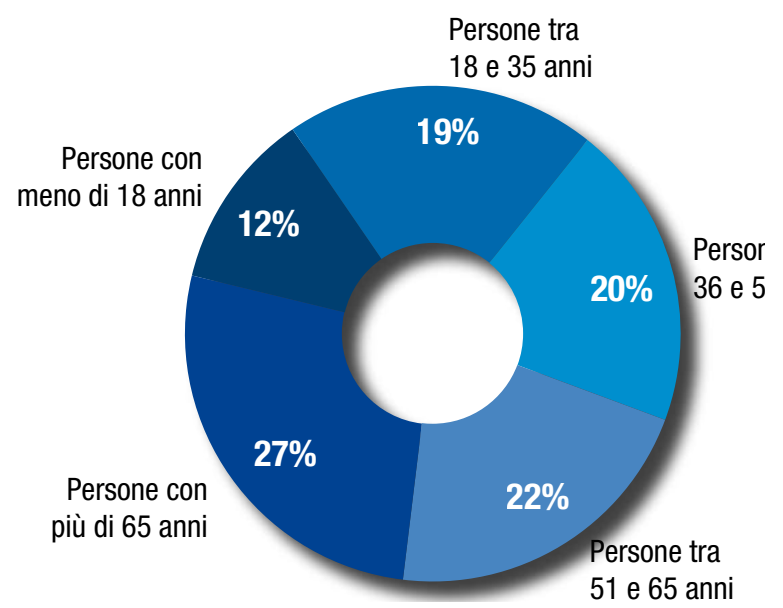
Il dato che emerge dalla raccolta 2007 circa la distribuzione per fasce di reddito della famiglia assegnataria in ambito L.O.D.E. Fiorentino è di una sostanziale stabilità: rispetto ai precedenti accertamenti (2003 e 2005) non si osservano, infatti, scostamenti di rilievo rispetto alle percentuali di distribuzione tra le varie fasce di canone (sociale, protetto, massimo e sanzionatorio). Ciò stante, un dato che ci pare interessante sottolineare in quanto positivo è la se pur minima diminuzione sia dei canoni "massimi" (ovvero quei canoni

applicati alle famiglie che percepiscono un reddito convenzionale al di sopra del limite di decadenza) sia dei canoni "sanzionatori" (quelli cioè applicati ai nuclei che non hanno presentato l'autodichiarazione o l'hanno presentata incompleta). Non trascurabile, rispetto all'andamento sia regionale che nazionale, è l'importo del canone medio, dopo la conclusione delle operazioni di accertamento, che si attesta sui 126 euro mensili, rispetto alla media dell'anno 2007 pari ad Euro 115,75.

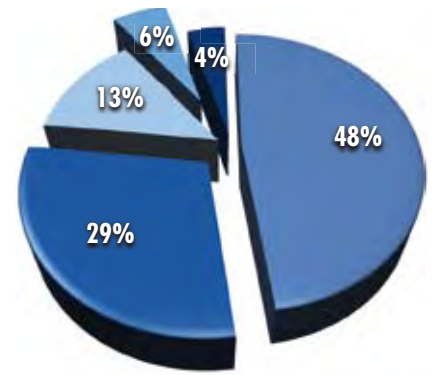
Dalla tabella seguente si evidenziano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. fiorentino. La tipica famiglia di edilizia residenziale pubblica è di piccole dimensioni, i componenti del nucleo familiare medio sono 2,49. I dati anagrafici evidenziano che tra i residenti le femmine rappresentano circa il 54,50% dell'utenza contro il 45,5% dei maschi (leggermente variati rispetto all'esercizio 2006 a favore dei residenti femmine).

L'età media dei residenti e.r.p. si sta progressivamente innalzando: attualmente è di 48 anni; un abitante su 4 ha più di 65 anni di età (27,48%). Da evidenziare comunque che i residenti entro i 35 anni rappresentano circa un terzo della popolazione residente (30,95%) tra i quali quelli con meno di 18 anni sono oltre il 10% (11,76%). La variazione in diminuzione dei residenti entro i 35 anni rispetto all'anno 2006 (32%), è, probabilmente, attribuibile all'uscita dal nucleo di figli resisi autonomi.

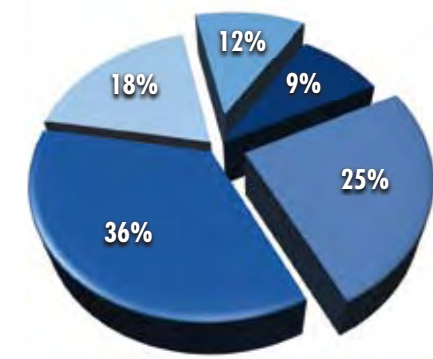




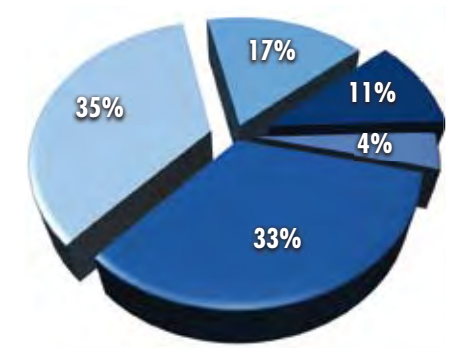
Composizione popolazione e.r.p.



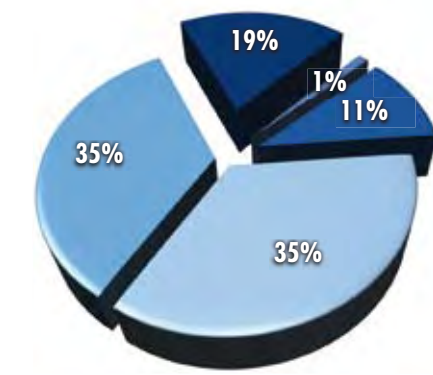
Canone sociale (7%)



Canone protetto (12%)



Canone protetto (14%)



Canone massimo (16%)

- 1 persona
- 2 persona
- 3 persona
- 4 persona
- 5 persona ed oltre

CARATTERISTICHE DEI RAPPORTI

82

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 S.p.A.. Da tale attività non sono esclusi neppure i livelli dirigenziali o gli stessi Direttore Generale e Presidente, quando le circostanze lo rendano opportuno. Alcuni uffici hanno un rapporto diretto e particolarmente forte

UFFICIO	FUNZIONE	N. ADDETTI
Ufficio Affari Generali	Servizio centralino, portineria e prima accoglienza (front – office); supporto alle vendite, assicurazioni per danni raccolta redditi	7
Ufficio Utenza	Ricevimento del pubblico per calcolo canoni, problematiche gestione nuclei, servizi a rimborso	7
Ufficio Gestione Procedure Informatiche	Servizio cassa e raccolta redditi	3
Ufficio Patrimonio	Ricevimento del pubblico per servizi a rimborso, problematiche condominiali, autorizzazione all'esecuzione lavori, raccolta redditi	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

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 48 dipendenti, circa il 65% del personale di Casa S.p.A. (vedi tabella).

Decentramento dei servizi e raccolta redditi

La Società è impegnata a promuovere il progressivo decentramento di alcuni servizi all'utenza, la quale potrà così conferire con personale qualificato di Casa S.p.A., 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. Il medesimo impegno ha caratterizzato anche la pianificazione e lo svolgimento della raccolta redditi effettuata nel 2007.

Attività di raccolta redditi

Casa S.p.A., in qualità di gestore di edilizia residenziale pubblica per conto dei 33 Comuni del L.O.D.E. Fiorentino è tenuta ad accertare biennialmente, tramite acquisizione di autodichiarazioni, la posizione anagrafico reddituale dei nuclei assegnatari.

Si tratta di un'operazione che coinvolge più di 11.500 famiglie, ed è quindi un momento particolarmente significativo, ed impegnativo, del rapporto tra Società ed assegnatari.

Nell'ottica di rendere più agevole l'adempimento agli interessati, ma anche di incentivare la presentazione di persona delle autodichiarazioni usufruendo così dell'assistenza di personale qualificato, Casa S.p.A. ha adottato un modello

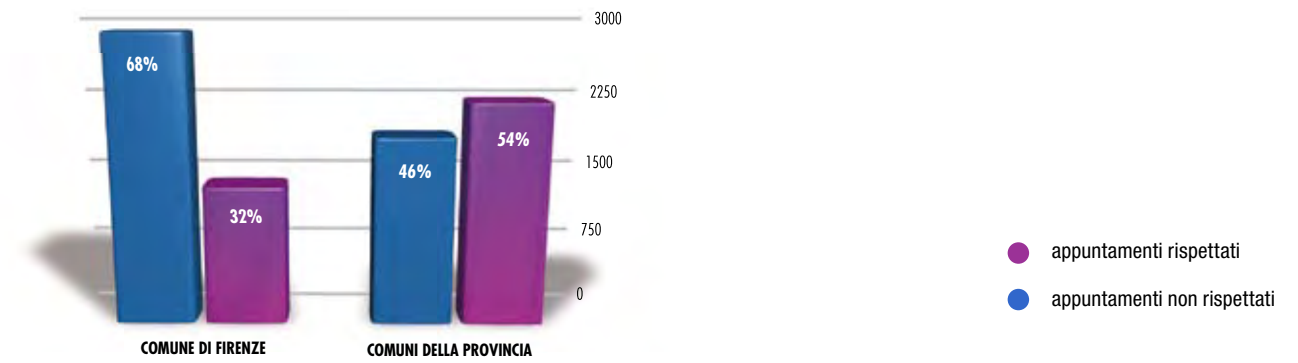
incentrato su un sistema di appuntamenti prefissati, distribuiti nell'arco dell'anno, secondo un raggruppamento basato sul tipo di reddito percepito; per un'ulteriore agevolazione alla presentazione di persona sono state anche poste in essere forme di decentramento della raccolta (Quartiere 4 del Comune di Firenze, alcuni Comuni della Provincia).

Il modello, adottato per la prima volta in via sperimentale nel 2005, per la raccolta relativa all'anno redditi 2004, è stato riconfermato, dati gli ottimi risultati conseguiti, anche nell'anno 2007 (anno redditi 2006).

