



2014

BILANCIO SOCIALE 2014

CASA S.P.A.
FIRENZE

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

Arch. Vincenzo Esposito
Direttore Generale

Gruppo di progetto:

Ing. Leonardo Bencini
Dirigente Servizio Attività Tecniche

Dott.ssa Sara Berni
Coordinatore Area Gestionale
Responsabile Sistema Integrato

Avv. Cristina Cavalcabò
Responsabile Ufficio Legale

Dott. Piero Poggesi
Dirigente Servizio Risorse-Legale

Geom. Alessio Romagnoli
Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

Coordinamento:

Dott.ssa Letizia Di Marco
Responsabile Ufficio Relazioni e Servizi
Internal Auditing

Progetto grafico:

Arch. Francesco Carpi Lapi

Impaginazione elettronica
studio@cartaelapis.it

Stampa:

Tipolitografia Contini - Sesto Fiorentino

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



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

presentazione

Il Bilancio Sociale 2014 di Casa S.p.A., redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS 2008 per un livello "Alto" di Assurance, costituisce ormai un appuntamento fisso, al quale ci prepariamo come per sostenere un esame. Tutto ciò che è scritto nel Bilancio Sociale è infatti oggetto di verifica da parte di un organismo indipendente e terzo, nel nostro caso Bureau Veritas, che al termine dell'esame e ad esito positivo rilascia la Dichiarazione di Assurance.

Riteniamo che l'utilità del Bilancio Sociale, una volta che è stata accertata la veridicità dei dati e dei risultati rappresentati, sia quella di consentire, a chiunque lo voglia, di vedere i dati significativi dell'attività della società, nei suoi vari settori, negli aspetti economici e sociali e in termini di ricadute sulla collettività.

Rispetto alle ultime edizioni non abbiamo ulteriormente snellito il testo, anche per non perdere in completezza, mentre confermiamo i rinvii agli argomenti e alle informazioni contenute nel sito internet della Società,

per coloro che volessero approfondire ulteriormente la conoscenza.

Anche quest'anno la pubblicazione a stampa del Bilancio Sociale segue di mesi l'approvazione del Bilancio d'esercizio. L'ideale sarebbe avere in unità di tempo sia il Bilancio economico che quello Sociale. È questo un obiettivo che vogliamo perseguire nei prossimi anni, eventualmente presentando contestualmente al Bilancio economico una sintesi dei dati e delle informazioni significative del Bilancio Sociale, comunque da editare entro l'estate.

L'invito a tutti, e in particolare ai nostri interlocutori esterni, è quello di sfogliare, di leggere e di approfondire il contenuto del Bilancio Sociale 2014, nella convinzione che questo è uno dei modi per conoscere meglio Casa S.p.A. e per restare in contatto.

Il Presidente
Luca Talluri

indice

PARTE I

identità ed interlocutori

La storia	10
La missione aziendale	10
L'attività di Casa S.p.A.	11
La struttura aziendale ed il sistema di Governo	12
I principi ed i valori	13
Il disegno strategico	13
Gli strumenti di Casa S.p.A.	15
Gli interlocutori	16
Carta degli impegni 2014	18

PARTE II

performance economiche

La determinazione del Valore Aggiunto	24
La distribuzione del Valore Aggiunto	29
A. Remunerazione del personale	32
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	33
C. Remunerazione del capitale di credito	33
D. Remunerazione dell'azienda	34
E. Remunerazione degli azionisti	34

F. Altri interlocutori	34
Altri elementi di valutazione	34

PARTE III

attuazione delle tematiche sociali

Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	39
Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	40
La nuova legge regionale toscana sulle vendite e.r.p. n.5/2014	42
Gestione fondo sociale e problematiche della morosità	44
Partecipazione a commissioni, contributi a sostegno delle locazioni	46
Controlli sulle dichiarazioni reddituali	47
Il servizio prestato agli assegnatari	49
Caratteristiche degli utenti	49
Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	51
Indagine di customer satisfaction sui servizi agli assegnatari prestati da Casa S.p.A.	52
L'interlocuzione con le Autogestioni	54
Integrazione e mediazione	55
Programma di abbattimento delle barriere architettoniche (Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1065/2011)	55

Sostituzione caldaie negli alloggi e.r.p.	56
Analisi dei dati di customer satisfaction	58
L'uso efficiente dell'impianto di riscaldamento	58
La fidelizzazione e la crescita del personale	60
Caratteristiche del personale	60
Crescita professionale	63
Nucleo di consulenza interna	64
Nuova sala polifunzionale	65
Clima interno e comunicazione	65
Rinnovo CCNL Federcasa	65
Tirocini e stage: progetto Giovani Si	66
Trasparenza e anticorruzione	66
La sicurezza sul lavoro	68
Sicurezza sui cantieri	68
Mantenimento della Certificazione OHSAS 18001	69

PARTE IV

attuazione delle tematiche ambientali

Progettazione/realizzazione edifici ad alta efficienza energetica	72
Abitare temporaneo in legno	72
Progettazione Energy Zero	73

Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	75
Programma sperimentale "Quanto consuma la mia casa?"	78
Convenzione università di Firenze - Dipartimento di ingegneria Industriale	80
Out Amianto - In Fotovoltaico	80
Programma sperimentale "mi illumino di led"	81
Raccolta olii esausti	83
Le informazioni ambientali	85
Impegno concreto di Casa S.p.A.	85
Consumi	85
Smaltimento rifiuti	86

appendici

Carta degli impegni 2015	89
Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas	92
Introduzione	92
Responsabilità, metodologia e limitazioni	92
Conclusioni	93
Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	93
Segnalazioni e suggerimenti	94

nota metodologica

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2014 segue le impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., conformandosi altresì – come avviene ormai dal 2007 – allo standard AA1000 strumento internazionale di rendicontazione sociale che consente la valutazione di credibilità e qualità degli elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione stessa, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine della realizzazione delle politiche aziendali.

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

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

sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei suoi interlocutori.

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

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

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

mento degli interlocutori;

- ▶ gestisce il processo di rendicontazione in riferimento allo Standard AA 1000, che si concretizza nel presente documento.

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

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

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

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

sono espressi valori.

Come per la precedente edizione il processo è "riassunto" nella Carta degli impegni declinata sia in versione consuntiva, relativa all'anno rendicontato, e come tale editata come parte conclusiva della prima parte del presente Bilancio Sociale, che in chiave "previsionale" quale esplicitazione degli obiettivi per l'anno a venire, pubblicata quale parte conclusiva del Bilancio. Eventuali scostamenti rispetto alla "Carta degli impegni" di previsione pubblicata sul Bilancio Sociale 2013, sono evidenziati nella Carta degli Impegni a consuntivo pubblicata sul presente Bilancio. I risultati delle azioni condotte da Casa S.p.A. in conformità al processo descritto sono esposti nella Relazione Sociale, contenuta nelle parti terza e quarta dedicate rispettivamente all'attuazione delle tematiche sociali ed all'attuazione delle tematiche ambientali.

Appositi segnali grafici indicano il collegamento al sito internet di Casa S.p.A. per ulteriori approfondimenti ed aggiornamenti in materia, anche mediante l'utilizzo di qr-code.

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





identità e interlocutori

identità e interlocutori

La storia

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

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

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

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

ne e la gestione del patrimonio comunale

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

La Missione aziendale

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

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

- ▶ la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- ▶ l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private



disponibili;

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

L'attività di Casa S.p.A.

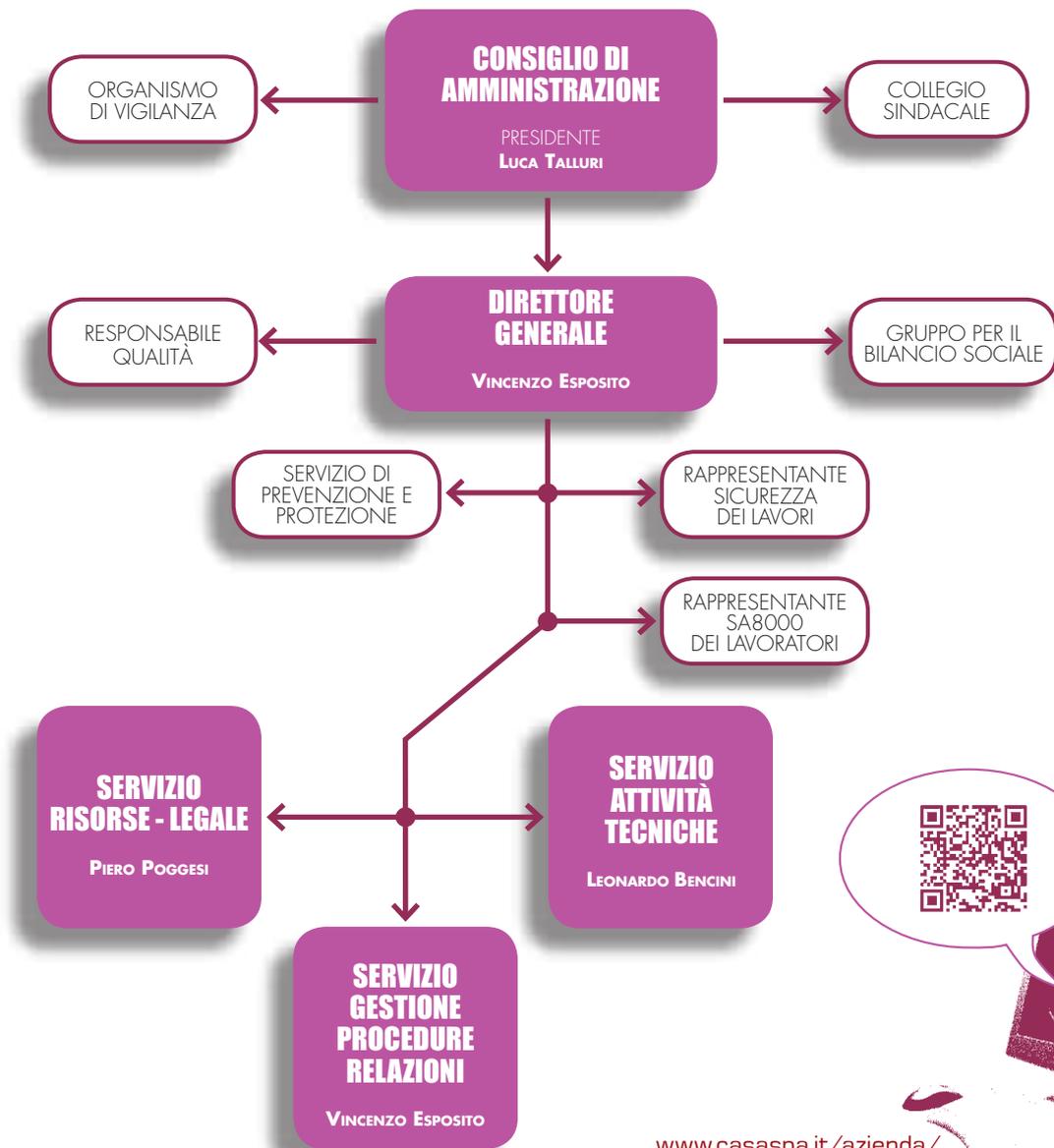
Casa S.p.A. articola la sua "missione" istituzionale, secondo le direttive L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, in due macro categorie di attività:

- ▶ **ATTIVITÀ GESTIONALE — AMMINISTRATIVA:** Casa S.p.A. gestisce circa 12.700 alloggi di edilizia residenziale pubblica re-lazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.
- ▶ **ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA:** Casa S.p.A. attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p..

Casa S.p.A. può realizzare anche, laddove vi siano le condizioni di fattibilità, utilizzando in tutto od in parte fondi propri, interventi costruttivi non appartenenti all'e.r.p. ma che si inseriscono nel più ampio concetto di "edilizia sociale" in quanto destinati all'affitto permanente a canone sostenibile per famiglie con redditi superiore a quelli dell'e.r.p. ma non in grado di procurarsi l'abitazione sul mercato libero.



La struttura aziendale e il sistema di governo



www.casapa.it/azienda/struttura/struttura.asp

I principi ed i valori

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

UGUAGLIANZA

IMPARZIALITÀ

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

CONTINUITÀ

PARTECIPAZIONE

EFFICACIA ED EFFICIENZA

TRASPARENZA

INCLUSIVITÀ



Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono incentrati sul costante sviluppo delle attività svolte, da perseguire di pari passo con il processo di razionalizzazione dei costi e di efficienza societaria, aderendo ai principi di Responsabilità e Rendicontazione Sociale sottesi agli standard SA8000 e AA1000.

Il tema principale continua ad essere costituito dalla volontà di qualificare l'azione della Società come strumento operativo delle politiche abitative dei Comuni soci.

Il maturare di politiche in parte innovative da parte di alcuni dei Comuni soci, con l'accentuazione della metodologia operativa della riqualificazione urbana, con l'obiettivo di contenere il consumo di aree libere e di ridefinire nuove qualità di vita e di relazioni per luoghi ed aree significative delle città, ha proposto alla Società un nuovo e più avanzato terreno di lavoro, con la possibilità di apportare alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio su tale patrimonio, per promuovere concretamente esperienze innovative di riqualificazione urbana.

Le politiche di riqualificazione urbana si sposano particolarmente bene con quelle per l'efficienza energetica e l'ecosostenibilità del costruire, ed è su questi campi che la Società continuerà a sviluppare esperienze e a proporre progetti innovativi, così come già fatto nel recente passato.

Le direttive europee in materia di riduzione dei consumi energetici e di efficientamento energetico degli edifici residenziali, rima con la riduzione delle emissioni di CO2 del 20% entro il 2020, aumentando nel contempo del 20% il livello di efficienza energetica e del 20% la quota di utilizzo delle fonti di energia rinnovabile sul totale del mix energetico, poi gli edifici NZEB (Near Zero Emission

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

La sfida più ardua è comunque quella dell'efficientamento energetico del patrimonio esistente da attuare con programmi di manutenzione straordinaria mirati, sostenuti anche da importanti innovazioni, quindi la centralizzazione degli impianti di riscaldamento, la produzione di parte dell'energia da fonte rinnovabile e lo stoccaggio dell'energia prodotta nei mesi estivi.