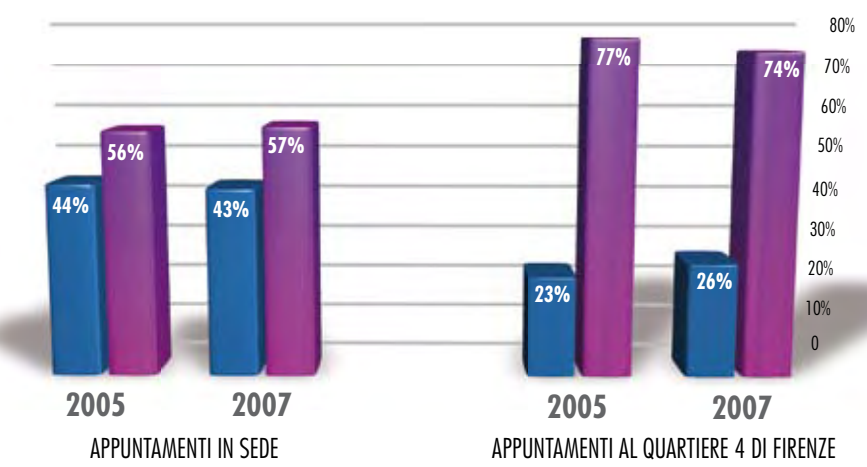
La tempistica

Le richieste ed i relativi appuntamenti sono stati inviati in tre diverse tranches, distinte per tipo di reddito percepito dalle famiglie, scaglionate nel tempo. La lettera di richiesta, inviata assieme al bollettino dell'affitto è stata "personalizzata" a seconda della documentazione occorrente all'interessato per la personalizzazione del modello di autodichiarazione e della lettera di richiesta per la compilazione dell'autodichiarazione,

ATTIVITÀ	T E M P I S T I C A					
	ENTRO 10/02/07	DAL 28/02/07 AL 26/04/07	ENTRO 10/04/07	DAL 02/05/07 AL 28/06/07	ENTRO 10/08/07	DAL 10/09/07 AL 27/09/07
1 INVIO RICHIESTA REDDITI DA PENSIONE	●●●●●●					
2 RICEVIMENTO ASSEGNATARI CON REDDITI DA PENSIONE		●●●●●●	●●●●●●			
3 INVIO RICHIESTA REDDITI DA LAVORO DIPENDENTE			●●●●●●			
4 RICEVIMENTO ASSEGNATARI REDDITI DA LAVORO DIPENDENTE				●●●●●●	●●●●●●	
5 INVIO RICHIESTA REDDITI LAVORATORI AUTONOMI					●●●●●●	
6 INIZIO RICEVIMENTO ASSEGNATARI CON REDDITI DA LAVORO AUTONOMO						●●●●●●



Afflusso in sede per zona di provenienza



Il rispetto degli appuntamenti si conferma in lieve crescita sia in sede che presso il Quartiere 4 di Firenze



altresì allegata al bollettino e già parzialmente precompilata con i dati presenti nell'archivio della Società.

La comunicazione

La buona riuscita di un progetto passa anche attraverso una buona comunicazione: Casa S.p.A. si è impegnata a fondo su questo fronte, sia attraverso il consueto canale costituito dal periodico "Casa S.p.A. Informa" sia attraverso un video informativo, interamente progettato e realizzato da personale e con mezzi della Società, che è stato inserito sul sito Internet (www.casaspa.it).

Al consueto decentramento attuato ormai stabilmente presso lo sportello del Quartiere 4 (Firenze) a Villa Vogel, e verso il quale sono stati convogliati tutti gli assegnatari (in totale 2.236) che abitano nel quartiere, è stato previsto, a seguito di uno studio comparativo tra numero di richieste inviate e presenza agli appuntamenti, un decentramento "mirato" su alcuni Comuni della Provincia (Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio, Figline Valdarno, Reggello ed Incisa Valdarno) destinato ai pensionati.

Attenzione al rispetto degli appuntamenti

Il risultato complessivo, considerato già buono durante lo scorso accertamento si è confermato in tutta la sua positività. Le dichiarazioni ricevute di persona dagli uffici di Casa S.p.A. costituiscono i tre quarti del totale con un lieve incremento rispetto allo scorso accertamento. Accoglienza più che positiva anche per l'iniziativa di decentramento mirato sui Comuni della provincia: in alcuni casi la risposta degli utenti è andata oltre le aspettative, con una variazione di presenza agli appuntamenti rispetto alla sede quasi del 90%.

L'indagine

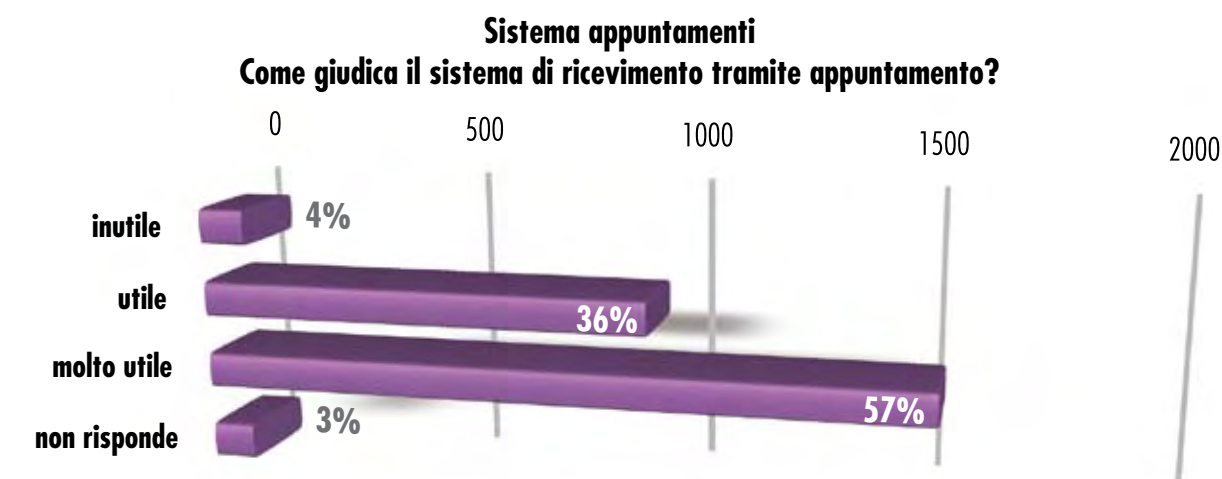
La validità del modello adottato è stato sottoposto anche all'esame dei destinatari finali dell'operazione mediante un'indagine di gradimento condotta con un questionario distribuito ad un vasto campione di interessati (ben 6.522) cui ha fatto riscontro una risposta del 40,42%. Il questionario, pur contenendo un nucleo comune di domande, era stato differenziato per luogo di distribuzione,

sede o postazioni decentrate. Le domande comuni abbracciavano nel complesso tutti gli aspetti del servizio, dalla "leggibilità" della lettera di richiesta redditi (chiarezza e completezza) alla utilità e precisione del sistema degli appuntamenti fino alla cortesia e professionalità del nostro personale addetto alla ricezione delle autodichiarazioni.

I risultati dell'indagine evidenziano percentuali lusinghiere per quasi tutte domande: in particolare si segnala il risultato sull'utilità del sistema degli appuntamenti che totalizza una risposta positiva del 93%.

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



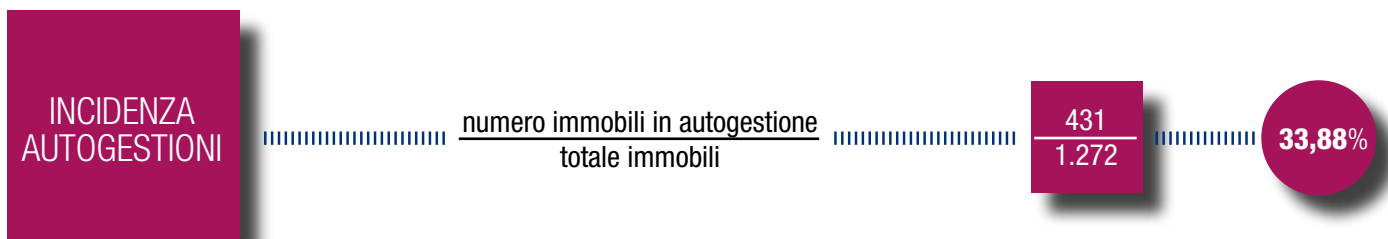
stragiudiziali e giudiziali finalizzate al recupero del credito. Tutto questo crea i presupposti per mantenere basso il livello di morosità. L'attività dell'Ufficio Legale si esplica, inoltre, con grande efficacia per la risoluzione di controversie che emergono nella convivenza tra gli assegnatari. Si tratta di un'attività di tipo anche sanzionatorio, repressivo, ma molto più spesso di un'attività di intermediazione e convincimento delle parti interessate, in sinergia con il Servizio Sociale.

Nel 2007, stabiliti gli opportuni accordi con la Polizia Municipale, Casa S.p.A. ha avviato un sistematico lavoro di rimozione di autoveicoli da rottamare, abbandonati nelle aree a comune di vari fabbricati e causa di degrado e possibile pericolo.

Interventi di sostegno sociale

Casa S.p.A., 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. In quest'ambito si colloca l'incontro avvenuto nell'ottobre 2007 presso l'Assessorato alla Casa del Comune di Firenze con la partecipazione degli Assessori alla



Sicurezza Sociale ed all'Emarginazione Sociale, oltre a rappresentanti di Casa S.p.A. e dello stesso Servizio Sociale. Tra gli argomenti trattati, merita un rilievo particolare l'avvio di sinergie per la gestione delle situazioni di grave disagio socio-psicologico di alcuni assegnatari: a questo proposito è stato convenuto di stilare un protocollo d'intesa che coinvolga tutti i soggetti interessati, ed in particolare la Società della Salute in modo tale da fornire assistenza, e quindi soluzioni, sia agli assegnatari direttamente interessati che agli altri abitanti degli alloggi vicini.

Rapporti con le Autogestioni

Di particolare rilevanza è il ruolo svolto dalla Società nella promozione nella par-

tecipazione 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 S.p.A. 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 rappresen-

tanti di L.O.D.E., tre delle associazioni degli inquilini e due rappresentanti di Casa S.p.A., 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 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 S.p.A.. 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 relazione alla situazione socio-economica dell'interessato. Casa S.p.A., 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 2007 si sono contati 431 immobili in Autogestione su un totale di 1.272 immobili, con un'incidenza percentuale del 33,88%.

Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per migliorare tale risultato e raggiungere un indice di incidenza Autogestioni pari al 34,2%. Casa S.p.A. 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, giustizia e imparzialità nell'espletamento del servizio. La promozione ed il sostegno delle Autogestioni, inoltre è un momento di particolare sinergia tra Casa S.p.A. ed i Sindacati dell'utenza, che condividono le finalità di tale istituto e lo supportano attivamente.

Tale approccio è stato confermato nel 2006 anche dalla Conferenza L.O.D.E. Fiorentina con delibera n. 1 del 07.04.2006. Tale atto ha, infatti, modificato il Regolamento delle Autogestioni in merito ai finanziamenti aprendo maggiori possibilità per la richiesta da parte delle Autogestioni che devono gestire impianti tecnici e tecnologici o servizi onerosi oppure grandi spazi comuni. Nell'anno 2007, dopo un trasparente ed accurato esame che ha interessato tutte le Autogestioni ed è stato verificato dalla Commissione per le Autogestioni, sono stati riconosciuti contributi aggiuntivi a 124 fabbricati, per un maggior finanziamento complessivo nel 2007 di Euro 175.000,00.

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 S.p.A. e Consiag Spa, rinnovato nel 2006 con ad oggetto la collaborazione in materia impiantistica, gestione energetica e telefonica.
- b) Anche l'affidamento del servizio di lettura dei consumi idrici dei condomini gestiti direttamente dalla Società, come quello della vuotatura

L'iniziativa di pianificare un calendario di incontri a tema con l'utenza organizzata ha dato dei riscontri interessanti e positivi. È pertanto intenzione della Società di individuare altri argomenti di interesse generale da trattare con questo sistema nell'anno 2008.

delle fosse biologiche, rientrano tra le iniziative da tempo intraprese per garantire il costante rinnovo e verifica, a mezzo di gara d'appalto, dei fornitori di beni e servizi, così come dei lavori, che hanno consentito di perseguire due obiettivi da sempre all'attenzione della Società:

- diminuzione dei costi rispetto a quelli di mercato,
- miglioramento dei servizi prestati agli assegnatari.

c) Nell'anno 2007, al fine di ottemperare a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, Casa S.p.A. ha predisposto un programma di incontri con i responsabili dei fabbricati in Autogestione nei quali sono presenti impianti di riscaldamento centralizzato.

Gli incontri sono avvenuti nel corso del mese di Maggio 2007 presso la Sede della Società.

L'obiettivo è stato quello di fornire informazioni in merito alla prevenzione degli incendi in modo da raggiungere la massima sicurezza sugli impianti con la conseguente salvaguardia delle persone, degli edifici, e dei soccorritori.

All'incontro è seguito un sopralluogo

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	100,00%
Stipula contratto di locazione	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	100,00%
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,68%
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,21%
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,65%
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	100,00%
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	100,00%
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	93,55%
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%

presso la centrale termica alla presenza del Responsabile dell'Autogestione e del Terzo Responsabile. In tale occasione sono state fornite ulteriori informazioni sulle norme di sicurezza, consegnate le relative schede predisposte con le indicazioni 'Fase di prevenzione', 'Fase di controllo', 'Fase di emergenza' ed è stato predisposto il 'Fascicolo di valutazione rischio incendio'.

Con l'invio di copia del verbale, redatto nel corso del sopralluogo, sono stati segnalati ai Responsabili delle Autogestioni anche gli interventi di loro diretta competenza.

Controllo dei tempi di risposta della carta dei servizi

Con la pubblicazione e distribuzione della Carta dei Servizi Casa S.p.A., oltre a svolgere una doverosa funzione divulgativa circa i servizi prestati agli assegnatari, ha assunto degli impegni nei confronti dei medesimi per il rispetto dei tempi in essa dichiarati.

E' per assolvere e mantenere nel tem-

po questi impegni che, nell'ambito del proprio Sistema di Qualità, la Società ha approntato, nel corso del 2007, un "cruscotto" di monitoraggio per ciascuna voce contenuta al capitolo 15 della Carta. Il controllo, il cui studio e messa in opera è stato realizzato nel primo semestre dell'anno, è effettuato costantemente attraverso il sistema di gestione informatico di Casa S.p.A. che garantisce così un risultato serio ed attendibile e che viene valutato su base trimestrale.

Sono stati pubblicati, quindi, sull'ultimo numero del 2007 di "Casa S.p.A. Informa" i primi risultati del monitoraggio relativi al terzo trimestre dell'anno.

Si tratta di risultati piuttosto soddisfacenti, specie se si considera che, anche dove la percentuale non raggiunge il 100% il gap è dovuto solo in minima parte ad effettivi ritardi nella risposta all'interessato ma si riferisce spesso all'oggettiva complessità della pratica, che ha richiesto adempimenti straordinari (quali nulla osta, verifiche supplementari da parte dei Comuni, ecc.) prima del suo completamento.

È quasi superfluo dire che, alla luce di questi primi dati, il primo obiettivo di Casa S.p.A. è quello di mantenere il risultato ottenuto, con l'intento, ove possibile, di migliorare ancora.

CASA SPA E I SINDACATI DELL'UTENZA



Nell'esercizio delle proprie funzioni Casa S.p.A. 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 S.p.A. 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.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL SINDACATO DELL'UTENZA

- ✘ PROTOCOLLO INTESA
- ✘ RIUNIONI - INCONTRI DIRETTI
- ✘ INIZIATIVE CONGIUNTE

Dall'analisi dello stakeholder Sindacato dell'utenza, è emersa la necessità di un coinvolgimento strettamente correlato a due dei principali interlocutori della Società: Utenza e Comuni, attraverso momenti di incontro diretto, riunioni, incontri ed iniziative congiunte.

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 sindacali": tra queste, le modalità e le garanzie

stakeholder: SINDACATI UTENZA

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Qualità servizi (amministrativi e manutentivi) - decentramento
Obiettivo dello stakeholder	Migliorare del servizio
Livello preferito di coinvolgimento	Parzialmente attivo (delega)

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 S.p.A..

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 S.p.A. 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.

Nel 2007 la collaborazione con i sindacati dell'utenza è stata riconfermata anche in occasione della raccolta redditi dei nuclei assegnatari; a tale scopo prima dell'avvio dell'operazione, sono stati organizzati da Casa S.p.A. degli incontri formativi per dare informazioni circa le modalità da seguire per la raccolta stessa, ma anche per condividere osservazioni ed esperienze nei rapporti con l'inquilinato.



CASA SPA E IL PERSONALE

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

Casa S.p.A. 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. Dall'analisi dello stakeholder Personale, è emersa la necessità di un coinvolgimento elevato strettamente correlata alla rilevanza dell'interlocutore stesso.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL SINDACATO DELL'UTENZA

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ CUSTOMER SATISFACTION

Caratteristiche del personale

Il personale della Società è costituito da 71 dipendenti nel 2005 e 74 nel 2007. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella che segue. Nel 2007 il 90,54% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,46% di "Quadro" e "Dirigente".

Nel 2007 è cessato un dirigente e ne è

stato assunto uno nuovo con funzioni di Direttore Generale, gli impiegati sono variati per effetto di quattro assunzioni, una cessazione ed un passaggio a quadro. Il Turnover del 2007 è dovuto alla cessazione di un dirigente con l'assunzione di uno nuovo, la variazione nella qualifica quadri imputabile alla progressione da impiegato a quadro di un dipendente; infine, la variazione nella qualifica impiegati è così ripartita: quattro assunzioni,

stakeholder: PERSONALE

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento

Crescita professionale, ambiente di lavoro soddisfacente

Obiettivo dello stakeholder

Migliorare del clima aziendale e dell'ambiente

Livello preferito di coinvolgimento

Attivo e passivo (collaborazione, delega, monitoraggio, informazione)

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

	2005			2006			2007		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
oltre 20 anni	20	12	32	20	12	32	19	13	32
da 15 a 20 anni	2	2	4	2	2	4	1	2	3
da 10 a 15 anni		1	1		2	2	0	4	4
da 5 a 10 anni	1	10	11	7	9	16	8	18	16
meno di 5 anni	13	10	23	8	10	18	11	8	19
	36	35	71	37	35	72	39	35	74

ripartizione per età¹ (numero di addetti) (dati al 31.12)

	2005			2006			2007		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
fino a 30 anni	4	3	7	3	2	5	2	1	3
da 31 a 40 anni	5	15	20	7	14	21	10	14	24
da 41 a 50 anni	8	10	18	7	11	18	7	9	16
oltre 50 anni	19	7	26	20	8	28	20	7	31
	36	35	71	37	35	72	39	35	74

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

	2005			2006			2007		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
laurea	9	8	17	9	7	16	10	7	17
diploma	22	17	39	22	18	40	24	17	41
licenza media	5	10	15	6	10	16	5	11	16
	36	35	71	37	35	72	39	35	74

qualifiche	2005			2006			2007		
	M	F	totale	M	F	totale	M	F	totale
Dirigenti	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Quadri	1	2	3	1	2	3	2	2	4
Impiegati	32	33	65	33	33	66	34	33	67
	36	35	71	37	35	72	39	35	74

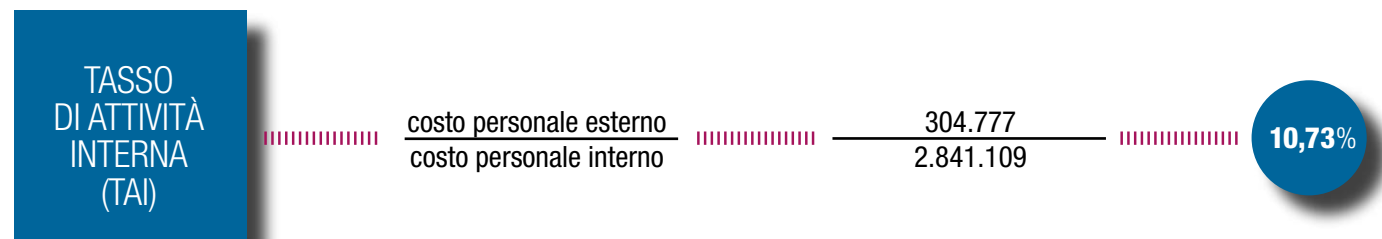
una cessazione dal servizio per dimissioni volontarie e un passaggio a quadro. E' da porre in evidenza che il personale interno è tutto a tempo indeterminato, in quanto la politica del personale di Casa S.p.A. ha come principio generale la valorizzazione di risorse umane destinate a rimanere in azienda nel lungo periodo. Casa S.p.A., dunque, ha fatto venir meno le forme di lavoro interinale nonché quel-

le a tempo determinato in essere tra il personale 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 S.p.A. 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

QUALIFICHE	2005		2006		2007	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
Dirigenti	0	0	0	0	1	1
Quadri	0	1	0	0	1	0
Impiegati	6	5	1	0	4	2
TOTALE	6	6	1	0	6	3



sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate).

Con l'indice riportato 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 sotto l'11% del costo del personale interno (in miglioramento rispetto al 2006 pari a 12,8%).

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 in-

cidente 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 disponibili 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 S.p.A. è garantito sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.

a) La condivisione dell'attività azien-

dale, 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 che annovera tra i suoi compiti anche la diffusione della cultura della qualità all'interno dell'azienda e la cura dei rapporti interni tra tutti i settori di attività societaria per individuare, sulla base delle segnalazioni dei vari uffici, le criticità e le conseguenti azioni di miglioramento.

L'aspetto del coinvolgimento del personale nelle politiche/strategie aziendali è stato ulteriormente focalizzato e di conseguenza fortemente accentuato con l'integrazione del Sistema Qualità con i requisiti stabiliti

in tema di responsabilità Sociale dallo standard SA8000.

b) L'aspetto quantitativo è, invece, sottolineato dall'incentivazione economica. Infatti, Casa S.p.A. 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 S.p.A., 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 compon-

gono, per meglio adeguarle alle finalità dell'azienda ed all'impegno del personale. Come ulteriore e significativa forma di incentivazione dell'attività del personale, Casa S.p.A. applica, pienamente, gli incentivi 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 S.p.A., 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 accertamenti. Finalità di tali incentivi è quella di incrementare la capacità di Casa S.p.A. 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 tecnica, 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 dell'Ufficio Legale, che gestisce il contenzioso della Società, è corrisposto un incentivo in misura corrispondente agli onorari e diritti riconosciuti dal giudice ed effettivamente corrisposti da terzi soccombenti, per cause seguite direttamente dal legale dipendente dalla Società iscritto all'Albo Speciale. 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. Anche per l'anno 2007 il personale di Casa S.p.A. ha usufruito delle quote di incentivazione del reddito, concordate in

sede di trattativa aziendale; detto accordo prevede un'incentivazione la cui entità dipende da tre diversi parametri:

- il raggiungimento degli obiettivi annuali,
- l'andamento del bilancio della Società,
- l'apporto dato dai singoli dipendenti in termini quantitativi e qualitativi dei singoli dipendenti.

L'incentivazione di risultato è una quota significativa del monte salari ed è conseguentemente serio l'impegno nella definizione degli obiettivi e nella verifica del loro raggiungimento, nonché dell'aspettativa dei singoli lavoratori a tale raggiungimento.

Clima aziendale (il piano di miglioramento del 2007)

In adesione ai principi di Responsabilità Sociale stabiliti dalla norma SA8000, Casa S.p.A., alla fine del 2006 ha lanciato un'indagine tra i propri dipendenti per valutare il clima aziendale.