Assumono sempre maggior rilevanza tutte le attività in grado di dare risposte alle esigenze del settore e.r.p. pur in presenza di risorse disponibili sempre più limitate. Si lavora attorno a concetti importanti come risparmio e consapevolezza. L'obiettivo della società è quello di mettere a punto strumenti operativi in grado di ingenerare negli inquilini del patrimonio e.r.p. comportamenti virtuosi, basati su modalità abitative consapevoli, in grado quindi di generare anche risparmi sul costo dell'abitare (riduzioni di costi delle bollette di acqua, gas, elettricità, ...). Vanno in questa direzione sia la messa a punto del manuale per "Abitare Consapevolmente" che l'attività di monitoraggio del comportamento effettivo degli alloggi di recente realizzazione, in modo da fornire agli inquilini un quadro aggiornato e veritiero sui consumi e indicazioni concrete, basate sulla effettiva realtà, per apportare modifiche ai comportamenti e alle modalità abitative per cogliere

e godere appieno delle potenzialità dei nuovi alloggi progettati e costruiti con tecniche e tecnologie per l'efficienza e il risparmio energetico. Il programma "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA?" che si è concluso nel settembre 2014 con un Convegno incentrato su proposte, frutto dell'esperienza concreta maturata, per nuove politiche nazionali di incentivi mirati all'efficientamento energetico del patrimonio abitativo, ha esaminato, monitorato e misurato i consumi effettivi per riscaldamento e raffrescamento di diverse tipologie di alloggi e.r.p. (e anche un campione significativo di alloggi privati) e ci ha consentito da un lato di affinare ancora di più le indicazioni per comportamenti abitativi incentrati sull'utilizzo ottimale delle potenzialità degli alloggi e dall'altro di indagare bene il rapporto qualità/costi degli interventi di efficientamento energetico da realizzare nel patrimonio abitativo gestito.

Sapendo che per competere in maniera efficace è necessario puntare su progetti ad elevato contenuto innovativo ma anche sulla capacità di fare filiera e di proporre progetti in grado di disseminare le buone pratiche con ricadute positive a carattere generale. Si conferma l'importanza del tema dell'housing sociale ed è in corso la realizzazione di n. 20 alloggi destinati all'affitto calmierato permanente a Sesto Fiorentino. I 60 alloggi della stessa tipologia (in affitto permanente a canone calmierato e concordato) realizzati in Firenze, Calenzano e Pontassieve, costituiscono un importante esempio concreto della fattibilità del modello operativo così sperimentato. La situazione di generalizzata crisi economica e finanziaria non ha consentito di procedere ulteriormente su tale strada, e l'estensione verso il basso della cosiddetta "fascia grigia" di utenti, con fenomeni di morosità persistente, ha in alcuni casi messo in difficoltà l'equilibrio economico dell'operazione ed è auspicabile che le politiche locali e nazionali finalizzate all'housing sociale traggano insegnamento da queste

concrete esperienze.

Purtroppo la situazione di crisi generale e i meccanismi del c.d. "Patto di stabilità" hanno di fatto penalizzato la possibilità/capacità della Regione Toscana di programmare e finanziare nuovi interventi. Di più, anche interventi in corso hanno risentito della stretta sulla possibilità di spese anche laddove le risorse ci sono, da parte della Regione Toscana.

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

Dove le risorse sono state messe a disposizione, la nostra risposta è stata caratterizzata da una fortissima efficienza nel trasformare i finanziamenti in alloggi costruiti e consegnati agli inquilini aventi titolo, con qualità abitativa, costruttiva e tecnologica di assoluta eccellenza. I finanziamenti che dall'ambito regionale sono stati destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, è il frutto della serietà e del rigore della programmazione dei Comuni, che hanno candidato interventi effettivamente realizzabili, conformi dal punto di vista urbanistico, e della capacità di Casa S.p.A. di proporre e realizzare progetti fattibili, innovativi e concreti dal punto di vista della effettiva esecuzione. Questa è la strada che stiamo percorrendo e che si sta dimostrando vincente

ad esempio nei programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno realizzando a Firenze con gli interventi di riqualificazione urbanistica del complesso e.r.p. di via Torre degli Agli.

I temi della gestione ottimale del patrimonio e.r.p. continueranno a costituire uno dei punti centrali del disegno strategico societario. Significative innovazioni nel quadro normativo e legislativo di riferimento, sia in materia di vendite del patrimonio e.r.p. che di canoni, si stanno concretizzando.

L'introduzione della L.R.T. 5/2014 vede coinvolta direttamente Casa S.p.A. con adattamento dell'organico interno alle nuove attività di supporto ai Comuni.

Anche la nuova legge sui canoni in corso di discussione nel 2014 e concretizzatasi con la L.R.T. 41/2015, farà revisionare regolamenti e procedure operative.

La Società è impegnata per fornire ai Comuni soci e al decisore/legislatore tutta la propria esperienza e il supporto dei numeri a suffragio e sostegno delle decisioni, auspicando che gli elementi oggettivi vengano valutati per il loro reale valore.

Non meno di impatto è la nuova normativa su trasparenza e anticorruzione, introdotta tra il 2012 e il 2013, che va ormai a caratterizzare in modo incisivo la realtà aziendale e il suo modo di rapportarsi con l'intera collettività.

Gli strumenti di Casa S.p.A.

Il Sistema di Qualità e Responsabilità Sociale Integrato con il modello previsto dal D. Lgs. 231/2001

La Carta dei Servizi

Il Codice Etico



www.casaspa.it/azienda/Sistema_integrato.asp

Gli interlocutori (stakeholder)

Con il termine stakeholder ci si riferisce agli interlocutori pubblici e privati, singoli e collettività con i quali un'organizzazione (impresa od ente che sia) si relaziona nello svolgimento della propria attività. Casa S.p.A. ha identificato e classificato i suoi in-

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

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p.	ELEVATO	Riunioni di coordinamento Incontri con assessorati Conferenze stampa Informative al comitato esecutivo LODE Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p., sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione	ELEVATO	Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Incontri diretti Riunioni informative Indagini di gradimento Informazioni su bollettino
SINDACATI DELL'UTENZA	Organizzazioni sindacali che tutelano gli assegnatari, il cui ruolo è riconosciuto da Casa S.p.A.	RILEVANTE	Protocolli di intesa Riunioni - incontri diretti Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	ELEVATO	Incontri diretti Riunioni informative Indagini sul clima interno Focus group
SINDACATI DEI LAVORATORI	Organizzazioni che si interfacciano necessariamente con la Società e da questa pienamente riconosciute	RILEVANTE	Incontri diretti Riunioni informative

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/ servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	RILEVANTE	Incontri diretti Riunioni informative Accordo sicurezza Questionari di autovalutazione Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale Verifiche interne Focus group
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)	SIGNIFICATIVO	Riunioni informative Organizzazione eventi Partecipazione a Commissioni ed incontri Pubblicazioni
ISTITUZIONI	Le istituzioni di riferimento, in particolare Comuni e Regione, si relazionano con Casa S.p.A. per attività di programmazione ed individuazione delle risorse necessarie allo svolgimento della missione di Casa S.p.A.	RILEVANTE	Riunioni ad alto livello Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro Iniziative congiunte
COLLETTIVITÀ	La missione squisitamente sociale di Casa S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato	RILEVANTE	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore



Carta degli impegni 2014

■ Proposta Bilancio Sociale 2013
 ■ Modifica su realizzazione obiettivi 2014

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la responsabilità sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Riesame annuale del Sistema Integrato	Riesame del 16.03.2015
	Valorizzazione competenze interne Nucleo interno di consulenza	Personale Comuni Collettività	N. consulenze effettuate	3
	Studio normativa Anticorruzione e Piano Anticorruzione	Comuni Utenti	Fatto/non Fatto	Fatto
	Ristrutturazione dell'ambiente di accoglienza e predisposizione dell'ambiente più idoneo per archivio	Personale (primario) Utenti (secondario)	Realizzazione Sala Polifunzionale	Fatto
	Sviluppo della formazione interna	Personale	Indicatore sulla formazione	EVP 2014: 1,46%
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	Confermare la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto	-
	Mantenere la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto	Fatto
	Progetto sperimentale abbattimento barriere architettoniche. Delibera G.R.T 1065/2011	Utenti Comuni	Fatto/non Fatto	Fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Numero riunioni condotte	15

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	Gestione delle problematiche relative ai rapporti di lavoro (CCNL e normative generali)	Personale	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte III
	Gestione ripristino alloggi sfitti	Comuni	-	-
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Gestione dei controlli sui redditi per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	-	N. posizioni reddituali controllate N. posizioni difformi	660 259
			Importi ricostruiti	€ 610.158
	Gestione dei rapporti con i Comuni nelle situazioni di morosità e delle eventuali situazioni di sfratto	Comuni	Volume morosità	4,05%
	Indagini di soddisfazione dell'utenza:			
	analisi customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi	Rendicontato in Parte III
	analisi customer satisfaction su attività sostituzione caldaie			
	Utilizzo del Fondo Sociale: già normato, è stato fatto un regolamento e diventa attività più strutturata con rilevanza sociale con inserimento indicatori - collegamento alla dinamica crisi - LANCIATO NEL 2013.	Comuni	Indicatori di utilizzo del Fondo	-
	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Indicatore di utilizzo del Fondo	totale erogato nel 2014: € 54.320
	Gestione della morosità	Comuni	Indicatore di morosità	4,05%
	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità			
	Partecipazione alla commissione prefettizia prevenzione sfratti	Comuni	Contributi erogati	€ 686.767
	Delibera GRT 1088/2011			
Collaborazione con i Comuni per attuazione misure previste dalla Delibera				

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	Progetto Mixitè: azioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati erp, con particolare riguardo alle autogestioni	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Numero fabbricati coinvolti	10
	Progetto olii esausti: raccolta nel mercato domestico con operatori specializzati	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Fatto/non Fatto	Fatto
RISPARMIO ENERGETICO	Progetto "MI ILLUMINO DI LED": utilizzo di led nelle parti comuni e successiva misurazione del risparmio energetico	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Rendicontazione BS	Rendicontato in parte IV
	Progetto formazione con Università di Firenze, Dipartimento Energetico - formazione permanente obbligatoria	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Fatto/non Fatto	-
	Programma di Ricerca con Università di Firenze, Dipartimento Ingegneria Industriale e messa a punto di sistemi per l'efficientamento energetico di alloggi e.r.p. ed integrazione con energia da fonti rinnovabili	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Rendicontazione BS	Rendicontato in parte IV
	Progetto "QUANTO CONSUMA LA MIA CASA? CONOSCERE PER ESSERE CONSAPEVOLI E QUINDI RISPARMIARE" - Ultimo anno, convenzione "Lega Ambiente"	Utenti (primario) Comuni (secondario) Collettività (secondario)	Rendicontazione BS	Rendicontato in parte IV

OBIETTIVO STRATEGICO

IMPEGNO - AZIONE

STAKEHOLDER DI
RIFERIMENTO

INDICATORE

RISULTATO

NUOVI ALLOGGI

Riduzione dei finanziamenti e conseguente ricerca di nuove modalità di costruzione - finanziamenti in corso, vendite 2014

Comuni
(primario)

Finanziamenti privati nella ristrutturazione degli alloggi e.r.p. (Menarini)

-

Rendicontazione BS Rendicontato
in Parte III

L.R.T. n. 5/2014 - alienazione alloggi e.r.p.

Utenti
(primario)

Regione
(secondario)

Collettività
(secondario)



2



performance economiche

performance economiche

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

La produzione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l’effetto economico (o economicamente esprimibile) che l’attività d’azienda ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder. Il processo di calcolo, infatti, riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai principali interlocutori di riferimento.

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

La struttura del “Valore Aggiunto” proposta fa riferimento a quella consigliata dal GBS – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale in

Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2013 e 2014.

Tale valore viene rappresentato in due distinti prospetti:

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

I due prospetti sono bilancianti.

Tenuto conto dell’attività della Società nel prospetto di determinazione del Valore Aggiunto è stato introdotto il dettaglio per tipologia delle voci di ricavo e di costo del Bilancio d’esercizio e sono stati presi in esame altri indicatori di valutazione delle performance della Società che evidenziano alcune peculiarità non riscontrabili limitandosi dal mero utilizzo del prospetto a Valore Aggiunto.

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Casa S.p.A. adotta il prospetto che considera la configurazione del Valore Aggiunto Globale Netto, con l’imputazione

degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

	2013	2014
A) Valore della produzione		
1) Ricavi di vendite e prestazioni	29.338.604	26.579.263
Ricavi per attività amministrative	4.858.175	4.921.548
Ricavi tecnici	843.233	956.686
Affitti immobili di proprietà della Società	628.986	603.275
Altri ricavi tipici	218.029	193.233

Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	22.790.181	19.904.521
(-) 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	583.399	472.871
Ricavi della produzione tipica	29.922.003	27.052.134
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
TOTALE	29.922.003	27.052.134

B) Costi intermedi della produzione

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-14.746	-10.362
7) Costi per servizi	-24.211.315	-21.046.218
Costi per servizi tipici della Società	-1.421.134	-1.141.697
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-22.790.181	-19.904.521
Costi sostenuti per inquilini	-2.028.241	-1.954.300
Costi per manutenzione ordinaria	-7.171.714	-7.184.786
Costi per manutenzione straordinaria	-3.802.299	-3.676.472
Costi connessi alla proprietà	-3.015.930	-3.003.728
Costi per costruzioni edifici	-6.771.997	-4.085.234
8) Costi per godimento di beni di terzi	-90.011	-88.625
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	0	0
11) Oneri diversi di gestione	-39.475	-157.453
TOTALE	-24.355.547	-21.302.658
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.566.456	5.749.476

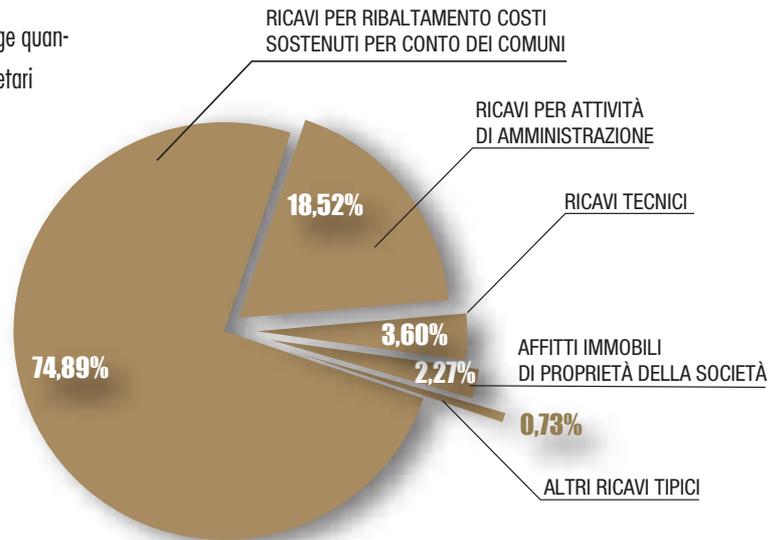
C) Componenti accessori e straordinari:

Ricavi accessori	584.466	569.521
- Costi accessori	-19.892	-19.830
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	564.574	549.691
Ricavi straordinari	18.562	0
- Costi straordinari	-4	-4
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	18.558	-4
TOTALE	583.132	549.687
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	6.149.588	6.299.163
- Ammortamenti	-705.905	-707.311
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.443.683	5.591.852

Ricavi di vendite e prestazioni lordi

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

I Ricavi di vendita e prestazioni della Società sono, infatti, influenzati nel 2014 per il 74,89% dall'attività con i Comuni (Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini) e dall'amministrazione degli immobili per conto del Comuni (compenso di gestione) per il 18,52%.