Il questionario, strutturato in due sezioni - la prima dedicata alla conoscenza dell'azienda da parte del personale e la seconda tesa a stabilire il grado di soddi-

sfazione dei dipendenti, è stato compilato con una percentuale del 72%.

I risultati della prima sezione hanno confermato la sostanziale piena conoscenza da parte del personale della struttura aziendale e dell'organigramma che è il documento che la rappresenta, con un 71% che condivide la cultura ed i valori portati avanti da Casa S.p.A..

Da sottolineare il dato, estremamente significativo (98%), concernente la consapevolezza della funzione sociale svolta da Casa S.p.A..

Per ciò che riguarda la sezione dedicata al grado di soddisfazione del personale si ritiene di notevole rilievo, quale elemento particolarmente positivo, la condivisione, da parte dei dipendenti, di alcuni punti cardine del modo di essere dell'azienda quali:

- il rispetto dei diritti contrattuali e di legge (74%);
- il riconoscimento dei principi di associazione, libertà ed attività sindacali (70%);
- ritenere che la soddisfazione del cliente sia sentita come una

responsabilità di tutto il personale (64%);

- non dover andare contro le regole e le procedure per poter svolgere bene il proprio lavoro (68%);
- condividere il principio del miglioramento continuo della qualità (76%);
- ritenere il proprio contributo determinante per il buon andamento delle attività e dell'immagine dell'organizzazione (68%);
- ritenere i turni di ferie ben pianificati e non penalizzanti (84%);
- ritenere che l'azienda sostenga e promuova la formazione e l'aggiornamento professionale (84%);
- la presenza dell'abitudine a lavorare in gruppo nel proprio ufficio (72%);
- conoscere i progetti e gli obiettivi della propria unità organizzativa (74%);
- ritenere che il proprio responsabile tenga conto di suggerimenti ed iniziative che vengono proposte (67%);
- ricevere aiuto da parte del proprio responsabile nel risolvere eventuali problemi (76%);
- ritenere che il proprio responsabile incoraggi i collaboratori a migliorare le conoscenze professionali (72%);

- percepire l'ambiente dei colleghi cooperativo e cordiale (78%);
- condividere e risolvere problemi reciproci con i propri colleghi (82%);
- utilizzare proficuamente il proprio tempo lavorativo (72%);
- venire a lavorare con piacere (64%).

Non sono peraltro mancate le criticità che si possono riassumere in due punti nodali collegati tra loro:

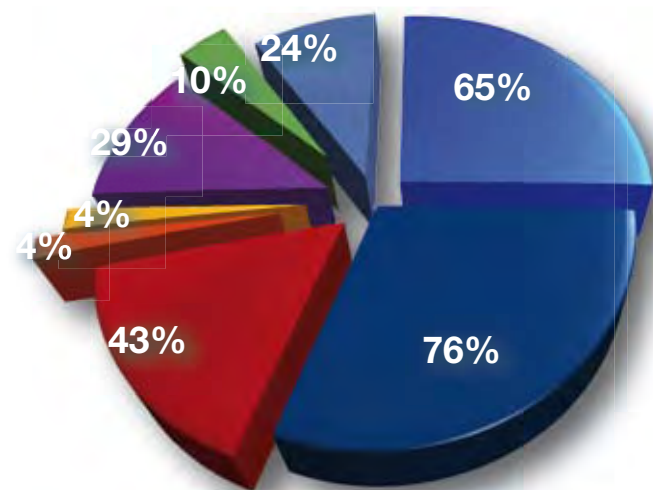
A) Una condivisione soltanto parziale dei sistemi di coinvolgimento nelle politiche aziendali, ivi compreso

il sistema di valutazione e di distribuzione del premio incentivante

B) Una percezione della capacità di diffusione delle informazioni da parte dell'Azienda non del tutto soddisfacente, sia in prospettiva "verticale" - per una chiara e puntuale diffusione degli obiettivi aziendali - sia in "orizzontale" tra le diverse unità organizzative/uffici, dove si è registrato un punteggio inferiore al 50%.

Da tale analisi è quindi emerso che "comunicazione" e "coinvolgimento" avreb-

bero dovuto essere i principi chiave del piano di miglioramento che è stato effettivamente intrapreso. Si è infatti lavorato molto sui momenti di comunicazione/condivisione degli obiettivi aziendali, sia ad alto livello, con istituzionalizzazione di riunioni informative generali in occasione di particolari eventi quali l'approvazione del Bilancio Consuntivo della Società, sia ai livelli più propriamente operativi, con previsioni di riunioni periodiche da tenersi a cura dei responsabili di Ufficio



Fonti di informazione sull'azienda

- responsabile
- collegli
- sindacato
- bacheca
- giornale aziendale
- riunioni generali
- sito internet
- sistema gestione integrato

EVOLUZIONE PROFILI PROFESSIONALI (EVP)

numero ore dedicate alla formazione dei dipendenti / numero ore lavorate nell'anno

2.285 / 105.382

2,17%

almeno trimestralmente con invito a trattare anche gli specifici temi dello stato di attuazione degli obiettivi di produttività e l'eventuale emersione di particolari esigenze formative. Per potenziare l'aspetto del coinvolgimento del personale è stato pianificato anche un percorso formativo per i dirigenti ed i responsabili di ufficio dedicato alle tematiche della gestione dei collaboratori con particolare riferimento alle relazioni ed all'aspetto motivazionale. Anche il miglioramento della condivisione degli obiettivi fondanti il sistema premiante ed il recepimento delle necessità formative è stato oggetto di un percorso attuato dalla Società anche mediante il confronto con le associazioni sindacali dei lavoratori.

Per misurare l'efficacia del piano Casa S.p.A. nel dicembre 2007 ha nuovamente riproposto al proprio personale il questionario sul clima interno, analogo nella sostanza per poter permettere un confronto con il precedente, ma revisionato anche dal Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale per rendere l'indagine più puntuale e partecipativa.

Crescita professionale (formazione e responsabilità)

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

della qualità.

Nell'ambito del piano 2007 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a

Dagli esiti dell'analisi di questo secondo questionario si valuterà se per il 2008 riproporre questo sistema di coinvolgimento dell'interlocutore personale ovvero, di sperimentare strumenti ancora più partecipativi quali, ad esempio l'adozione di focus group mirati a determinati argomenti.

gestione esterna).

La partecipazione ai corsi di formazione professionale ha richiesto la frequenza degli addetti della Società anche al di fuori del normale orario di lavoro, peraltro conteggiato come orario straordinario debitamente autorizzato e concordato con i dipendenti.

L'indice "Evoluzione Profili Professionali" attualmente pari al 2,17%, ha avuto un trend di crescita rispetto all'anno 2006 (EVP= 1,60%), evidenziando l'attenzione dell'azienda alla formazione ed alla crescita professionale.

Orario di lavoro agevolato e pari opportunità

L'orario di lavoro per Casa S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. viene

predisposto un piano ferie approvato dall'Amministratore Delegato (dal 31 ottobre Direttore Generale); 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.

Commissione risorse umane

L'anno 2007 ha visto l'avvio del lavoro della Commissione Risorse Umane (C.R.U.); si ricorda che, a norma di Statuto, tale Commissione ha come compito primario quello della verifica permanente della rispondenza delle condizioni di lavoro all'interno di Casa Spa ai principi etici cui la Società stessa si ispira, consistenti

non solo nel pieno rispetto delle leggi e CCNL vigenti, ma anche nella ricerca di tutti gli strumenti idonei ad assicurare che la prestazione lavorativa si attui nel rispetto della dignità del lavoratore, delle pari opportunità di lavoro e di carriera, dell'imparziale valutazione dei meriti. E' altresì compito della Commissione l'individuazione degli accorgimenti e delle misure che consentano di armonizzare al meglio le esigenze del servizio con le necessità e le opportunità di vita del lavoratore, e ciò in particolare in dipendenza di questioni legate alla salute, all'accudimento familiare ed alla formazione.

La C.R.U. assume la funzione di osservatorio propositivo sulla condizione del lavoro, comprendente:

a) la verifica, anche alla luce del D. Lgs.

11/4/2006 n. 198 ("Codice delle pari opportunità tra uomo e donna...") sulla condizione del lavoro femminile (tutele, carriere, atti discriminatori, molestie sessuali e quant'altro);

b) lo studio di strumenti, anche innovativi, di intervento sulla condizione del lavoro femminile, proponendo possibili "azioni positive", per il perseguimento delle finalità di cui al comma precedente;

c) la verifica delle problematiche relative alle nuove professionalità ed alle possibili responsabilità connesse, con particolare attenzione alle conseguenti esigenze di formazione professionale.

Con riferimento alle problematiche individuali aventi riflessi sulla condizione del lavoro, la C.R.U. ha competenza per:

d) la verifica di istanze per deroghe di orario, o altre analoghe richieste, motivate da esigenze particolari di tipo personale e familiare;

e) la verifica su segnalazione di situazioni di disagio, derivanti dall'ambiente di lavoro e/o dai locali nei quali il medesimo si svolge;

f) l'esame - su istanza - di situazioni conflittuali, in relazione alle problematiche affrontate dal D. Lgs 198/06 o anche da diverse disposizioni e normative), con proposte di soluzioni, nel rispetto dei diritti e delle competenze esistenti.

Nel primo anno di attività, la Commissione Risorse Umane ha preso contatto con i vari aspetti della condizione di lavoro presso Casa S.p.A., non rilevando peraltro particolari criticità. Sono state affrontate e risolte questioni attinenti a richieste di deroghe istituzionali di orario di lavoro avanzate dai dipendenti per esigenze di andamento familiare e a ferie arretrate.

CASA SPA E I SINDACATI DEI LAVORATORI



Casa S.p.A. 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.

Dall'analisi dello stakeholder Sindacato dei lavoratori, è emersa la necessità di un coinvolgimento serio ed approfondito, peraltro incanalato prevalentemente nelle forme istituzionali, quali gli incontri diretti e le riunioni informative.

Nel rispetto dell'accordo interconfederale CISPEL – CGIL/CISL/UIL del 29.09.04 presso Casa S.p.A. 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 rife-

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL SINDACATO DEI LAVORATORI

- ✘ INCONTRI DIRETTI
- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE

rimento 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 aziendali, 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 (Direttore Generale dal 31.10.2007) con due Consiglieri di Amministrazione, delegati dal Consiglio stesso, normalmente affiancati 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).

stakeholder: SINDACATI LAVORATORI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento

Condizione di lavoro in azienda

Obiettivo dello stakeholder

Migliorare delle relazioni e approfondimento delle tematiche di interesse comune

Livello preferito di coinvolgimento

(attiva e passiva) incontri e informazione

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 trattano tematiche quali la discussione dell'assegnazione degli obiettivi annuali di produttività, con relativa attribuzione di punteggi, piano di formazione, ecc..

Casa S.p.A. 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 rappre-

sentanti 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'appartenza sindacale all'interno della sede di lavoro in idonei spazi messi a disposizione dall'Amministrazione.

CASA SPA E I FORNITORI



I fornitori di Casa S.p.A. sono da considerarsi a tutti gli effetti importanti interlocutori della Società, sia sul piano della collaborazione per la corretta esecuzione dei contratti, sia, soprattutto, nella condivisione e perseguimento dei principi di Responsabilità Sociale definiti dalla norma SA8000.

Dall'analisi dello stakeholder Fornitori, è emersa la necessità di un coinvolgimento strettamente correlato al rispetto dei principi della sicurezza e della responsabilità sociale

Il coinvolgimento dello stakeholder Fornitore è stato uno degli elementi centrali del progetto che si è sviluppato nel corso del 2006 per l'implementazione dell'esistente Sistema Qualità con procedure ad hoc tese al rispetto dello standard SA8000. Casa S.p.A. ha operato secondo due direttrici: la diffusione dei contenuti

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL FORNITORI	
✘	INCONTRI DIRETTI
✘	RIUNIONI INFORMATIVE
✘	ACCORDO SICUREZZA
✘	QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE
✘	IMPEGNO FORMALE AL RISPETTO DEI PRINCIPI DI RESPONSABILITA' SOCIALE

fondanti la norma SA8000 e la responsabilizzazione dei propri fornitori. Sotto il primo profilo Casa S.p.A. ha scelto di utilizzare in modo ampio i propri canali informativi (sito Internet e giornalino) dedicando alla norma SA8000 appositi spazi di diffusione ed approfondimento.

Questo primo livello di informazione è stato integrato poi con una comunicazione indirizzata individualmente a ciascun fornitore contenente l'illustrazione degli

impegni e dei conseguenti obiettivi perseguiti dalla Società in materia di Responsabilità Sociale.

Casa S.p.A., inoltre, si è impegnata sul fronte della concretizzazione degli impegni richiesti ed ha rivisto, riformulandola, la propria modulistica per la partecipazione ad ogni tipo di gara o selezione per appalti di opere e/o forniture inserendo specifiche clausole di adesione alle regole di Responsabilità Sociale ed al conseguente impegno, così reso contrattuale, al loro

stakeholder: FORNITORI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Adesione ai principi di responsabilità sociale in generale e con particolare riferimento alla sicurezza
Obiettivo dello stakeholder	Instaurare un corretto rapporto di partnership
Livello preferito di coinvolgimento	Attiva e passivo (collaborazione, monitoraggio e informazione)

rispetto.

Casa S.p.A. ha anche inserito i propri fornitori "più critici" (imprese edili) in un programma di controllo sul campo che viene attuata a rotazione.

La diffusione presso i propri fornitori dei principi di Responsabilità Sociale si è concretizzata nel 2007 nella particolare attenzione ai temi della sicurezza nei luoghi di lavoro, la cui più significativa espressione è stata la sottoscrizione dell'Accordo sulla Sicurezza nei cantieri edili, nel febbraio 2007, tra Casa S.p.A., il Dipartimento della Prevenzione dell'A.S.L. di Firenze, la Direzione Provinciale del Lavoro di Firenze, C.G.I.L., Fillea C.G.I.L., C.I.S.L., Filca C.I.S.L., U.I.L., Feneal U.I.L..

Nell'ottica del coinvolgimento su obiettivi comuni anche dei fornitori, Casa S.p.A. intende riportare per l'anno 2008 i momenti e la qualità degli incontri con questo interlocutore.

Accordo sicurezza nei cantieri

L'accordo Operativo contiene impegni e modalità che, partendo naturalmente dalla piena applicazione delle vigenti normative in materia di sicurezza, prefigurano un elevamento qualitativo dell'azione in tema di sicurezza nei cantieri edili e che ha anticipato alcuni degli aspetti affrontati dalla normativa in materia di sicurezza messa a punto a livello nazionale e regionale.

I contenuti più innovativi dell'accordo riguardano l'impegno di Casa S.p.A. a considerare non riducibili, anche in presenza di normative che lo consentissero, i costi della sicurezza, la previsione nella documentazione a base di gara, dell'obbligo, a carico dell'appaltatore, della formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro, con procedure non rituali per accertare l'effettivo assolvimento di tale obbligo, e l'attivazione, in maniera sistematica, preventivamente all'apertura dei cantieri, di incontri con gli organi di vigilanza (Direzione Prov.le del Lavoro e ASL) per illustrare le caratteristiche

dell'opera ed il sistema di gestione della sicurezza attivato.

Casa Spa si impegna inoltre a promuovere incontri periodici con le figure aziendali delle imprese operanti in cantiere preposte al controllo e alla progettazione della sicurezza, i responsabili dei lavoratori per la sicurezza, le competenti Unità Funzionali di Prevenzione Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro dell'ASL di Firenze, al fine di monitorare, analizzare e risolvere le problematiche inerenti la sicurezza e la salute dei lavoratori in tutte le fasi operative.

Di particolare rilievo è l'introduzione del concetto di concertazione preventiva della Stazione Appaltante con le OO.SS. e con le imprese aggiudicatrici, nel cui ambito perseguire la piena affermazione dei diritti dei lavoratori, anche con la sottoscrizione di specifici accordi sindacali con l'impresa che si aggiudicherà la realizzazione delle opere appaltate.

Casa S.p.A. si impegna a prescrivere che l'Impresa appaltatrice garantisca ai lavoratori trasferitisi e/o non residenti operanti nel cantiere, la predisposizione di

sedi alloggiative che dovranno osservare le vigenti normative in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'accordo si applica a tutti i cantieri che Casa S.p.A. gestisce in qualità di Stazione Appaltante.

CASA SPA E LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

Le principali associazioni rappresentative di categoria (Federcasa, Confservizi, Cispel) sono fra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività di Casa S.p.A.: scambio e condivisione di comuni esperienze contribuiscono al miglioramento delle performance aziendali.

Dall'analisi dello stakeholder Associazioni rappresentative, è emersa la necessità di cogliere opportunità di scambi e confronti con realtà analoghe, con modalità di coinvolgimento necessariamente limitate ad incontri e pubblicazioni. *Federcasa* nata nel 1996 come trasformazione dell'Associazione nazionale istituti autonomi per le case popolari (ANIACAP) costituita nel 1950. La Federazione associa 114 enti che, in tutta Italia, da quasi un secolo costruiscono e gestiscono abitazioni sociali realizzate

con fondi pubblici, ma anche con fondi propri e con prestiti agevolati. Si tratta di Istituti autonomi per le case popolari, enti in via di trasformazione e aziende che gestiscono un patrimonio di oltre 850 mila alloggi destinato ad una utenza con reddito basso o medio.

Federcasa partecipa alla definizione degli obiettivi e degli strumenti della politica abitativa, promuove lo sviluppo di nuovi strumenti di intervento nel campo dell'edilizia residenziale pubblica, mirando a favorire la qualità dell'abitare e della vita

sociale, lavora per migliorare l'efficacia della gestione del patrimonio immobiliare pubblico, rappresenta gli associati nelle organizzazioni nazionali e internazionali.

La *Confservizi* è il sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela le aziende e gli enti che gestiscono i Servizi Pubblici Locali, qualunque sia la proprietà. E' espressione di 8 Federazioni nazionali di settore e di 17 Associazioni regionali attraverso le quali Confservizi garantisce una presenza capillare sul territorio.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL FORNITORI

- ✘ RIUNIONI INFORMATIVE
- ✘ ORGANIZZAZIONI DI EVENTI
- ✘ PARTECIPAZIONE A COMMISSIONI ED INCONTRI
- ✘ PUBBLICAZIONI

stakeholder: ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento	Realizzazione di innovazioni per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali sia all'interno che all'esterno
Obiettivo dello stakeholder	Adeguare l'agire alle esigenze generali
Livello preferito di coinvolgimento	Attivo e passivo (monitoraggio, informazione, confronti, riunioni)

Associa soggetti gestori di servizi pubblici locali e regionali che operano sia in settori a "rilevanza industriale" (acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale, trasporti locali) sia in ambiti più propriamente riconducibili ai servizi sociali e alla persona (sanità, farmacie, cultura, edilizia residenziale pubblica). Tali gestori presentano assetti istituzionali diversi largamente orientati alla forma aziendale. *Cispel Confservizi Toscana* è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico, quello di igiene ambientale, il gas, il trasporto pubblico su gomma e altri servizi come le farmacie comunali, l'edilizia pubblica, la cultura, gli istituti di assistenza alla persona, le aziende sanitarie e ospedaliere. I gestori toscani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a *Cispel Confservizi Toscana* che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita.

Cispel, infatti, promuove tutte le iniziative utili al raggiungimento degli scopi sociali, partecipa alla redazione delle leggi e degli atti regionali sulle materie in cui operano i propri associati, assiste e supporta i Comuni nei processi formativi di società e consorzi di gestione e gli associati nella loro ricerca di miglioramento e consolidamento. L'anno 2006 ha visto l'avvio e lo sviluppo di un lavoro promosso dalla Commissione Casa di *Cispel Confservizi Toscana*: si tratta della prima rilevazione, organica e ragionata, sulle Società di gestione nate a seguito della riforma dell'e.r.p. toscana con la legge regionale 77 del 1998. La difficoltà del lavoro era data dalla volontà di non procedere raccogliendo ed elaborando note e relazioni provenienti dalle singole Aziende, perché ciò avrebbe reso difficile poi confrontare i dati e avrebbe provocato sicuramente equivoci. Il lavoro impostato da *Cispel*, con il forte supporto di idee e di documentazione dato dagli incaricati delle singole Aziende, è stato quindi quello di definire a monte esattamente la natura dei dati

richiesti e di fronte a dubbi chiarire preventivamente tra le Aziende (che sono dotate di sistemi informatici e prassi amministrative in parte diversi) quale fosse il dato da indicare, riducendo al minimo le precisazioni e riserve. Va detto che già questo lavoro di affinamento ed armonizzazione espositiva ha permesso di confrontare nel dettaglio e di coordinare le prassi applicative delle varie Aziende. E' stata infine impostata una scheda, adeguatamente snella da essere leggibile con immediatezza e nello stesso abbastanza ampia da evidenziare e rendere confrontabili le realtà delle singole aziende, in tema di entità del patrimonio gestito, di gettito da canoni, manutenzioni, nuove costruzioni, risultati di bilancio, personale, carico fiscale, modalità di gestione, morosità ecc. La scheda è inoltre formulata in modo da presentare in modo dinamico l'andamento delle Aziende di e.r.p, con riferimento all'ultimo anno di attività dell'ex ATER, al momento dell'avvio delle nuove Aziende ed all'anno precedente la rilevazione. A lavoro ultimato il settore dell'edi-

lizia pubblica toscana disporrà di uno strumento davvero innovativo per una verifica dell'andamento del settore, complessivo ovvero azienda per azienda, o anche per gruppi di aziende riunite per tipologie, dimensioni o regole di gestione. Ne risulterà un contributo importante sia per un consuntivo delle scelte fatte, sia per l'impostazione di nuove politiche del settore. Nel 2007 l'attività di *Federcasa* nei confronti del Governo per la sensibilizzazione all'emergenza abitativa che ha costituito la base per l'emanazione del Piano straordinario casa ex art. 21 Decreto Legge n. 199/2007 convertito con Legge n. 222/2007.

CASA SPA E LE ISTITUZIONI



Il rapporto di Casa S.p.A. 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.

Dall'analisi dello stakeholder Istituzioni, è emersa la necessità di coinvolgimento per snellire le procedure burocratiche, condividere gli obiettivi ed armonizzare la normativa alla realtà sottostante, utilizzando prevalentemente i canali delle istituzioni medesime.