La voce "Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini" ha una contropartita speculare alla voce "Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini" caratterizzata nel 2014 principalmente dai costi sostenuti per le manutenzioni ordinarie (36,10%), manutenzioni straordinarie (18,47%) e per le nuove costruzioni (20,52%).

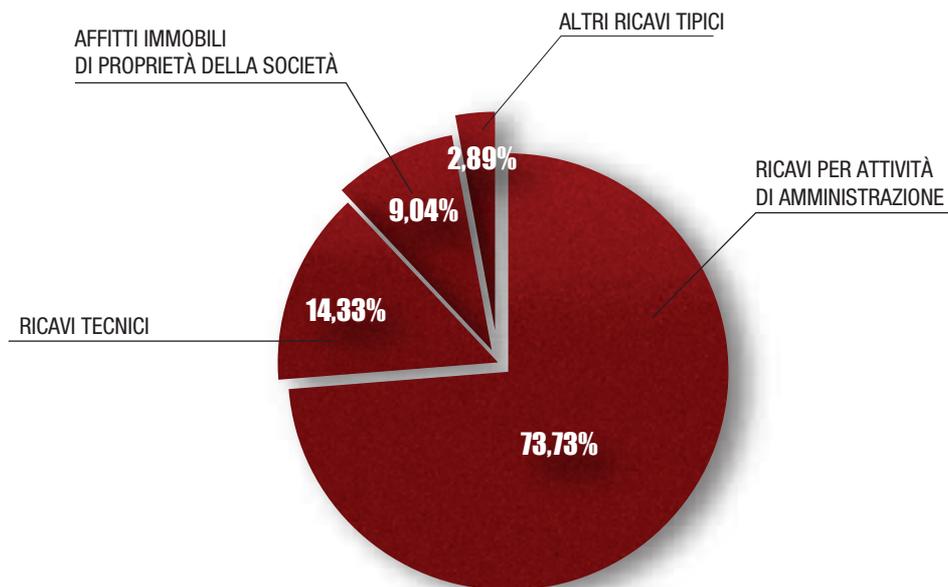
I Ricavi di vendita e prestazioni (al netto dei ricavi per ribaltamento

costi sostenuti per conto dei Comuni) sono composti da quattro voci principali, con l'incidenza maggiore (73,73%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (14,33%).

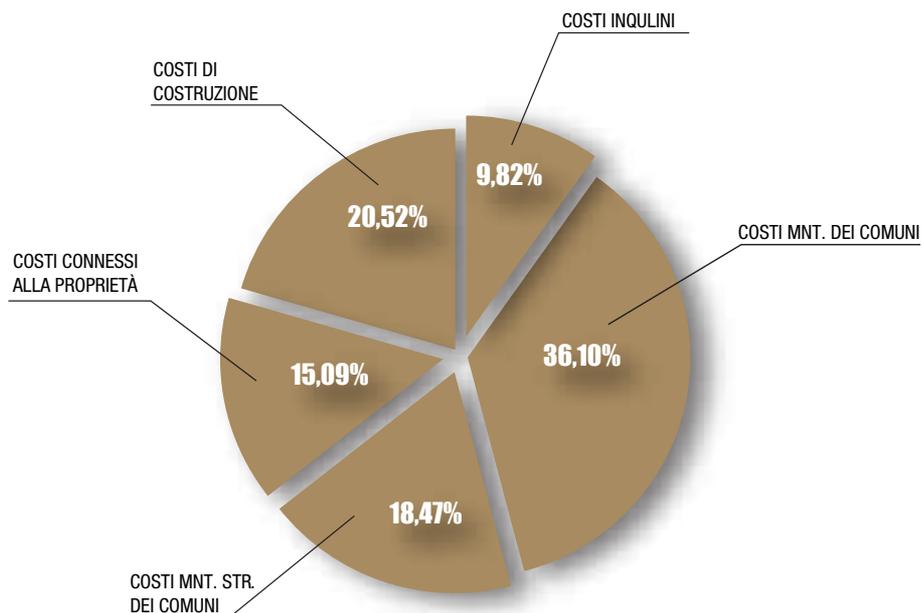
È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte canoni – pari nel 2014 a 18.024.009 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A.

RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	4.921.548
RICAVI TECNICI	956.686
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	603.275
ALTRI RICAVI TIPICI	193.233
	6.674.742

Ricavi di vendita e prestazioni netti



Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini





Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.566.456 nel 2013 a 5.749.476 Euro nel 2014. Confrontando i

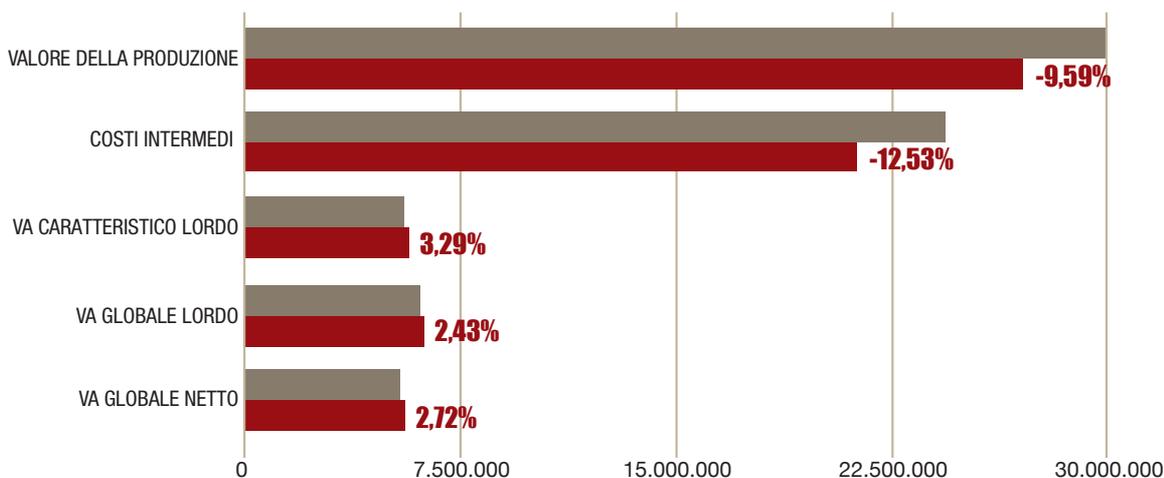
due esercizi i risultati sono variati in aumento: tale variazione è avvenuta nonostante il contenimento del Valore della Produzione, dovuto alla contrazione dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni e quindi dei relativi Ricavi per ribaltamento. Infatti, sul lato dei costi nel 2014 la Società ha sostenuto anche minori costi per servizi operativi (cioè escluso i costi sostenuti per la gestione degli immobili dei Comuni). In particolare la diminuzione è dovuta principalmente alla contrazione degli incarichi esterne e consulenze esterne della Società (prevalentemente per minor incarichi tecnici a soggetti esterni) nel periodo di riferimento.

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo, pari 6.149.588 Euro nel 2013 e a 6.299.163 Euro nel 2014.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.443.683 Euro nel 2013 ed a 5.591.852 Euro nel 2014, con una variazione in aumento pari al 2,72%.

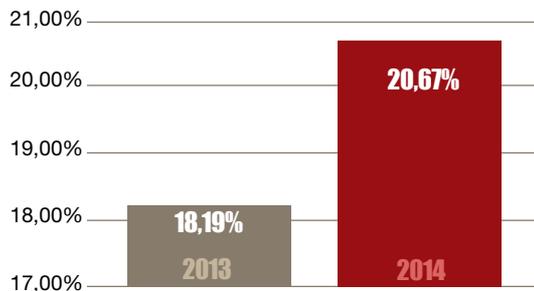
Variatione dei valori dal 2013 al 2014

	2013	2014	var. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	29.922.003	27.052.134	-9,59%
COSTI INTERMEDI	24.355.547	21.302.658	-12,53%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.566.456	5.749.476	3,29%
VA GLOBALE LORDO	6.149.588	6.299.163	2,43%
VA GLOBALE NETTO	5.443.683	5.591.852	2,72%



Valore aggiunto su valore della produzione

	2013	2014
VALORE DELLA PRODUZIONE (VP)	29.922.003	27.052.134
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (VA)	5.443.683	5.591.852
VA SU VP	18,19%	20,67%



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2013-2014 assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

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

credito, capitale di rischio e comunità.

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

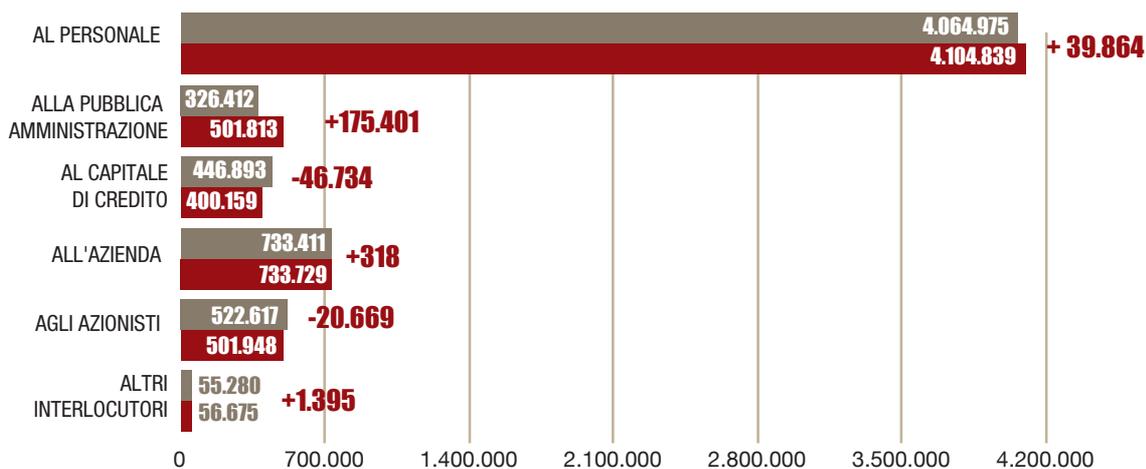
Il prospetto di ripartizione 2013 e 2014 è costruito confrontando i valori intermedi riferiti al valore aggiunto globale lordo.

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

	2013	2014
A. AL PERSONALE		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.142.193	3.180.375
b) remunerazioni indirette	922.782	924.464
TOTALE	4.064.975	4.104.839
B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte dirette	337.286	409.951
Imposte indirette	183.734	183.162
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-194.608	-91.300
TOTALE	326.412	501.813
C. AL CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a breve termine	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	446.893	400.159
TOTALE	446.893	400.159
D. ALL'AZIENDA		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	27.506	26.418
Ammortamento	705.905	707.311
TOTALE	733.411	733.729
E. AGLI AZIONISTI		
Utile di esercizio (dividendo)	522.617	501.948
TOTALE	522.617	501.948
F. ALTRI INTERLOCUTORI		
Associazioni di categoria	55.280	56.675
TOTALE	55.280	56.675
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.149.588	6.299.163

Variazioni nella distribuzione del valore aggiunto

	2013	2014	var.	var. %
PERSONALE	4.064.975	4.104.839	39.864	0,98%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	326.412	501.813	175.401	53,74%
CAPITALE DI CREDITO	446.893	400.159	- 46.734	- 10,46%
AZIENDA	733.411	733.729	318	0,04%
AZIONISTI	522.617	501.948	- 20.669	-3,95%
ALTRI INTERLOCUTORI	55.280	56.675	1.395	2,52%
TOTALE V.A.	6.149.588	6.299.163	149.575	2,43%

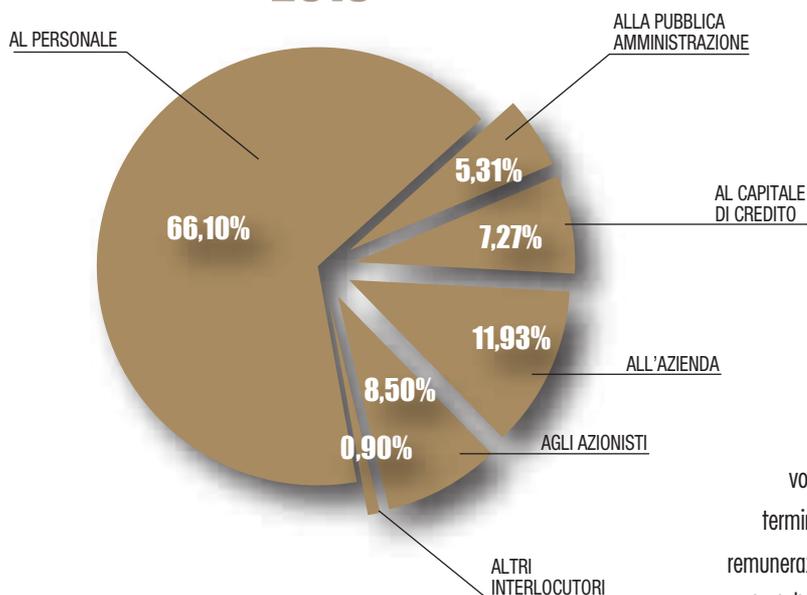


Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti, ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 66,10% nel 2013 e circa il 65,16% nel 2014 della ricchezza prodotta. I dati, caratterizzanti la tipologia d'azienda (fornitrice di servizi)

confermano che le risorse umane sono un interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda.

È comunque da precisare che tale elevata percentuale è determi-

2013



nata dalla particolare struttura del bilancio di Casa S.p.A. — come descritto al precedente paragrafo 2 — che non contempla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe ovviamente sensibilmente più bassa.

Il secondo beneficiario è l'azienda stessa con circa il 11,93% nel 2013 e circa il 11,65% nel 2014 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2013 e 2014) agli azionisti (8,50% nel 2013 e 7,97% nel 2014). L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato per il 2014 la totale distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva come per il 2013.