Casa S.p.A., 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 S.p.A. rappresenta, quindi, l'intermediario principale e necessario per la realizzazione dell'edilizia sovvenzionata. Anche al di fuori della realizzazione di edilizia sovvenzionata, Casa S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. un contratto

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL ISTITUZIONI

- ✘ RIUNIONI AD ALTO LIVELLO
- ✘ PARTECIPAZIONE A INCONTRI, COMMISSIONI INFORMATIVE O GROPPDI DI LAVORO

stakeholder: ISTITUZIONI

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento

Attività finalizzata alla soluzione del problema casa e incentivare il tema della sicurezza e del risparmio energetico

Obiettivo dello stakeholder

Migliorare il livello di risposta alle tematiche

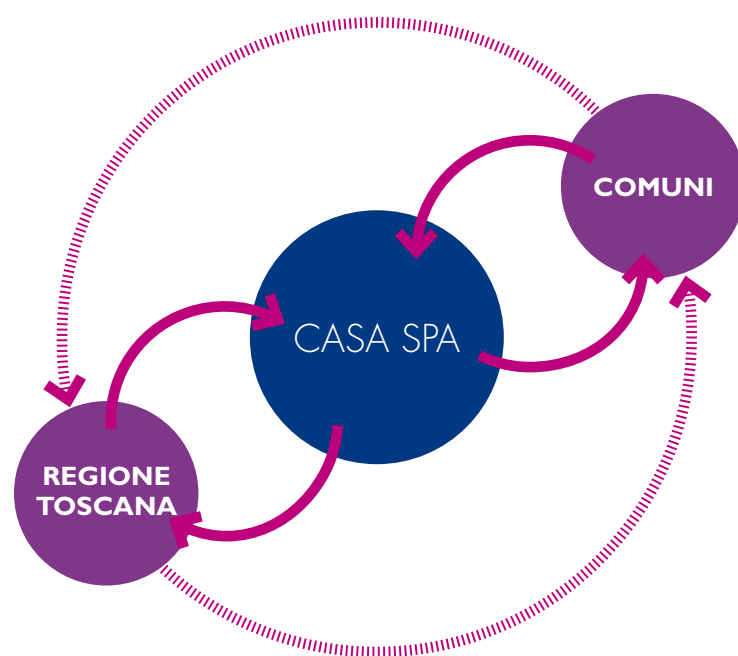
Livello preferito di coinvolgimento

Passivo (monitoraggio, informazione e rendicontazione)

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 S.p.A.. La strada è quindi tracciata e, nelle intenzioni di Casa S.p.A., questa esperienza non rimarrà isolata in quanto sono allo studio altri due interventi analoghi riguardanti immobili di proprietà della Società posti a

Firenze rispettivamente in Via Bronzino e Via Moreni. Nel 2007, infatti, i progetti sono stati ulteriormente sviluppati in attesa di reperire le risorse necessarie alla loro attuazione.



CASA SPA E LA COLLETTIVITÀ

Casa S.p.A. 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.

Dall'analisi dello stakeholder Collettività, è emersa la necessità di coinvolgimento ad un livello prettamente informativo.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO/RENDICONTAZIONE DEL COLLETTIVITÀ

- ✘ SITO INTERNET
- ✘ GIORNALINO
- ✘ ARCHIVIO

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 S.p.A. 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 visualizzare 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.

stakeholder: COLLETTIVITÀ

Argomento/tematica primaria di coinvolgimento

Attività finalizzata alla soluzione del problema casa e incentivare il tema della sicurezza e del risparmio energetico

Obiettivo dello stakeholder

Migliorare il livello di risposta alle tematiche

Livello preferito di coinvolgimento

Passivo (monitoraggio, informazione)

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

Casa S.p.A. Informa

Il periodico "Casa S.p.A. Informa" è uno degli strumenti con il quale la So-

cietà 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 S.p.A. 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, oltre ad associazioni di categoria, imprese, cooperative e professionisti con cui Casa S.p.A. collabora.

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 Case 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 delle 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 costru-



zione degli edifici. L'Archivio è aperto al pubblico per appuntamento.

Nel giugno 2007 il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Soprintendenza Archivistica per la Toscana, ha pubblicato un estratto con documentazione fotografica di progetti dell'Ing. Carlo Burci, conservati presso il nostro Archivio. 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 S.p.A.. 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 S.p.A. in questo campo si è espresso nel sostegno, ormai costante, all'Associazione Medici senza frontiere, in particolare con un contributo alla Missione Umanitaria Etiopia. Casa S.p.A., 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.



Una borsa di studio in ricordo di Ugo Bandoni

Solo pochi mesi dopo la cessazione dal servizio, a 65 anni di età, è morto il dott. Ugo Bandoni, già Dirigente del Servizio Patrimonio, Utenza, Risorse Manutentive di Casa S.p.A..

Ha lavorato per oltre trenta anni per le case popolari, prima al Consorzio regionale, poi allo IACP-ATER ed infine in Casa S.p.A., alla cui nascita ed avvio ha dato un contributo insostituibile, per intelligenza

e creatività.

Ugo era un collega di grande esperienza, dotato di spiccato spirito pratico e di capacità di soluzione dei problemi, di profonda umanità e capace di ascoltare, motivare e promuovere la formazione professionale dei propri collaboratori.

Nel delicato settore gestionale che dirigeva non ha mai smarrito il senso di quell'impegno civile e sociale che aveva acquisito in gioventù e non ha mai considerato gli utenti come numeri, ma come soggetti

con cui interloquire e lavorare per rendere il servizio casa sempre più rispondente alle finalità di benessere che persegue.

In suo nome i colleghi hanno sottoscritto un significativo aiuto all'organizzazione di solidarietà da lui seguita, per l'alfabetizzazione e l'istruzione dei bambini delle favelas brasiliane; da parte sua Casa S.p.A. ha deciso di ricordare il dott. Bandoni con una borsa di studio a lui intitolata per incentivare ricerche, studi e progetti di carattere sociale.

Nel 2008 verranno adottate in concreto le disposizioni per definire le modalità di partecipazione alla borsa di studio.

performance ambientali



I RAPPORTI CON L'AMBIENTE

L'efficienza energetica e il rispetto per l'ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l'attività costruttiva di Casa S.p.A. Con l'anno 2007 è proseguita l'attività di sviluppo, nelle fasi di progettazione e di realizzazione, dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata alle costruzioni. Tali principi riguardano tutti gli interventi più recenti, alcuni nella fase del cantiere, altri in corso di appalto, e sono caratterizzati in particolare per l'utilizzazione di componenti e/o sistemi in grado di captare, accumulare, conservare e restituire l'energia termica della radiazio-

ne solare. In generale, si tratta di impianti di riscaldamento centralizzato con caldaie a condensazione e produzione di acqua calda integrata con energia solare, tramite l'utilizzo di impianti a circolazione forzata con pannelli solari inseriti nella falda del tetto e serbatoi di accumulo posti in centrale termica, con terminali di riscaldamento di tipo radiante tramite serpentina affogata per tutta la superficie dei pavimenti in cui circola acqua a bassa temperatura e quindi con bassi consumi energetici. Tutti gli interventi cercano di privilegiare 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, come abbiamo avuto modo di argomentare e illustrare in altro capitolo del Bilancio Sociale 2006. Nello schema sotto vengono messe a confronto due tipologie di soluzioni.

SOLUZIONE TRADIZIONALE

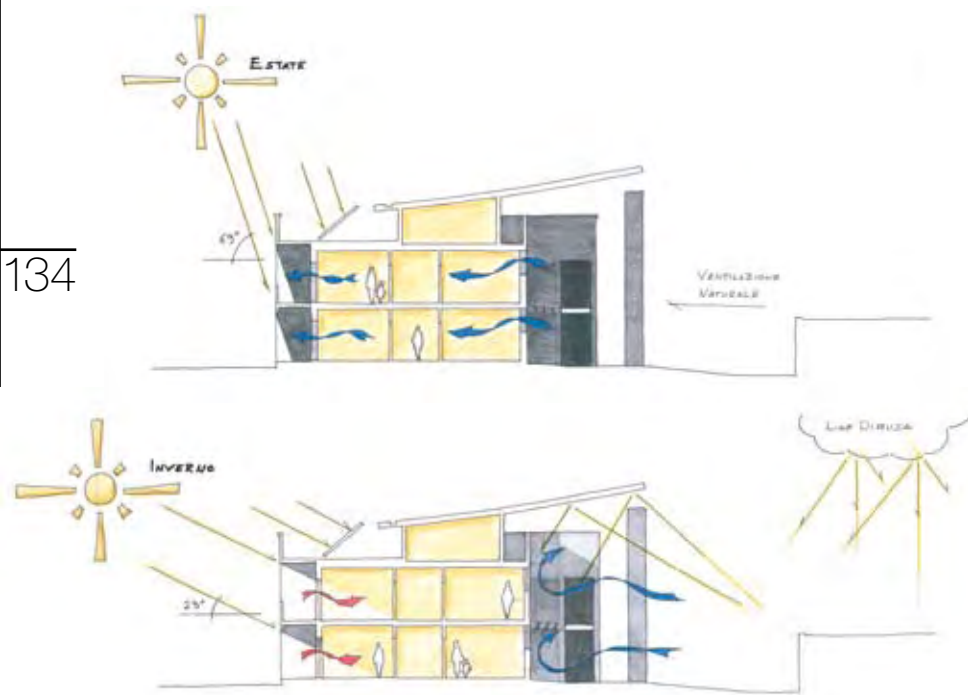
Produzione di acqua calda per riscaldamento ed usi sanitari mediante

- Caldaie singole alimentate a metano
- Impianto di riscaldamento a radiatori
- Sistema di regolazione con cronotermostato ambientale

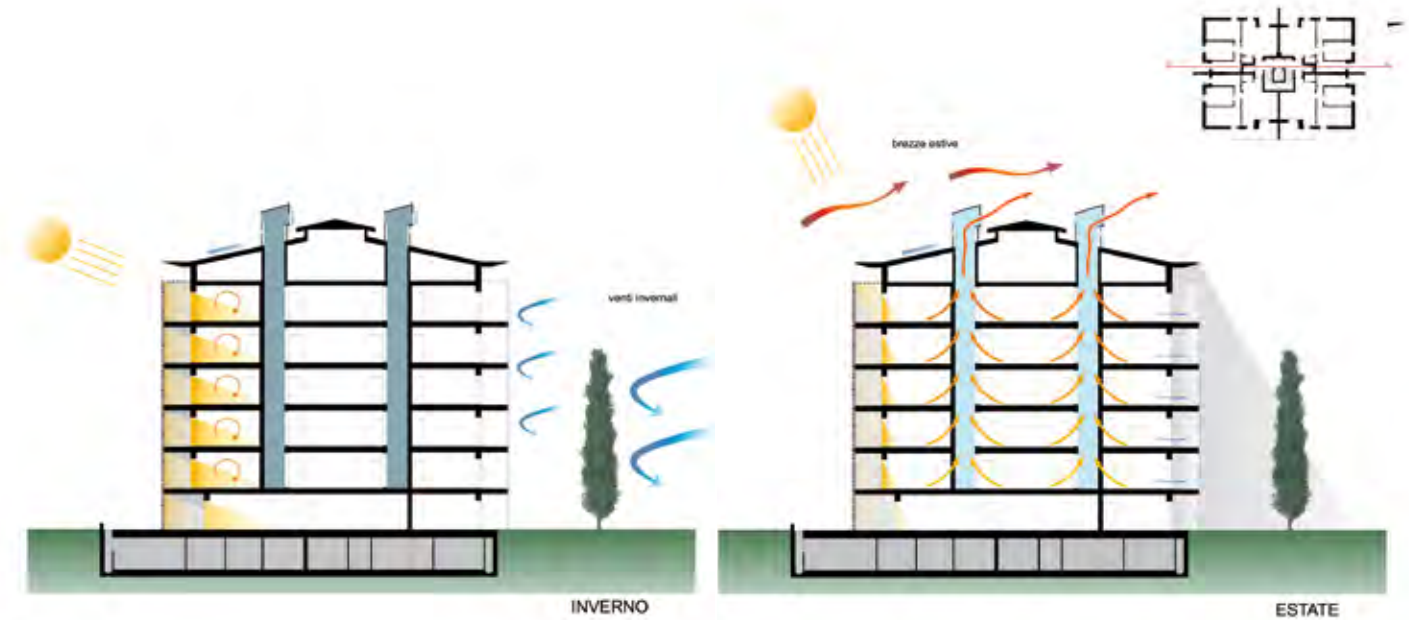
SOLUZIONE A RISPARMIO ENERGETICO

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

- Adozione di valvole di regolazione sistema di contabilizzazione dell'energia termica per ogni singolo alloggio
- Adozione di pannelli solari per produzione di acqua calda



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



Nel 2008 saranno effettuate analisi dei consumi energetici sugli edifici con caratteristiche impiantistiche a risparmio energetico.