Beneficiari della distribuzione del Valore Aggiunto è anche il Capitale di Credito con una lieve diminuzione: dal 7,27% nel 2013 al 6,35% nel 2014.

Altro beneficiario è la Pubblica Amministrazione con circa il 5,31% nel 2013 ed il 7,97% nel 2014: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

A. remunerazione del PERSONALE

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

Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda.

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

B. remunerazione della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio

di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione sono:

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

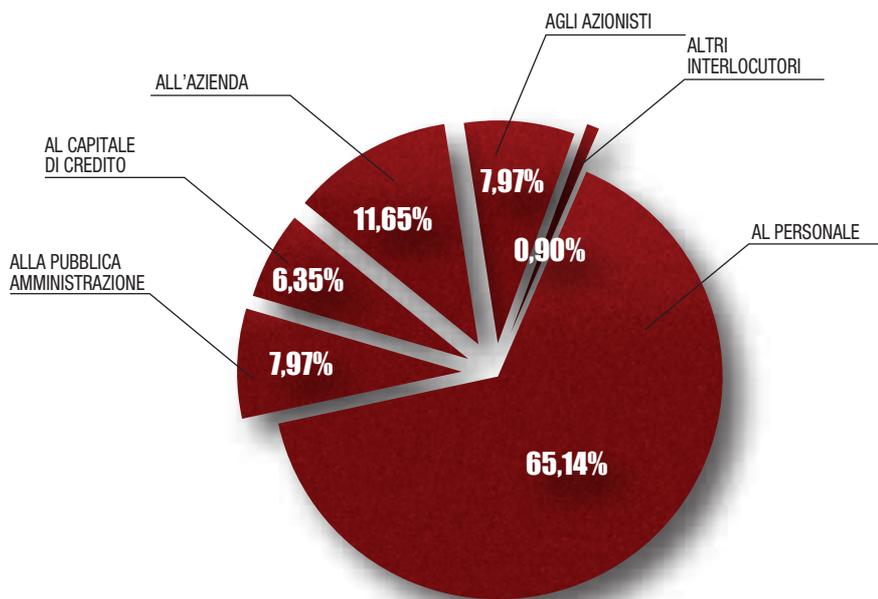
C. remunerazione del CAPITALE DI CREDITO

Costituiscono interlocutori dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Dall'analisi dei dati di bilancio di Casa

S.p.A. risulta la prevalenza di "oneri per capitali a lungo termine" riconducibili ad interessi passivi su mutui.

D. remunerazione dell'AZIENDA

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell' "Utile di esercizio" (riserve). Sia nel 2013 che nel 2014 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale. È considerata remunerazione dell'azienda anche l'ammortamento in quanto rappresentante di quota parte di valori pluriennali di proprietà della Società.



2014

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 2013 e 2014 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale.

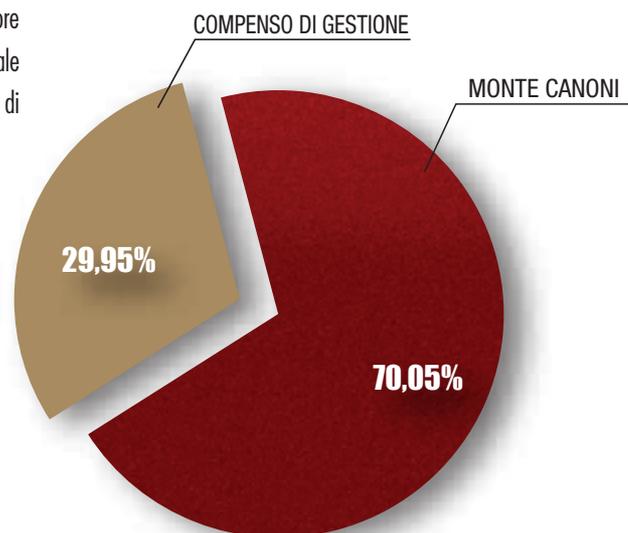
F. altri interlocutori

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

ALTRI ELEMENTI DI VALUTAZIONE

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

Tale contratto per la gestione degli immobili prevede un corrispettivo pattuito con i Comuni soci pari a 25 Euro ad alloggio gestito/mese, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2014 a € 30,88 che costituisce, rispetto al monte canoni 2014 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del 29,95.









attuazio ne delle te matiche so ciali

attuazione delle tematiche sociali

Questa Parte Terza del “Bilancio Sociale” è dedicata alla rendicontazione agli interlocutori delle tematiche ed iniziative di carattere “sociale” attuate in riferimento agli obiettivi strategici della Società per l’anno 2014. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta.

Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A.; l’iniziativa viene qui rendicontata, prendendo a riferimento l’arco temporale del 2014, con l’intento di informare gli interlocutori su

quanto accaduto, cosa ottenuto e cosa ancora da fare.

In questa sezione, per ciascuna tematica sono indicati gli interlocutori interessati e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto. Ove esistenti, sono poi stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento.

Gli indicatori “generali” non direttamente riferibili alla tematica, ma che comunque si è ritenuto interessanti ai fini della rendicontazione, quali ad esempio le statistiche annuali sugli utenti o sul personale, sono riportati in correlazione a quello specifico interlocutore nei confronti del quale è orientato ciascun “Obiettivo strategico”.



IL SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA

Il primo obiettivo strategico di Casa S.p.A. non può essere che quello di porsi quale primario punto di riferimento dei Comuni per rispondere efficacemente al problema dell'abitare sul territorio.

Tutto questo si traduce innanzi tutto nell'espletare una pronta e qualificata attività tecnica e gestionale, che non si limita al solo ambito dell'edilizia sovvenzionata.

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l'anno 2014.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2013 al 2014 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2013 al 2014 di un numero pari a **51** corrispondente allo **0,40%**; dovuto all'acquisizione di nuovi alloggi in gestione;
- il 2014 è caratterizzato da cantieri aperti di nuova costruzione e recupero edilizio che si concluderanno nei prossimi anni;
- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
 - ▶ Firenze (62,52% nel 2013 e 62,53% nel 2014)
 - ▶ Sesto Fiorentino (6,08% nel 2013 e 6,06% nel 2014)
 - ▶ Campi Bisenzio (4,37% nel 2013 e 4,35% nel 2014)
 - ▶ Scandicci (4,21% nel 2013 e 4,20% nel 2014).

Alloggi e.r.p in gestione

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2013	Dic.2014	Var.
Bagno a Ripoli	291	291	0
Barberino di Mugello	137	137	0
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	192	193	1
Calenzano	132	132	0
Campi Bisenzio	555	555	0
Dicomano	21	32	11
Fiesole	38	38	0
Figline e Incisa Valdarno	202	202	0
Firenze	7.941	7.973	32
Firenzeuola	76	76	0
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	154	154	0
Lastra a Signa	161	161	0
Londa	20	20	0
Marradi	81	81	0
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	81	81	0
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano in Val di Pesa	171	171	0
San Godenzo	46	46	0
Scandicci	535	535	0
Scarperia e San Piero	167	167	0
Sesto Fiorentino	773	773	26
Signa	156	156	0
Tavarnelle Val di Pesa	52	52	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
TOTALI	12.700	12.751	51

Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

Interlocutori di riferimento:

COMUNI

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni operative**

Per gli interventi tecnici, di seguito, si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2014, che evidenzia il mantenimento di un impegno rilevante dell'attività tecnica.

Nel corso del 2014 non si sono conclusi interventi di nuova costruzione o recupero edilizio. L'annata si è caratterizzata dal completamento di interventi di manutenzione straordinaria su interi fabbricati prevalentemente dedicati a recuperi di tetti e di facciate anche con realizzazione di cappotti termici.

Sono stati completati lavori di manutenzione straordinaria che hanno riguardato fabbricati del Comune di Firenze per n. 4 fabbricati, per un totale di n. 666 alloggi ed una spesa di Euro 4.860.220.

Gli investimenti di cui sopra devono considerarsi al netto delle risorse necessarie per l'ordinaria manutenzione (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità) e pronto intervento, al cui finanziamento, comunque nel 2014 è stato destinato il 42,76% del monte canoni e.r.p. incassato.

Nel corso del 2014 gli alloggi e.r.p. resisi sfitti ammontano a 289 unità immobiliari per le quali le necessità di ristrutturazione sono state solo in parte soddisfatte nel corso dell'anno e in previsione nel 2014 con le residuali dei POR (Piano Operativo di Reinvestimento) e con le risorse relative ai residui rilocalizzati riferiti alla "Misura A" (Delibera G.R.T. n. 42/30.01.2012).

Da segnalare anche che 10 unità abitative sono state ristrutturate grazie ad un atto di liberalità a favore del Comune di Firenze da parte della Società Menarini Farmaceutica.

Nel 2014 sono state rese disponibili anche le risorse regionali Del. G.R.T. n. 853/21.10.2013 e il dividendo 2012 del Bilancio di Casa S.p.A. distribuito ai Comuni e da Bagno a Ripoli e Firenze ridestinato alla ristrutturazione di alloggi di e.r.p. di proprietà dei Comuni stessi, oltre che con fondi donati da privati nell'ambito dell'iniziativa denominata "Fiorino Solidale" al Comune di Firenze.



Interventi edilizi di Casa S.p.A. - anno 2014

Progettazioni e cantieri in corso, programmi in via di attivazione

Comune	numero alloggi		
	da nuova costruzione	oggetto di manutenzione straordinaria	da recupero edilizio
BAGNO A RIPOLI	0	72	3
BARBERINO DI MUGELLO	0	0	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	14	0
BORGO SAN LORENZO	0	6	20
CALENZANO	0	1	0
CAMPI BISENZIO	0	12	0
DICOMANO	0	18	0
FIESOLE	0	0	0
FIGLINE - INCISA VALDARNO	9	0	0
FIRENZE	245	1.084	21
FIRENZUOLA	0	24	0
GREVE IN CHIANTI	0	12	0
IMPRUNETA	4	0	0
LASTRA A SIGNA	0	37	3
LONDA	0	0	0
MARRADI	0	4	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	12	0	0
PELAGO	0	4	0
PONTASSIEVE	12	6	0
REGGELLO	0	12	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	24	0
RUFINA	9	8	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	12	0
SAN GODENZO	0	6	0
SCANDICCI	15	24	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	4	12	0
SESTO FIORENTINO	32	154	0
SIGNA	0	30	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	13	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	10	0
AULLA (ALLOGGI PRO-ALLUVIONATI)	48	0	0
TOTALI	378	1.599	51

La nuova legge regionale toscana sulle vendite e.r.p. n.5/2014

All'inizio del 2014 dopo un periodo durante il quale le vendite del patrimonio di edilizia residenziale pubblica erano state sospese, la Regione Toscana ha approvato la legge n. 5 del 22 gennaio 2014 "Alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica".

In un contesto - quale quello attuale - di estrema limitatezza di risorse da destinare al patrimonio erp questo nuovo provvedimento dovrebbe contribuire ad alleggerire la situazione.

In generale è importante osservare che la nuova normativa non ha inteso istituire una svendita di patrimonio pubblico o riaprire le svendite stabilite da norme del passato. Questo è sicuramente un dato positivo, perché i numeri del patrimonio di edilizia residenziale pubblica in Italia ed in particolare in Toscana non sono tali da consentire una drastica riduzione del numero degli alloggi pubblici, pena il rischio che l'e.r.p. non riesca più ad assolvere il servizio sociale che le è affidato.

In sintesi la LRT 5/2014 si caratterizza per:

- ▶ un piano di alienabilità con validità quinquennale, redatto non per singoli Comuni, ma a livello dell'intero LODE;
- ▶ criteri e finalità di vendita puntualmente definite nella legge;
- ▶ la correlazione delle vendite ai reinvestimenti, sia sul piano economico che su quello temporale;
- ▶ la messa in vendita degli alloggi per lotti annuali;
- ▶ la garanzia del mantenimento dei numeri del patrimonio di e.r.p., essendo le vendite ammesse in un numero non superiore a quello degli alloggi realizzati o recuperati nell'anno precedente;

- ▶ la preferenza nell'alienazione di alloggi in condomini misti, specie se con proprietà residua pubblica minoritaria e di alloggi in aree marginali;
- ▶ l'apertura alla vendita di alloggi vuoti non ripristinabili e ad immobili non residenziali o aree inseriti in complessi e.r.p., con vendita mediante asta pubblica;
- ▶ la tendenziale economicità del prezzo di vendita previsto, che parte dai valori di mercato rilevati dall'OMI, con vari abbattimenti;
- ▶ l'inserimento per la prima volta della tematica della mobilità per sottoutilizzo nella gestione delle vendite;
- ▶ la previsione dell'estinzione del diritto di prelazione spettante al soggetto alienante in caso di rivendita al termine del periodo di inalienabilità (10 anni), con il versamento del 10% del prezzo di acquisto, aumentato per ISTAT.

Il LODE fiorentino ha provveduto a dare attuazione ai primi adempimenti previsti dalla nuova legge, approvando nella conferenza del 29 luglio 2014 un piano di vendita, predisposto con il supporto di Casa S.p.A. secondo i criteri indicati dalla normativa stessa, inserendo quasi esclusivamente alloggi inseriti in condomini misti - con priorità per i fabbricati con proprietà pubblica minoritaria - e modulando ulteriormente le priorità in relazione alla maggiore o minore vetustà dei fabbricati stessi.

L'applicazione di detti criteri ha portato alla formulazione di un elenco in cui a ciascuna unità immobiliare è stato attribuito un numero d'ordine che costituirà la base per la formazione dei lotti annuali.

Il risultato è un piano contenuto nel numero (1.414 alloggi in

totale) e formato per la maggior parte di alloggi di proprietà del Comune di Firenze ma comprensivo anche di unità immobiliari facenti parte del patrimonio di altri 18 Comuni del LODE; i restanti 12 Comuni associati hanno deciso di non inserire alcun alloggio del proprio patrimonio e.r.p..

L'avvio delle procedure di vendita è previsto per la seconda parte del 2015, a seguito dell'approvazione del piano da parte del Consiglio Regionale Toscano in data 3 marzo 2015 (Deliberazione n.

16); è importante sottolineare che il plafond di alloggi vendibili, come previsto dalla clausola di salvaguardia per il mantenimento del patrimonio erp, individuato per l'anno 2015 è di 26 alloggi, dato l'esiguo numero di nuovi appartamenti consegnati nel 2014 (pari a 6) nel territorio del LODE fiorentino. Nel 2015, peraltro, sono in programma consegne per un numero ben più cospicuo (circa 120 unità immobiliari) che determinerà un più ampio plafond di alloggi vendibili nel 2016.