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 impianti 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.

Occorre pertanto, in attesa di una radicale riforma del sistema dei massimali di costo e.r.p., utilizzare al meglio le opportunità offerte dai provvedimenti settoriali, nazionali e regionali, finalizzati all'incentivazione all'utilizzo delle tecnologie a basso consumo energetico. Per esempio Casa S.p.A. ha ottenuto nel 2004 dalla Regione Toscana il finanzia-

mento per la realizzazione di tre interventi a basso consumo energetico (solare termico) da realizzare nei Comuni di Barberino di Mugello, Calenzano, Scandicci, per complessivi 72 alloggi.

Gli interventi di Barberino di Mugello e di Calenzano sono in avanzata fase di realizzazione, maggiori difficoltà ha invece incontrato l'intervento di Scandicci. Casa S.p.A. 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.

Non solo tecnologia

Casa S.p.A. ha ormai consolidato un metodo progettuale finalizzato ad ottimizzare il confort abitativo utilizzando al meglio accortezze progettuali a costo praticamente zero. Qui di seguito si illustrano alcuni esempi di tale metodologia. Casa S.p.A., come Società di servizi dei 33 Comuni del L.O.D.E. Fiorentino, nel corso dell'anno 2006 ha messo a punto (ed ha presentato ai Comuni Soci in occasione dell'Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2006) una linea di servizi specifici per la diagnostica del comportamento energetico dei fabbricati e la certificazione energetica.

La nuova normativa in materia di risparmio energetico impone la certificazione energetica dei nuovi fabbricati, e più in generale, è sempre più necessario adeguare il funzionamento energetico del patrimonio pubblico (da quello di e.r.p. agli edifici di uso pubblico) ai moderni criteri di efficienza energetica, produzio-

ne di calore (e raffrescamento) da fonti naturali o rinnovabili, capacità dell'involucro edilizio di conservare il calore immesso.

Al fine di perseguire al meglio tali obiettivi, predisponendo un documentato quadro conoscitivo sul quale le Amministrazioni Comunali potranno assumere le conseguenti decisioni sugli interventi da effettuare, Casa S.p.A., società di servizi per l'abitare dei 33 Comuni dell'area fiorentina, ha proposto un "pacchetto di attività tecnico-diagnostiche e di certificazione".

Attraverso l'utilizzo di personale specializzato e dotazione di strumenti adeguati (termografia a infrarossi e termoflussimetro per la misura della trasmittanza in opera) si è proposto di eseguire le analisi del rendimento energetico del patrimonio che individueranno i Comuni soci, fornendo un quadro conoscitivo completo, dettagliato e testato scientificamente. Il quadro conoscitivo sarà completato, a richiesta, con la proposta delle opzioni operative per migliorare il rendimento energetico del manufatto, con la gamma

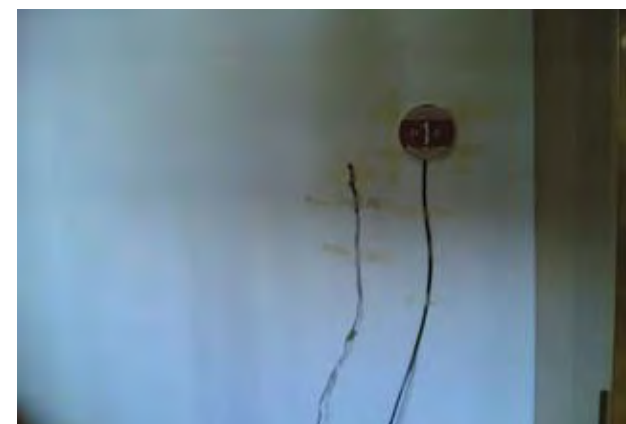
di opzioni che tengano conto del miglioramento ottenibile (e di conseguenti risparmi della bolletta energetica) dei costi necessari, delle condizioni di cantiabilità, delle possibilità/opportunità di ottenere finanziamenti dedicati dal quadro normativo e legislativo nazionale e regionale.

Analisi del rendimento energetico degli edifici

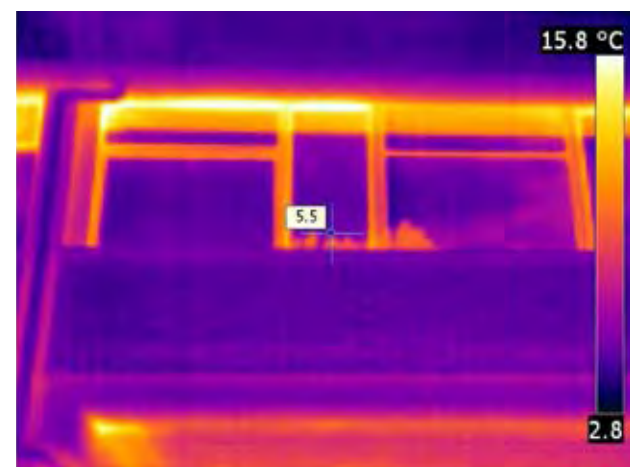
Casa S.p.A. ha proposto di elaborare la diagnosi energetica degli edifici e degli impianti in modo da poter individuare:

1. gli interventi per la riduzione della spesa energetica
2. i tempi di ritorno degli investimenti
3. i miglioramenti di classe energetica dell'edificio

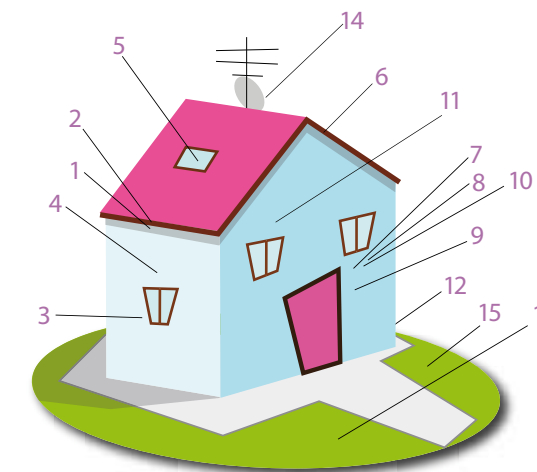
L'individuazione di possibili punti critici nell'involucro dell'edificio, quali i punti di dispersione termica, vengono rilevati tramite apposita strumentazione che utilizza la tecnica della termografia a infrarossi; la reale conduttanza della parete viene determinata tramite l'utilizzo di uno strumento di misura specifico che



*In alto: misura della conduttanza della parete
Sotto: edificio analizzato con la tecnica della termografia a infrarossi*



CERTIFICAZIONE ENERGETICA DEGLI EDIFICI



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 (almeno il 20%)
6 PANNELLI SOLARI E FOTOVOLTAICI	Sfruttano l'energia del sole per la produzione di acqua calda o energia elettrica
7 VALVOLA 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-intrusione, 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

rileva la temperatura superficiale delle pareti e il flusso di calore che le attraversa. L'insieme dei possibili interventi migliorativi e la loro analisi vengono allegati

all'attestato di qualificazione energetica redatto secondo le disposizioni del D. Lgs. N° 311/2006. Tale verifica verrà effettuata sia in sede di

collaudo per i nuovi edifici che in sede di pianificazione degli interventi manutentivi per il patrimonio edilizio esistente, andando a produrre quindi un attestato

di qualificazione energetica che si basa sui calcoli effettuati in sede progettuale che sulle verifiche sperimentali effettuate in loco con l'ausilio delle tecniche

sudette. La realizzazione di interventi volti al miglioramento del rendimento energetico analizzati e certificati secondo i criteri

precedentemente indicati porteranno porterà nelle nostre intenzioni alla costruzione di nuovi edifici che avranno uno standard qualitativo minimo equi-

parabile alle categoria energetiche A/B, A o B secondo la classificazione introdotta dalla Provincia Autonoma di Bolzano, ossia con consumo di calore inferiore a 50kWh/m² anno. Si ricorda infatti che allo stato attuale non sono state ancora emanate le Linee guida nazionali per la certificazione energetica indicate all'art. 6 Comma 9 del D. Lgs. n° 311/2006.

La casa sostenibile

Casa S.p.A. lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza perseguendo un modello di 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 S.p.A..

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 sperimen-

tazione 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.

Out Amianto – In Fotovoltaico

Casa S.p.A. si è proposta per dare una soluzione, a impatto economico nullo senza aggravio economico per l'Ente Pubblico, alla presenza di cemento-amianto sulle coperture degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni dell'area fiorentina.

Pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica "pulita" e da fonte rinnovabile, al posto delle coperture in fibro-cemento, meglio conosciuto come eternit. L'operazione, studiata per 1.039 alloggi (397 a Firenze) in 12 Comuni per un totale di 22.116 metri quadrati di coperture, a seguito dello studio di fattibilità è risultata realizzabile per 8

Comuni (Figline Valdarno, Firenze, Lastra a Signa, Pelago, Reggello, Scandicci, Sesto Fiorentino e Signa) per un totale di 9.120 metri quadri di coperture.

Ciò è reso possibile a seguito della normativa di attuazione e incentivazione introdotta dal Decreto Ministeriale 10 febbraio 2007 del Ministero dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio, che ha stabilito i criteri e le modalità per incentivare la produzione di energia elettrica da impianti solari fotovoltaici, in attuazione del Decreto legislativo 387/2003: "Attuazione della direttiva 2001/77/CE relativa alla promozione dell'energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili nel mercato interno dell'elettricità". La sostituzione delle coperture in eternit con pannelli fotovoltaici dovrebbe consentire una produzione di energia elettrica pulita e da fonte rinnovabile pari a circa 918.700 kwh/anno, che corrispondono ad una mancata immissione in atmosfera di circa 488 tonnellate di anidride carbonica/anno.

La verifica di fattibilità è stata anche di tipo tecnico-economico, cioè con verifica che i costi dell'operazione fossero coperti dai ricavi derivanti dagli incentivi ex Decreto Ministeriale 10 febbraio 2007 per l'installazione di impianti fotovoltaici e dalla vendita dell'energia elettrica così prodotta.