Vendite alloggi inseriti nel Piano Comune per Comune

Comune	N. Alloggi nn Piano Vendita	% su Piano di Vendita	Tot. Alloggi e.r.p.	% Alloggi e.r.p. Inseriti in Piano
FIRENZE	1246	88,12%	7870	15,83%
SCARPERIA E S. PIERO	16	1,13%	167	9,58%
BORGO SAN LORENZO	29	2,05%	193	15,03%
FIGLINE E INCISA V.NO	37	2,62%	202	18,32%
SAN GODENZO	12	0,85%	46	26,09%
MARRADI	16	1,13%	81	19,75%
SCANDICCI	14	0,99%	535	2,62%
VICCHIO	12	0,85%	95	12,63%
SIGNA	1	0,07%	156	0,64%
BARBERINO DI MUGELLO	2	0,14%	137	1,46%
REGGELLO	3	0,21%	81	3,70%
PALAZZUOLO SUL SENIO	1	0,07%	13	7,69%
DICOMANO	2	0,14%	32	6,25%
RIGNANO SULL'ARNO	7	0,50%	66	10,61%
FIESOLE	1	0,07%	38	2,63%
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	5	0,35%	171	2,92%
IMPRUNETA	3	0,21%	154	1,95%
VAGLIA	4	0,28%	4	100%
BAGNO A RIPOLI	3	0,21%	291	1,03%
TOTALI	1.414		10.332	

Gestione fondo sociale e problematiche della morosità

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEL FONDO SOCIALE	COMUNI UTENTI FORNITORI (amministratori condominio)	INDICATORE DI UTILIZZO DEL FONDO: totale erogato nel 2014: € 53.572,96

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni operative, scambio di documentazione**

Il Fondo Sociale ex art. 32 bis L.R.T. 96/96 è costituito dallo 0,25% del monte canoni annuo di ciascun Comune L.O.D.E. ed ha lo scopo di soddisfare, in via eccezionale e per tempi definiti, i crediti delle Autogestioni e dei Condomini in tutti quei casi in cui i nuclei che risiedono negli alloggi e.r.p. versino in gravi situazioni di disagio economico, soprattutto se derivanti da malattie e/o a stati di disoccupazione. L'erogazione viene fatta trimestralmente da Casa S.p.A., direttamente nei confronti dell'Autogestione o del Condominio, a seguito dell'ottenimento del nulla osta da parte del Comune competente.

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

Il confronto diretto ha consentito di migliorare ulteriormente i rapporti – peraltro già piuttosto buoni – con i Comuni stessi che hanno manifestato la loro soddisfazione e chiesto incontri di aggiornamento periodici, che l'Ufficio provvederà senz'altro ad organizzare nel prossimo futuro.

Per quanto riguarda in particolare il Fondo Sociale, è aumentata la consapevolezza dell'esistenza di tale strumento da parte dei Comuni, che hanno cominciato ad utilizzarlo come supporto alla loro attività di sostegno "sociale". Pertanto alcuni dei Comuni che



non lo avevano mai utilizzato hanno cominciato ad attingervi e quelli che già lo usavano hanno continuato a farlo ma in maniera più razionale. A seguito degli incontri si è riscontrato quindi, nel complesso, un maggiore e migliore utilizzo delle risorse disponibili, sia immediatamente dopo che nell'arco nel 2014.

Nella tabella riportata sono indicati, per l'anno 2014:

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

Fondo sociale erogato 2014

Seq	Codici	Comune	Nr. nuclei	Importo €
1	48001	BAGNO A RIPOLI	12	4.544,76
2	48002	BARBERINO DI MUGELLO	1	395,81
3	48004	BORGO SAN LORENZO	4	3.108,36
4	48006	CAMPI BISENZIO	4	1.275,86
5	48016	FIGLINE E INCISA VALDARNO	1	552,16
6	48017	FIRENZE	80	29.631,97
7	48022	IMPRUNETA	2	1.335,66
8	48033	PONTASSIEVE	2	865,00
9	48038	SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	6	2.114,81
10	48041	SCANDICCI	9	4.108,07
11	48042	SCARPERIA E SAN PIERO A SIEVE	10	3.637,40
12	48043	SESTO FIORENTINO	15	2.220,70
13	48044	SIGNA	1	529,75
TOTALI			147	54.320,31

OBBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE PROBLEMATICHE DELLA MOROSITÀ	COMUNI	INDICATORE DI MOROSITÀ: 4,05%

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

Percentuale di morosità*

2013	2014
3,68%	4,05%

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

Partecipazione a Commissioni, contributi a sostegno delle locazioni

Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1088/2011

Interlocutori di riferimento:

COMUNI

Come è stato attuato il coinvolgimento: **partecipazione a sedute formali, attività di consulenza informale**

Una significativa modalità di coinvolgimento che si realizza nel rapporto con l'interlocutore Comune è data dalla partecipazione a Commissioni istituite presso i Comuni Soci che deriva anche dalla particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa S.p.A..

In questo quadro si colloca la partecipazione - in forza della riconosciuta esperienza in materia - di parte del personale di Casa S.p.A. alle Commissioni per le assegnazioni e la mobilità in alloggi di e.r.p., nonché a gruppi di lavoro specifici per interventi tecnici ed erogazioni contributi a sostegno sfratti; è inoltre frequente un'attività di consulenza formale ed informale in materia e.r.p.

fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

In particolare, nel corso del 2014 il numero di dipendenti che è stato coinvolto in qualità di membro di Commissioni è stato di 9, pari al 12,32% del personale di Casa S.p.A..

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

Prosegue anche nel 2014 l'esperienza della misura istituita

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	CONTRIBUTI A SOSTEGNO DELLA LOCAZIONE. PREVENZIONE SFRATTI PER MOROSITÀ. PARTECIPAZIONE ALLA COMMISSIONE PREFETTIZIA PREVENZIONE SFRATTI. DELIBERA GRT 1088/2011 COLLABORAZIONE CON I COMUNI PER ATTUAZIONE MISURE PREVISTE DALLA DELIBERA	COMUNI	CONTRIBUTI EROGATI: € 686.767,00



dalla Regione Toscana con Delibera di Giunta n. 1088/2011 del 5/12/2011, e rinnovata negli anni successivi, per il contenimento del fenomeno degli sfratti

per morosità con un finanziamento da erogarsi ad inquilini morosi per cause indipendenti dalla propria volontà. Detti finanziamenti sono finalizzati ad evitare la convalida o l'esecuzione dello sfratto.

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



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

Il totale della somma erogata per conto dei Comuni del LODE Fiorentino è pari a Euro 686.767,00 e la misura è stata rinnovata dalla Regione Toscana anche per il 2015.

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



Controlli sulle dichiarazioni reddituali

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEI CONTROLLI SUI REDDITI PER LA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEL CANONE	COMUNI	NUMERO POSIZIONI CONTROLLATE: 660 NUMERO POSIZIONI DIFFORMI: 259 IMPORTO CANONI RICOSTRUITI: € 610.158,92

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni operative, scambio di documentazione**

Nel 2014, in virtù di una rinnovata collaborazione con l'Azienda informatica dell'Agenzia delle Entrate, Casa S.p.A., ha potuto riprendere le attività di controllo sui redditi dichiarati dai nuclei assegnatari per gli anni 2010 e 2012, già condotte nel periodo 2009/2010 relativamente ai redditi 2006; detto controllo è stato effettuato su di un ampio campione estratto dalle risultanze di un confronto massivo di tutte le posizioni reddituali (identificate mediante codice fiscale) presenti negli archivi della Società con i dati in possesso dell'Agenzia delle Entrate.

Una apposita procedura informatica messa a punto internamente dagli Uffici della Società ha consentito di classificare ed ordinare le varie tipologie di difformità riscontrate distinguendole in base all'entità degli scostamenti e/o alla natura dei redditi dichiarati (da lavoro autonomo o da immobili); tale elaborazione ha permesso quindi agli uffici di selezionare un campione mirato

sulle difformità più significative, escludendo quindi gli scostamenti minimi o comunque irrilevanti ai fini del calcolo del canone o del mantenimento dei requisiti di assegnazione.

Agli assegnatari le cui posizioni reddituali sono state sottoposte a controllo sono state comunicate la natura e l'entità della difformità riscontrata insieme al prospetto del ricalcolo del canone e del relativo conguaglio, con invito a presentarsi per fornire chiarimenti e/o contestazioni in merito ai risultati stessi.

La gran parte degli assegnatari convocati ha provveduto a chiarire le circostanze dell'errore, rettificando le proprie dichiarazioni e sottoscrivendo spesso un piano di rateizzo mensile del conguaglio.

Le posizioni verificate nell'ambito di questa operazione sono state 305 di cui 207 hanno dato luogo a ricostruzione e conguaglio. Peraltro le operazioni sin qui descritte non hanno esaurito le

attività di controllo reddituale svolte da Casa S.p.A. nel 2014 dal momento che esse sono state affiancate dalle operazioni di verifica "occasionale" - ormai entrate a pieno titolo nella prassi operativa di Casa S.p.A. - sugli assegnatari richiedenti variazioni sulla propria posizione quali incrementi del nucleo familiare o volturazione del contratto.

Tale tipologia di verifica ha riguardato 355 posizioni di cui 52 hanno fatto riscontrare difformità che hanno dato luogo a ricalcolo del canone e relativo conguaglio.

La tabella riepiloga i dati relativi all'operazione considerata nel suo complesso.

Controlli redditi anno 2014

	VERIFICATE	RICOSTRUITE
Controllo a campione mirato	305	207
Controllo occasionale su variazioni	355	54
TOTALI	660	261
	Al netto interessi legali	Con interessi legali
TOTALI IMPORTI A CONGUAGLIO	€ 610.158,92	€ 625.093,35



IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

Il servizio prestato da Casa S.p.A. agli assegnatari, che costituiscono, con i Comuni, il principale interlocutore della Società non può che essere estremamente professionalizzato e teso ad un continuo miglioramento.

Caratteristiche degli utenti

canoni e redditi - Raffronto mese dicembre 2013/ mese dicembre 2014

Il raffronto del mese di dicembre 2013 con il dicembre 2014 fa emergere una crescita del canone medio dovuta al ricalcolo dei canoni a partire dal gennaio 2014, sulla base dei redditi 2012, raccolti nel corso del 2013. Da sottolineare che rispetto al dato relativo al gennaio 2014 pari ad € 123,78 si registra una diminuzione dovuta all'effetto "fisiologico" della facoltà concessa agli assegnatari dalla legge regionale di richiedere la riduzione del canone a fronte di una diminuzione di reddito verificatasi nell'anno intermedio a quelli in cui si effettua la raccolta.

È infatti necessario specificare che il canone erp toscano ha un andamento ciclico (su base biennale) ed ha il suo picco massimo nel mese di gennaio degli anni pari (quando il complesso dei canoni viene ricalcolato sulla base dell'accertamento biennale d'ufficio dei redditi) per poi calare progressivamente per effetto delle richieste di rideterminazione presentate dagli assegnatari a seguito di riduzioni reddituali, fino ad arrivare al minimo (punto di flesso del ciclo) nel mese di dicembre dell'anno dispari.

Non si può che ribadire, come già osservato nella precedente edizione di questo Bilancio Sociale che - probabilmente a causa degli effetti della crisi tuttora rilevanti - la diminuzione si innesta su un

valore già di per se più contenuto rispetto ai bienni precedenti. Ciò costituisce un dato non rassicurante in quanto il ridimensionamento del monte canoni determina una conseguente diminuzione da destinare alla manutenzione del patrimonio edilizio.

CANONE MEDIO MENSILE LRT 96/96

2013	2014
€ 115,74	€ 121,09

Redditi (escluso ospiti)

	2013	2014
REDDITO MEDIO per inquilino occupato	€ 11.824,17	€ 12.011,05
REDDITO MEDIO per inquilino	€ 7.386,50	€ 7.657,70
N. INQUILINI con reddito	19.040	18.969
N. INQUILINI senza reddito	10.851	10.714

Ripartizione nuclei per fasce di canone

	Numero	Percentuale del monte canoni prodotta
NUCLEI CANONE 7% CONVENZIONALE	3.508	6,87%
NUCLEI CANONE 12% CONVENZIONALE	5.742	40,32%
NUCLEI CANONE 14% CONVENZIONALE	2.278	33,93%
NUCLEI CANONE 16% CONVENZIONALE	543	15,51%
NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	41	1,35%

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

Dati sulla popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, rilevati al dicembre 2014 raffrontati al dicembre 2013

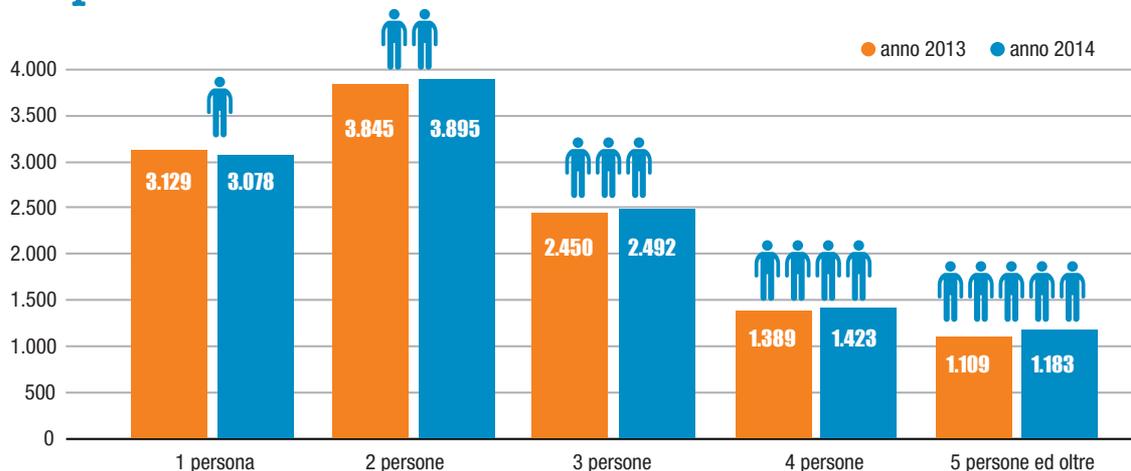
Popolazione e.r.p.