L'intervento di smontaggio-rimontaggio delle coperture con relativo smaltimento e la messa in opera dei pannelli fotovoltaici avrà un costo complessivo di oltre 9 milioni di euro. Per finanziare l'investimento Casa S.p.A. accenderà finanziamenti per 18-20 anni e gli introiti derivanti dalla somma dell'incentivo ministeriale per la produzione elettrica così realizzata e dalla vendita dell'energia elettrica prodotta ne garantiranno il pagamento.

In termini di valore del patrimonio e.r.p. di proprietà dei Comuni occorre inoltre valutare che la durata garantita degli impianti fotovoltaici installati è più lunga dei 20 anni. Una volta esaurito il ciclo di rientro economico dell'investimento, i pannelli fotovoltaici continueranno a

produrre energia elettrica pulita almeno per ulteriori 5/8 anni, con i relativi benefici totalmente a favore della proprietà comunale. L'equilibrio dell'operazione è condizionato dalla possibilità di percepire al 100% gli incentivi ministeriali: è cioè necessario realizzare e mettere in funzione gli impianti entro il 31 dicembre 2008.

L'operazione sarà possibile anche grazie alla nuova linea di servizi ai Comuni soci in campo energetico messa a punto da Casa S.p.A., particolarmente incentrata sull'analisi strumentale del rendimento energetico degli edifici e sulla certificazione energetica dei fabbricati. Ciò a seguito di importanti investimenti societari sia sulle risorse umane (assunzione in organico di un tecnico specializzato in impiantistica e vasto programma di formazione e qualificazione professionale del personale dipendente) che sulla strumentazione (acquisto di termocamera a infrarossi per l'analisi energetica dell'edificio e di termoflussimetro per la misura della trasmittanza delle pareti in opera) sia utilizzando e finalizzando la collabo-

razione in essere con le società fornitrici di gas ed energia elettrica.

Per il 2008 gli interventi "Out amianto – In fotovoltaico" dovranno essere terminati e funzionanti.

In funzione degli interventi previsti entro l'anno 2008, si dovrebbe avere una produttività totale di energia elettrica annua stimata in 918.692 kWhel.

In funzione del fattore di conversione così come definito dall'art. 2, Del. 28 marzo 2008, n. EEN 3/08 (Gazz. Uff. 29 aprile 2008, n. 100, S.O.), tale produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile permetterebbe un risparmio annuo di tonnellate equivalenti di petrolio pari a 172 T.E.P..

Considerando inoltre un fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione pari a 0.531 kgCO₂/kWhel (fonte: Ministero dell'ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare), si ottiene una riduzione delle emissioni di anidride carbonica in atmosfera pari a 488 tonnellate all'anno.

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Impegno concreto di Casa S.p.A.

L'attenzione che la Società ha sempre posto alle tematiche del risparmio energetico, ha indotto l'alta direzione a diffondere una circolare interna per sensibilizzare tutto il personale sulle tematiche del risparmio energetico.

La Società ha avviato un programma finalizzato a realizzare, con poca spesa, alcuni significativi risparmi. E' prevista la sostituzione delle lampade esistenti nell'ambito della sede con altre a basso consumo, ove necessario modificando conseguentemente l'apparecchio illuminante; verranno installati dispositivi idonei a disattivare automaticamente le apparecchiature elettriche non necessarie, al di fuori dell'orario di lavoro. Per ciò che concerne il risparmio idrico è prevista la dotazione di scarichi WC a comando separato e tempestive verifiche di eventuali cattive tenute delle cassette scaricatorie.

Una politica di risparmio energetico non può peraltro prescindere dalla consapevo-

le partecipazione del personale, al quale è richiesto di adottare alcune attenzioni e comportamenti consapevoli, in particolare:

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

raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi.

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

La Società conta sulla collaborazione piena del personale al lavoro di riduzione e razionalizzazione dei consumi energetici ed idrici e per tutte le altre iniziative che saranno assunte.

I consumi

Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa S.p.A. qui

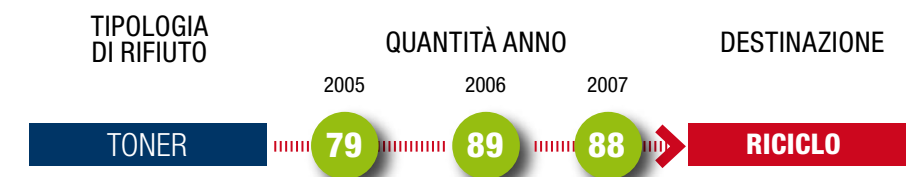
CONSUMI	QUANTITÀ ANNO		
	2005	2006	2007
ENEL (kwh)	85.923	86.100	92.883
GAS (mc)	19.139	18.000	20.635
ACQUA (mc)	1.019	1.100	582
CARBURANTE (mc)	9.254	7.900	7.123

riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della Società. La riduzione del consumo di litri di benzina è riferibile direttamente dall'uso del Car Sharing attivato nell'anno 2005 (noleggio auto a fasce orarie),

Smaltimento rifiuti

I rifiuti generati da Casa S.p.A., vista la prevalente attività di ufficio, sono i materiali di consumo, (toner e carta) e le apparecchiature elettroniche fuori uso. Per quanto riguarda i toner il contratto annuale con la ditta selezionata prevede fino a due ritiri l'anno dei toner da smaltire e l'acquisto su ordinazione di toner riciclati.

Per la raccolta differenziata della carta, invece, la Società ha predisposto in ogni piano o ufficio un raccogliatore apposito



per la carta destinata al riciclaggio. I contenitori vengono settimanalmente vuotati e il materiale raccolto viene predisposto per il ritiro periodico gratuito da parte di Quadrifoglio S.p.A..

Oltre a quanto sopra precisato, l'Ufficio Affari Generali provvede alla triturazione dei documenti riservati, che vengono poi inseriti nei contenitori da consegnare a Quadrifoglio S.p.A..

E' previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conser-

vazione. 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.

Nel 2008, è intenzione di Casa S.p.A., di ampliare le proprie iniziative attivando la raccolta differenziata anche per plastica e vetro.

verifica indipendente
del bilancio sociale 2007



RAPPORTO DI VERIFICA DI BUREAU VERITAS

INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto l'incarico da parte di Casa S.p.A. di verificare il processo di redazione del suo Bilancio Sociale 2007, delle informazioni e dei dati ivi contenuti.

SCOPO DELLA VERIFICA

La verifica del Bilancio Sociale 2007 è stata condotta da Bureau Veritas allo scopo di:

- attestare l'accuratezza e la correttezza delle informazioni e dei dati riportati;
- valutare il grado di allineamento dell'organizzazione rispetto ai principi dello standard AA1000 Accountability Principles (2008):
 - o Inclusività
 - o Rilevanza
 - o Rispondenza

La nostra attività non ha comportato la verifica di informazioni economiche o finanziarie relative a Casa S.p.A., poiché già verificate da altre terze parti indipendenti, né di attività condotte al di fuori del periodo di riferimento concordato (1 gennaio 2007 – 31 dicembre 2007). Al di fuori del campo di applicazione della

verifica sono state anche le affermazioni di aspirazione, politica ed obiettivo comprese nel Bilancio Sociale.

La verifica condotta è classificabile come un Tipo 2 di verifica ai sensi dello standard AA1000 Assurance Standard (2008).

METODOLOGIA

La verifica è avvenuta attraverso l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- Interviste al personale;
- Verifica di registrazioni e documenti;
- Osservazione diretta degli ambienti di lavoro;
- Analisi delle politiche, procedure, prassi e processi aziendali;
- Partecipazione a ed osservazione di attività di consultazione degli stakeholder;
- Verifica dei contenuti del Bilancio Sociale.

Tali attività sono state condotte presso la sede di Casa S.p.A. di via Fiesolana 5 a Firenze.

La verifica è stata condotta sulla base delle indicazioni di verifica contenute nello standard AA1000 Assurance Standard (2008) per un livello "moderato" di veri-

fica. Le attività condotte e sopra descritte ci hanno fornito le ragionevoli evidenze su cui abbiamo fondato le nostre conclusioni.

CONCLUSIONI

Sulla base delle attività di verifica condotte e delle evidenze ottenute, è opinione di Bureau Veritas che il Bilancio Sociale 2007 di Casa S.p.A.:

- offra una rappresentazione attendibile delle attività condotte nel periodo di riferimento, dei principali risultati raggiunti e delle relative performance;
- proponga un rendiconto dettagliato e realistico rispetto agli ambiti di rendicontazione individuati;
- fornisca informazioni in maniera chiara e comprensibile.

Inoltre, per quanto riguarda l'applicazione dei principi dello standard AA1000 Principles Standard (2008), è nostra opinione che Casa S.p.A.:

- abbia attivato processi sistematici e ben strutturati per individuare i propri stakeholder e i relativi obiettivi strategici di coinvolgimento, tenendo conto dei criteri di responsabilità, influenza, vicinanza/prossimità,

dipendenza, rappresentatività e intento strategico (inclusività);

- abbia utilizzato conoscenze di lungo periodo dei propri interlocutori, delle loro esigenze e aspettative e degli impatti delle proprie attività allo scopo di definire un primo programma di coinvolgimento sulle tematiche di più alta priorità (rilevanza);
- abbia iniziato ad utilizzare un metodo sistematico per identificare le tematiche di maggior rilevanza per l'organizzazione e i suoi stakeholder (rilevanza);
- abbia implementato processi efficaci, sostanziali e continui di ascolto, consultazione e coinvolgimento con alcuni stakeholder in applicazione del programma di coinvolgimento definito, in particolare verso i Comuni del L.O.D.E. fiorentino (inclusività);
- dia resoconto adeguato delle attività di coinvolgimento attivate (rispondenza).

Bureau Veritas ritiene altresì che siano da valutare in maniera particolarmente positiva:

- il percorso di rafforzamento delle competenze interne e delle relative credenziali degli ultimi anni, perseguito anche attraverso le certificazioni ISO9001:2000 e

SA8000;

- l'approvazione di un codice Etico e di un modello di governance per la prevenzione di reati societari in applicazione del Modello Organizzativo del D.Lgs. 231/2001;
- la consapevolezza diffusa all'interno dell'organizzazione della propria missione sociale rispetto al fabbisogno abitativo del territorio di riferimento, così come evidenziato dalle interviste al personale e dall'analisi di clima interno;
- l'esistenza di canali di ascolto e comunicazione verso i propri stakeholder anche a prescindere dall'attivazione di un percorso formale di applicazione dello standard AA1000.

Si raccomanda a Casa S.p.A., infine, di:

- consolidare la fase di identificazione e mappatura delle tematiche di Responsabilità Sociale su cui l'organizzazione può esercitare controllo diretto o influenza, dando evidenza di quelle tematiche considerate di maggior interesse da parte degli stakeholder;
- assicurare maggiore allineamento tra le attività di coinvolgimento degli stakeholder (nuove ed esistenti) alle tematiche prioritarie individuate,

secondo un'adeguata applicazione del principio AA1000 di rilevanza;

- dare più risalto nel Bilancio Sociale alle azioni messe in atto in risposta a richieste degli stakeholder e ad impegni presi;
- rafforzare i sistemi interni di raccolta, monitoraggio e analisi degli indicatori di performance, con l'obiettivo di arricchire in futuro la rendicontazione "di risultato" accanto alla descrizione dei processi.

DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività di verifica, ispezione e certificazione indipendente, con oltre 180 anni di storia e un fatturato globale annuo di oltre 2 miliardi di euro nel 2007. Bureau Veritas ha implementato al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussistesse alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A. al momento della verifica.

Bureau Veritas Italia S.p.A.