	2013	2014
NUMERO COMPONENTI MEDIO PER NUCLEO FAMILIARE	2,46	2,49
TOTALE PERSONE RESIDENTI FEMMINE	16.081	16.390
TOTALE PERSONE RESIDENTI MASCHI	13.262	13.5859
TOTALE RESIDENTI	29.343	29.975
ETÀ MEDIA (ANNI)	48	48

Ripartizione per fasce d'età

	2013	2014
MENO DI 18 ANNI	4.085	4.161
TRA 18 E 35 ANNI	4.710	4.893
TRA 36 E 50 ANNI	5.755	5.864
TRA 51 E 65 ANNI	6.303	6.458
OLTRE 65 ANNI	8.490	8.699

Composizione nuclei familiari



Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi

Interlocutori di riferimento:

UTENTI - COMUNI

Come è stato attuato il coinvolgimento: **pubblicazione carta servizi su sito internet, distribuzione agli utenti da Front Office**

La diffusione della Carta dei Servizi, oltre alla consegna a ciascun assegnatario in occasione della consegna delle chiavi dell'alloggio, è stata assicurata mediante l'inserimento nel Sito Internet e

l'invio di copia alle OO. SS. dell'utenza.

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

Indicatori Carta dei Servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2013 RISULTATO RAGGIUNTO	2014 RISULTATO RAGGIUNTO
CONSEGNA CHIAVI	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	98,22 %	100 %
STIPULA CONTRATTO DI LOCAZIONE	Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,64 %	99,58 %
EFFETTUAZIONE RIDUZIONE CANONE	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,66 %	99,88 %
EMISSIONE BOLLETTA MENSILE	Entro la prima decade di ogni mese	100 %	100 %
EFFETTUAZIONE VOLTURA DEL CONTRATTO	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	96,68 %	94,30 %
INCREMENTO DEL NUCLEO	Entro il primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	96,72 %	90,53 %
AUTORIZZAZIONE ALL'OSPITALITÀ	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	96,72 %	100 %
RISPOSTA A RICHIESTA AUTORIZZAZIONE ESECUZIONE LAVORI	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	93,40 %	89,47 %
VERIFICA NECESSITÀ O URGENZA INTERVENTI MANUTENZIONE	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	98,08 %	100 %
ADDEBITO SERVIZI A RIMBORSO	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100 %	100 %
CODICI DI ACCESSO AREA INTRANET COMUNICATI	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100 %	100 %

Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già di livello elevato, registrano tutti un miglioramento.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, per la concomitanza di altre priorità operative sopravvenute, e per l'evoluzione normativa nel settore e.r.p. è slittata alla fine del 2015.



www.casaspa.it/informazioni/carta_servizi_indicatori.asp

Il controllo qualità del Sistema Integrato Qualità Responsabilità Sociale di Casa S.p.A. si è dotato, nel 2014, di un sistema informatizzato e diffuso per le registrazioni di controllo del Sistema stesso che consente una maggiore rilevazione di tutti gli elementi utili al monitoraggio ed al miglioramento di tutte le attività aziendali.

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

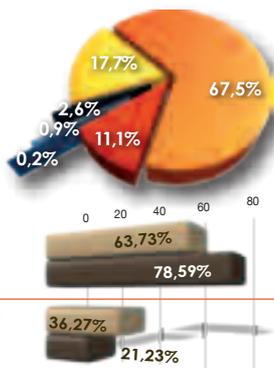


Nell'ultimo scorcio del 2013 e nei primi mesi del 2014 Casa S.p.A. ha condotto un'indagine di gradimento sugli assegnatari in merito ad aspetti dell'abitare negli alloggi erp ed a servizi prestati dalla Società, con distribuzione di un questionario che riproponeva alcune delle domande già formulate nel corso di una precedente indagine del 2011/2012. I risultati, esplicitati nei grafici qui riprodotti, pongono in evidenza come i già soddisfacenti esiti della scorsa indagine siano stati confermati ed addirittura migliorati nella presente "consultazione". Particolarmente significativo il dato migliorativo sugli argomenti dedicati alla manutenzione tradizionalmente materia molto sentita dagli assegnatari.

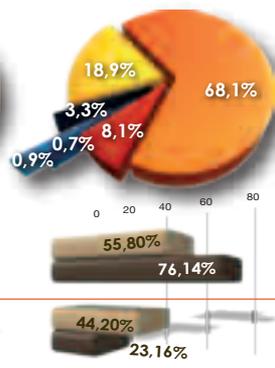
- Molto Soddisfatto
- Abbastanza Soddisfatto
- Solo in Parte Soddisfatto
- Insoddisfatto
- Molto Insoddisfatto
- Non Risponde

● 2011 ● 2013

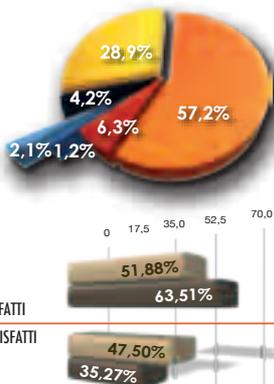
STATO COMPLESSIVO DELL'ALLOGGIO IN CUI VIVE



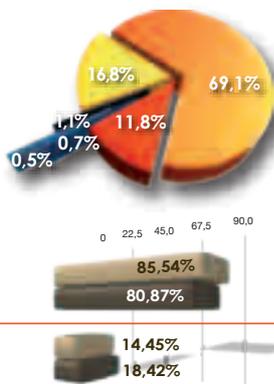
LIVELLO DEI SERVIZI ALL'INTERNO DEL FABBRICATO



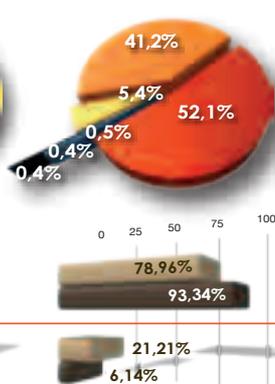
RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI UTENZA DA PARTE DEGLI ASSEGNATARI



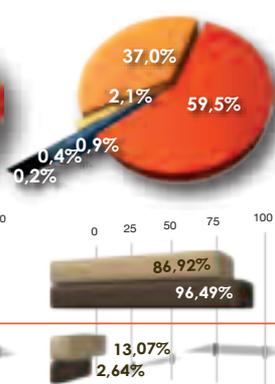
CHIAREZZA DELLE SPIEGAZIONI DELLE VOCI INSERITE NEL BOLLETTINO DI AFFITTO



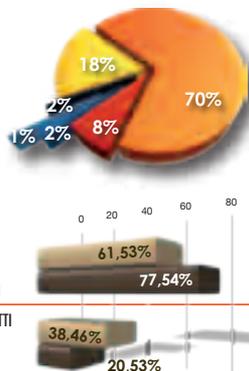
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI DEL CENTRALINO



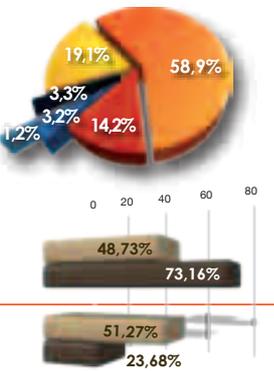
CORTESIA DEL NOSTRO PERSONALE



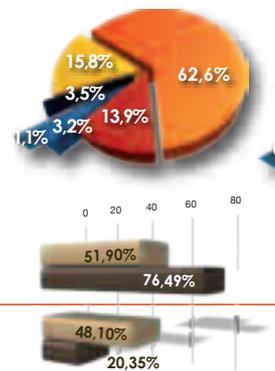
FACILITÀ DI CONTATTO AL NUMERO DI REPERIBILITÀ PER PRONTO INTERVENTO



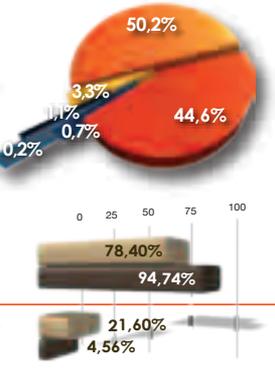
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



QUALITÀ DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SPORTELLO



L'interlocuzione con le Autogestioni

Interlocutori di riferimento:

UTENTI (Autogestioni)- **COMUNI**

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni, sedute commissione autogestioni, partecipazione ad assemblee, implementazione canali dedicati**

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni, particolare forma di amministrazione di un fabbricato affidata agli assegnatari stessi. Casa S.p.A. partecipa — ed ospita nella propria sede — la “Commissione per le Autogestioni”, che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami e che si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini.

Canali di comunicazione dedicati

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

Nel 2014 si sono contati, su un totale di 1.134, 332 immobili in Autogestione su, con un'incidenza percentuale del 29,28%.

**INCIDENZA
AUTOGESTIONI**

**numero immobili in AUTOGESTIONE
totale immobili**

= $\frac{332}{1.134}$ = 29,28%



La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, è rimasta pressoché invariata rispetto allo scorso anno, da sottolineare che il parziale scostamento dei valori relativi al numero complessivo dei fabbricati gestiti è determinato da una operazione di rettifica sulla classificazione dei fabbricati nel data base gestionale. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

Integrazione e mediazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	PROGETTO MIXITÉ (MEDA)	UTENTI (AUTOGESTIONI) COMUNI COLLETTIVITÀ	Numero fabbricati coinvolti: 10

MIXITÉ è un progetto condotto da una cordata di soggetti pubblici e appartenenti al privato sociale che si prefigge l'obiettivo generale di facilitare l'integrazione di persone extra comunitarie e straniere all'interno di uno stesso edificio, con azioni che spaziano dalla mediazione sociale ed interculturale, all'animazione ed alla facilitazione comunitaria, esercitate a livello territoriale con utilizzazione di appositi locali all'interno dei fabbricati scelti come "punti di prossimità".

La quarta edizione di MIXITÉ (anno 2014-2015) condotta su

alcuni fabbricati posti sul territorio fiorentino nei quartieri 3, 4 e 5 ha assunto la denominazione di MEDA (MIXITÉ) ed ha avuto ad oggetto, oltre al consolidamento delle buone pratiche avviate nelle precedenti edizioni, anche attività finalizzate al rafforzamento della prossimità sociale e del senso di appartenenza ad una comunità territoriale.

I risultati di questa edizione sono stati presentati in un convegno svoltosi il 30 giugno 2015 a Firenze, nella Sala Firenze Capitale di Palazzo Vecchio.

Programma di abbattimento delle barriere architettoniche

(Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1065/2011)

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SERVIZIO AGLI ASSEGNATARI	PROGETTO SPERIMENTALE ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE. DELIBERA G.R.T 1065/2011	UTENTI COMUNI	Fatto/ non fatto: FATTO

Come è stato attuato il coinvolgimento: **attuazione del piano operativo con coinvolgimento dell'utenza potenzialmente interessata**

Si sono conclusi gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche nei fabbricati e.r.p. gestiti finanziati con il Programma Sperimentale Delibera G.R.T. 1065/28.11.2011 (Finanziamento

complessivo € 477.828,00).

Nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Val D'Elsa, Firenze, Scandicci, Scarperia e Signa sono stati effettuati lavori per la

messa in opera di piattaforme elevatrici oleodinamiche con struttura in acciaio e vetro con sistemi di manovra universale.

Tutte le cabine hanno dimensione minima di 80x120 con porta di accesso 75 cm ovvero in conformità a quanto previsto dalla normativa attualmente in vigore in materia di barriere architettoniche.

Tutte le piattaforme sono state inserite all'interno dei vani sca-

la con eccezione di Barberino Val d'Elsa dove sono esterne; in alcuni fabbricati è stato necessario operare tagli alle rampe del vano scala.

A Barberino Val d'Elsa sono stati eseguiti importanti interventi di abbattimento barriere architettoniche per superare i vari dislivelli di collegamento tra la zona parcheggio ed i vani scala attraverso rampe in calcestruzzo.

Sostituzione caldaie negli alloggi e.r.p.

Il nuovo servizio di sostituzione delle caldaie negli alloggi del patrimonio erp gestito da Casa S.p.A. compie tre anni e mezzo. Il testimone passa ora dall'Impresa Giove Impianti di Pozzuoli (NA) affidataria dal giugno 2011, alla Impresa Clima Impianti di Figline e Incisa Valdarno (FI) che si è aggiudicata la gara nell'agosto 2014. È utile fare un bilancio dell'esperienza e un po' di confronti.

Il nuovo servizio, partito nel giugno 2011 aveva l'obiettivo dichiarato di ridurre i tempi di intervento e di ampliare il contenuto offrendo gratuitamente il servizio di manutenzione "full-service" per 5 anni delle caldaie sostituite.

Analizziamo e confrontiamo i dati del periodo Gennaio 2008/Giugno 2011 con quelli dal Luglio 2011 al Giugno 2014:

Gennaio 2008/Giugno 2011

911 generatori installati per complessivi € 2.978.318,98 ad un costo medio di € 3.174,29 così ripartiti:

Generatori di tipo TRADIZIONALE	n.° tot. 496	Euro/cad medio 3.177,92
Generatori di tipo LOW NOX	n.° tot. 388	Euro/cad medio 3.231,90
Generatori di tipo CONDENSAZIONE	n.° tot. 27	Euro/cad medio 3.527,88

Luglio 2011/Giugno 2014

1023 generatori installati per complessivi € 2.817.858,59 ad un costo medio di € 2.753,67, così ripartiti:

Generatori di tipo TRADIZIONALE	n.° tot. 661	Euro/cad medio 2.584,82
Generatori di tipo LOW NOX	n.° tot. 235	Euro/cad medio 2.809,14
Generatori di tipo CONDENSAZIONE	n.° tot. 127	Euro/cad medio 3.589,32

Quindi il nuovo servizio ha apportato:

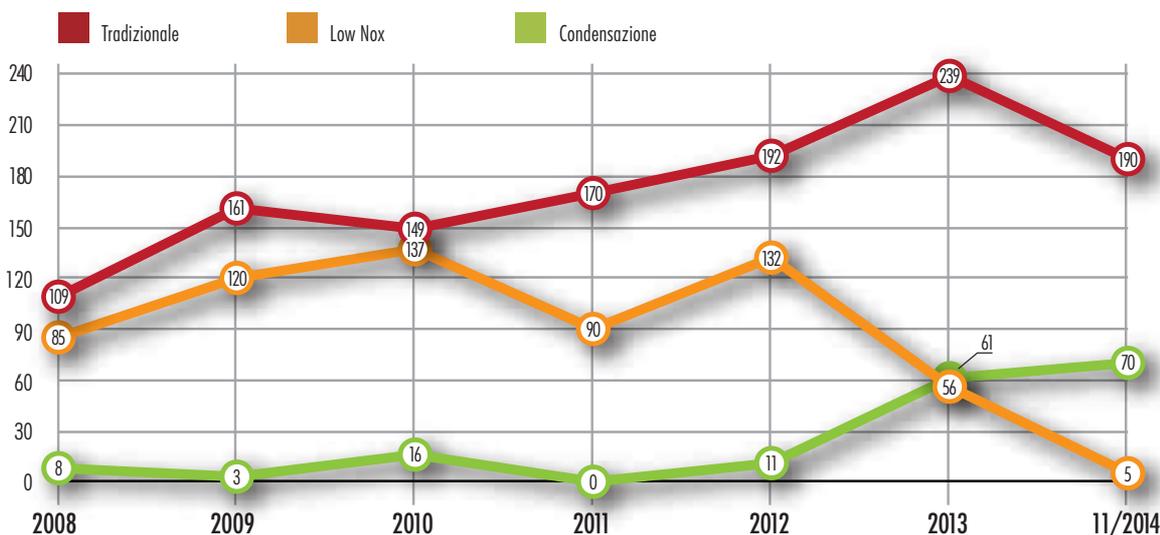
- ▶ In termini di prestazioni una notevole diminuzione dei costi medi annui ad intervento (da € 3.174,29 a € 2.753,67 = - 420,62 €) e un maggior numero di caldaie sostituite (da 911 in 3 anni e mezzo a 1.023 in 3 anni = + 112 interventi) che hanno quindi per messo la soddisfazione di un maggior numero di richieste senza incidere sui budget annuali previsti per tale servizio (da € 2.978.318,98 a € 2.817.858,59 = - 160.460,39 €). Ricordiamoci che il nuovo servizio comprende anche il servizio fullservice per 5 anni, che in termini di costi, ha un valore commerciale di circa € 200,00 a caldaia/anno;
- ▶ In termini di qualità, oltre ad offrire il servizio full-service sopra richiamato (a costo zero sia per Casa S.p.A., che per l'inquilinato) vi è stata una notevole diminuzione dei tempi di attesa per l'esecuzione dell'intervento che da 7-15 giorni

lavorativi sono passati a soli 2 giorni;

- ▶ In termini di sicurezza ed efficienza energetica, il requisito di avviamento dell'impianto a carico dell'Impresa installatrice, ha comportato sia la sicura denuncia agli Enti preposti dei nuovi generatori di calore installati che la sicura effettuazione degli interventi manutentivi programmati (cadenza annuale) al generatore di calore ma anche all'impianto termico.

Quest'ultima condizione ha anticipato la normativa nazionale, che ha reso di fatto obbligatoria la manutenzione dell'intero impianto termico con l'entrata in vigore del D.P.R. 74/2013 "regolamento in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici, seguito poi dall'entrata in vigore del D.M. 10 febbraio 2014 "nuovo libretto di impianto".

Riepilogo interventi sostituzione caldaie 2008 - 2014



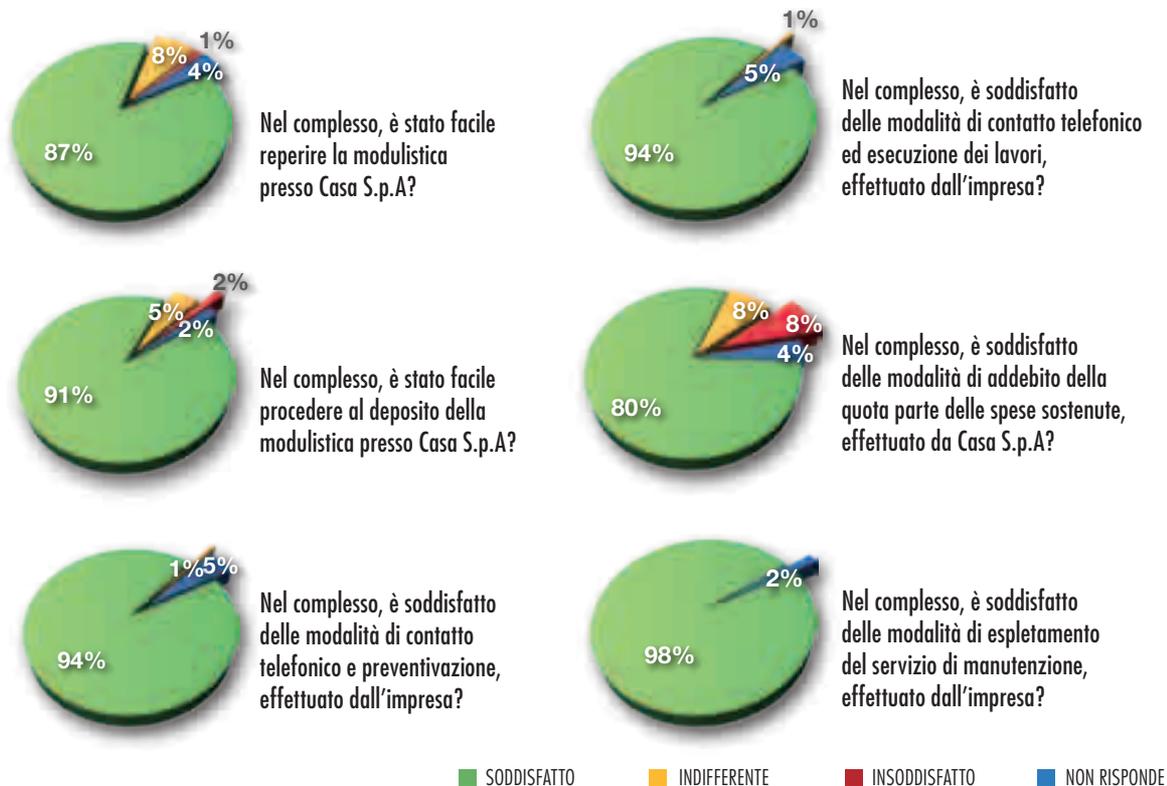
Analisi dei dati di customer satisfaction

A gennaio 2014 abbiamo ritenuto opportuno misurare anche il grado di soddisfazione del nuovo servizio tra l'utenza, avviando una campagna di "customer satisfaction" che analizzasse sia la fase di accesso al servizio di sostituzione delle caldaie che le attività di installazione del nuovo generatore e del contestuale adeguamento dell'impianto termico, nonché il grado di efficienza

del servizio fullservice. Il campione di utenza "ascoltato" è stato quello che da gennaio a giugno 2014 ha richiesto l'intervento di sostituzione della caldaia (137 interventi), mentre quello sul quale abbiamo misurato il grado di soddisfazione dell'attività fullservice è riferito sempre allo stesso periodo, ma che ha riguardato ben 364 interventi di ispezione periodica annuale.



Indagine fra gli utenti sulla soddisfazione del servizio di sostituzione caldaie



L'uso efficiente dell'impianto di riscaldamento

In occasione di una pubblicazione del giornalino "CASA SPA INFORMA" sono stati riportati i consigli utili per l'uso efficiente dell'impianto di riscaldamento, che ricordiamo anche con questa pubblicazione.

Il riscaldamento invernale è la voce più consistente che pesa sul bilancio familiare e sull'inquinamento dell'ambiente. Senza ridurre il benessere termico, ossia patire il freddo, si possono usare una serie di accorgimenti per eliminare lo spreco di com-

bustibile.

Per ridurre i consumi quindi, oltre ad agire sia sulla temperatura interna che sulle ore di accensione, si possono seguire i seguenti consigli:

- ▶ Regolare la temperatura del cronotermostato intorno ai 19°C;
- ▶ Impostare il termostato a 16°C nelle ore notturne e quando non si è presenti in casa;

- ▶ Impostare le valvole termostatiche dei radiatori al livello corrispondente a 18-20°C;
- ▶ Abbassare le tapparelle appena fa buio per impedire la dispersione del calore interno attraverso i vetri delle finestre;
- ▶ Non coprire i termosifoni con mobili o tende. I termosifoni sotto la finestra aiutano a riscaldare le pareti più fredde, ma tendono a lavorare di più;
- ▶ Tenere chiusa la porta delle stanze e dei locali non utilizzati, come i ripostigli, eviterà di far circolare l'aria calda anche in queste stanze;
- ▶ Non far aerare le stanze troppo a lungo. È preferibile far circolare l'aria aprendo completamente le finestre nelle ore più calde.

Per ulteriori consigli pratici e approfondimenti sul tema "Abitare consapevolmente" si invitano gli utenti a consultare la sezione pubblicazioni/iniziative editoriali sul sito www.casaspa.it o a recarsi presso i nostri uffici nei consueti orari di ricevimento al pubblico.

LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE

La missione spiccatamente sociale di Casa S.p.A. non può prescindere da un personale consapevole, motivato e professionale; per questo la Società si impegna a creare e mantenere, anche tramite iniziative tese a misurare la soddisfazione dei dipendenti, un ambiente di lavoro soddisfacente.

Caratteristiche del Personale

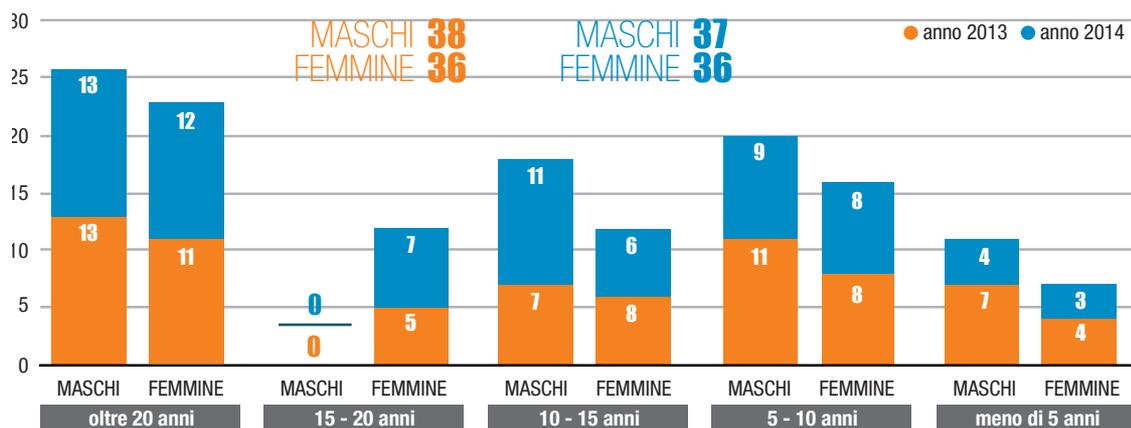
Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 74 unità nel 2013 e di 73 nel 2014. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella.

Suddivisione del personale per qualifiche

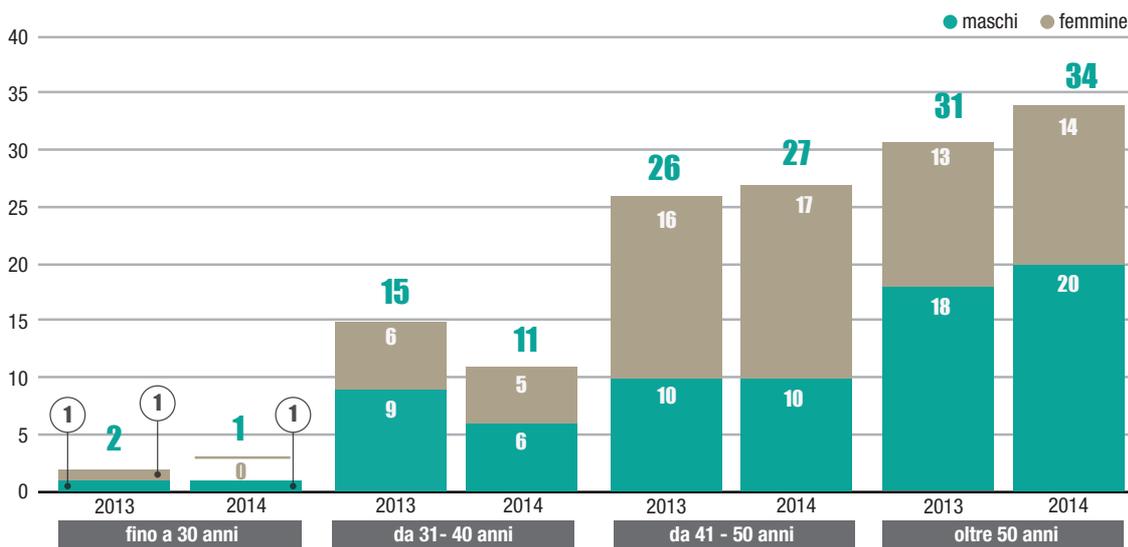
qualifiche	2013			2014		
	Maschi	Femmine	totale	Maschi	Femmine	totale
DIRIGENTI	3	0	3	3	0	3
QUADRI	2	2	4	2	2	4
IMPIEGATI	33	34	67	32	34	66
	38	36	74	37	36	73

Nel 2014 il 90,41% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,59% di "Quadro" e "Dirigente".

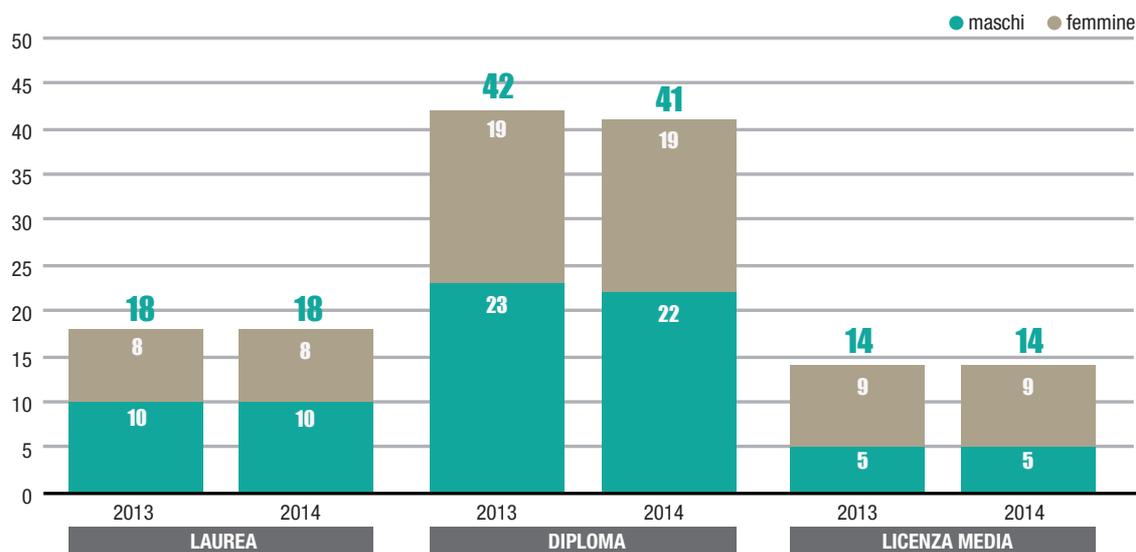
Ripartizione del personale per ANZIANITÀ DI SERVIZIO



Ripartizione del personale per ETÀ



Ripartizione del personale per titolo di studio



Turnover del personale

qualifiche	2013		2014	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
DIRIGENTI	0	0	0	0
QUADRI	0	0	0	0
IMPIEGATI	1	1	0	1
TOTALE	1	1	0	1

Il turnover del 2014 è dovuto all'uscita di n. 1 dipendente a tempo determinato (assunto per sostituzione maternità nel 2013) per scadenza del contratto.

L'andamento rispecchia la politica in materia di personale di Casa S.p.A. che data l'alta qualità valorizzata nel tempo dei propri addetti, si avvale prevalentemente del rapporto di lavoro subor-

dinato, ed in misura ridotta di collaboratori esterni e consulenti (per attività specialistiche o per far fronte a picchi di lavoro in attività tecniche non svolgibili unicamente con il personale dipendente; tali collaboratori sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate). Con l'indice riportato qui di seguito raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

**TASSO
DI ATTIVITÀ
INTERNA**

**costo personale esterno
costo personale interno**

$$= \frac{362.641}{3.914.187} = 9,26 \%$$

Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco superiore al 9%, dato inferiore rispetto al 2013 — che si attestava al 15% - che si spiega con il contenimento del ricorso a incarichi esterni tecnici, incidente sul periodo precedente, ed ad un minor ricorso a legali esterni per la riduzione dei contenziosi sulle gare

di appalto, rafforzato dal contenimento delle spese relative al personale interno. Altro indicatore, che si ritiene rilevante per caratterizzare la prestazione di Casa S.p.A. nel suo specifico settore, è il rapporto tra il numero dei dipendenti e alloggi gestiti. Al 31 dicembre tale relazione è pari a circa 178 alloggi a dipendente (5 in più a dipendente rispetto al 2013).

Crescita professionale

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
FIDELIZZAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE DEL PERSONALE	SVILUPPO DELLA FORMAZIONE INTERNA	PERSONALE	Indicatore sulla formazione: EVP 2014: 1,46%

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

Nell'ambito del piano 2014 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'azienda (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a gestione esterna).

**EVOLUZIONE
PROFILI
PROFESSIONALI**

**Numero ore dedicate
alla formazione dei dipendenti
Numero ore lavorate nell'anno**

$$= \frac{2013 \quad \frac{1.999}{113.541}}{2014 \quad \frac{1.629}{111.833}} = \frac{1,71\%}{1,46\%}$$

L'indice 2014 evidenzia una lieve contrazione delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nell'anno precedente,

non esattamente proporzionale al numero di ore lavorate. Quest'ultimo dato risente della politica aziendale di contenimen-

to della spesa per il personale con particolare riferimento alle ore di straordinario (3.027 nell'anno 2013 contro 1.962 ore nel 2014). Il 2014 si caratterizza anche per la conferma dell'accesso da parte di Casa S.p.A. al fondo Interprofessionale Fonservizi che

ha consentito il finanziamento di un piano di formazione 2014-2015 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società e che per il 2014 ha visto il personale di Casa S.p.A. oltre che nel ruolo di formato anche nel ruolo di formatore.

Nucleo di consulenza interna

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	VALORIZZAZIONE COMPETENZE INTERNE NUCLEO INTERNO DI CONSULENZA	PERSONALE COMUNI COLLETTIVITÀ	N. consulenze effettuate: 3

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni e scambio di documentazione**

Il "Regolamento studi e consulenze interne" approvato dal C.d.A. il 16/09/2013 fa del Nucleo interno di consulenza uno strumento peculiare, che non tende ad accentrare la vasta e multiforme attività di approfondimento normativo che è costante e propria dei vari uffici e servizi, ma si pone come ultima istanza delle potenzialità interne alla Società in termini di studio e ricerca, con il doppio effetto di evitare il ricorso a consulenze esterne non necessarie ovvero di acclarare l'esigenza di tale ricorso in presenza di materie che eccedano le potenzialità professionali del Nucleo stesso. Sono da segnalare nel periodo lo studio teorico-operativo sulle cessioni di credito sul prezzo d'appalto, sulla normativa anticorruzione e sulle ricadute sulla gestione e.r.p. dei principi di tutela della morosità incolpevole.

L'anno 2014 ha visto un significativo sviluppo dell'attività di formazione su praticamente tutte le tematiche di competenza; in questo ambito ha svolto un ruolo significativo la docenza interna.

La Società si è posta infatti l'obiettivo di qualificare in vera e propria attività formativa interna anche quella che è la corrente attività di interscambio informativo tra gli uffici, incrementandone i contenuti professionali; sono stati svolti pertanto corsi sulle procedure di autorizzazione dei lavori edilizi, di concessione di suolo pubblico, di ripartizione dei servizi condominiali e sulle Autogestioni. Rilevante per la qualità, la novità ed il livello professionale è stata la formazione interna in materia di nuove tecnologie e qualità edilizia.

Da citare è infine la modalità molto penetrante e partecipata con cui è stata impostata e svolta la formazione in materia di contrasto alla corruzione, ripartendo in tre successive giornate l'intero personale della Società e valendosi di più docenti interni, così da consentire un effettivo approfondimento e dibattito sui contenuti del Piano anticorruzione e sui canoni di comportamento trasparente e legale predisposti dalla Società.

Nuova sala polifunzionale

La sala attesa della sede di Casa S.p.A. è stata ristrutturata per accogliere con qualche comodità in più gli utenti che si recano

presso di noi, ed è ora in grado di fungere anche da sala riunioni essendo stata dotata di impianto audio e video.

Clima interno e comunicazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DEL CLIMA INTERNO	RIUNIONE PERIODICHE D'UFFICIO	PERSONALE INTERNO	NUMERI RIUNIONI CONDOTTE ANNO 2014: 15

Come è stato attuato il coinvolgimento: **redazione e diffusione**
“Linea guida per gestione riunioni interne”

La comunicazione aziendale, verticale ed orizzontale, è per la realtà di Casa S.p.A. un fondamentale strumento per il mantenimento ed il miglioramento di un buon clima interno, oltre che una leva strategica per assicurare efficienza e qualità del proprio servizio; è stato rilevato che l'utilizzo sistematico (organizzate all'interno di ciascun ufficio, sia convocate per la partecipazione di personale proveniente da uffici diversi) è elemento di grande

efficacia nella gestione di una buona comunicazione e pertanto è ormai prassi istituzionalizzata e formalizzata a livello di Sistema Integrato di Qualità Responsabilità Sociale lo svolgimento di riunioni interne con cadenza quadrimestrale.

I verbali delle riunioni svoltesi successivamente a tale data, per un totale di 15 incontri, sono stati inseriti sul server aziendale in cartella condivisa visionabile da tutto il personale.

Rinnovo CCNL Federcasa

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO	GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE RELATIVE AI RAPPORTI DI LAVORO	PERSONALE INTERNO	FATTO/NON FATTO: FATTO

Dopo un significativo periodo di trattative che hanno visto anche momenti di tensione tra le parti, il 27 marzo 2014 è stato alla fine sottoscritto il rinnovo del CCNL Federcasa per il personale

dipendente non dirigente, con valenza fino a tutto il 2015. Ciò ha contribuito a distendere i rapporti e rasserenare ulteriormente il clima interno.

Tirocini e stage: progetto Giovani Sì

Interlocutore di riferimento :

COLLETTIVITÀ

Come è stato attuato il coinvolgimento: **protocollo di intesa con Regione Toscana, patto formativo con l'Istituto Russel Newton di Scandicci, convenzione con Università la Sapienza di Roma**

Nel 2014 Casa S.p.A. ha proseguito l'adesione al programma di tirocini formativi voluto dal presidente della Regione Toscana Enrico Rossi, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati o hanno proseguito l'attività di tirocinio presso Casa S.p.A. 7 tra "Giovani Sì" e tirocini formativi (n. 4 femmine e n. 3 maschi): due architetti e un ingegnere che hanno svolto una esperienza formativa nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri", un geometra che ha avuto esperienza di manutenzione immobili e gestione patrimonio, due laureati in Scienze Politiche ed un laureato in Scienza della Comunicazione dedicati ad affiancare le attività gestionali e legali di Casa S.p.A..

Nell'ottobre 2014 è stato stipulato un patto formativo e di orientamento con l'Istituto Russell - Newton di Scandicci per lo svol-

gimento di un percorso di alternanza scuola/lavoro che prevede la presenza in azienda presso l'Ufficio Patrimonio di un alunno frequentante la quarta classe, un pomeriggio alla settimana per tutta la durata dell'anno scolastico.

Nel dicembre 2014 è stata stipulata una convenzione quadro per tirocini formativi e di orientamento con l'Università La Sapienza di Roma e nel febbraio 2015 sono stati attivati due tirocini con ad oggetto "Sperimentazione progettuale di alloggi temporanei per e.r.p. di Firenze e Provincia", nell'ambito del Master di secondo livello "Architettura bioecologica e tecnologie sostenibili per l'ambiente". Il tirocinio si è ora positivamente concluso con l'elaborazione e la messa a punto di un interessante studio con progetto di fattibilità incentrato appunto sull'esperienza innovativa degli alloggi volano temporanei, montabili e smontabili, prefabbricati in stabilimento.

Trasparenza e anticorruzione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	STUDIO NORMATIVA ANTICORRUZIONE E PIANO ANTICORRUZIONE	PERSONALE COMUNI UTENZA COLLETTIVITÀ	FATTO/NON FATTO: FATTO

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, tra-

sparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", e ancor prima con la Legge n. 190/2012

“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”, Casa S.p.A. ha riorganizzato ed ampliato le informazioni sulla Società presenti sul proprio sito internet www.casaspa.it, dedicando una sezione apposita (“Amministrazione trasparente”, oggi “Società Trasparente”) a documenti, informazioni e dati riguardanti l’organizzazione e l’attività, con accesso libero, diretto e immediato, senza autenticazione ed identificazione, nel rispetto, ovviamente, della normativa sulla privacy. Tale sezione è contraddistinta dall’indicazione **“Società Trasparente”**.

Già con il D.P.R. n. 195/2010 Casa S.p.A. aveva pubblicato una sezione dedicata ai dati e le informazioni su personale, incarichi e consulenze. Oggi tale sezione è ampliata in ottemperanza all’evolversi della normativa di riferimento con maggiori dettagli anche su atti della Società, struttura organizzativa, organi societari, performance, attività e gare e concorsi.

Il principio generale di “trasparenza”, infatti, è inteso dalla normativa come accessibilità totale alle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività delle “pubbliche amministrazioni”, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche.

Tale principio vale anche per le società partecipate dalle pubbliche amministrazioni limitatamente alle attività di pubblico interesse; ed ecco che Casa S.p.A. è andata in tale direzione.

Il percorso intrapreso dalla Società nel corso del 2014 contiene aspetti sia di forma che di sostanza: trasparenza e prevenzione dei fenomeni di illegalità sono un punto imprescindibile dell’attività sociale.

In questo senso sono stati, infatti, definiti ed approvati dal Consiglio di Amministrazione tre importanti atti regolamentari:

- il Piano Anticorruzione;
- i Canoni di Comportamento trasparente e legale;
- il Regolamento Conflitti di Interesse e Astensione.

Su questi atti è stata fatta una mirata formazione del personale, nella convinzione che i principi di trasparenza e di legalità non basta proclamarli e codificarli, ma devono diventare una convinzione profonda ed una prassi normale per tutti gli operatori ai diversi livelli.

A seguito, poi, della Circolare n. 1/2014 del Ministero per la pubblica amministrazione e per la semplificazione “Ambito soggettivo ed oggettivo dell’applicazione delle regole di trasparenza di cui alla Legge 6.11.2012 n. 190 e al Decreto Legislativo 14.03.2013 n. 33: in particolare gli enti economici e le società controllate e partecipate” il Consiglio di Amministrazione di Casa S.p.A. ha conferito all’Organismo di Vigilanza (già operante ex D.Lgs. 231/2001) la funzione anche di Responsabile della Trasparenza; in pratica vengono così concentrate in un organo qualificato e già esperto tutte le funzioni di controllo sulle attività sociali che possono dare origine a comportamenti illeciti, quale che ne possa essere il beneficiario.

La trasparenza per Casa S.p.A. non è solo una misura anticorruzione: poiché riteniamo che l’operare della Società — con tutte le difficoltà e i margini di miglioramento che ogni attività inevitabilmente presenta — sia corretto, efficiente ed efficace, vogliamo sempre più fare del sito un luogo dove sia possibile trovare



www.casaspa.it/azienda/amministrazione%20trasparente.asp

praticamente tutto quello che occorre per comprendere come opera Casa S.p.A., come gestisce le risorse a lei affidate, con quale dotazione di personale, come questo è retribuito e come tutto ciò si evolve nel tempo.

Gli interessati – magari rinunciando a ragionare per luoghi comuni o per sentito dire - possano avere una fotografia aggiornata e

mirata dell’assetto e dell’attività di Casa S.p.A.. E che questo si possa fare con relativa facilità, con dati e grafici comprensibili a chiunque abbia voglia di dedicarvi un po’ di attenzione.

È poi anche possibile comunicare con il “Responsabile Trasparenza” grazie ad una mail dedicata (odvtrasparenza@casaspa.org) per inviare eventuali segnalazioni o suggerimenti.

LA SICUREZZA SUL LAVORO

Sicurezza sui cantieri

Come è stato attuato il coinvolgimento: **verifiche ispettive**

Sulla base di quanto previsto dalla procedura per il monitoraggio delle segnalazioni, nell’ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso dell’anno 2014, sono state registrate 2 segnalazioni in merito ad aspetti di sicurezza sui cantieri gestiti, relative a “Ponteggi” e “Lavorazioni”.

Rilevamento segnalazioni sicurezza

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

I valori sopra riportati, si assestano sugli standard degli ultimi 4 anni (< di 3), con al massimo una segnalazione per categoria. Il basso numero di segnalazioni è sintomo senza dubbio della ormai consolidata sensibilizzazione del personale di Casa S.p.A. nei confronti delle imprese che operano per l'azienda, ma anche della oggettiva riduzione dei cantieri in corso di esecuzione, rispetto agli anni precedenti la crisi economico-finanziaria. In aggiunta alle prescrizioni di cui sopra, si fa presente che le imprese esecutrici hanno assolto nei termini prescritti le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione. È inoltre proseguita l'attività di sensibilizzazione degli operai, da parte dei Coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione, i quali hanno effettuato, oltre alle normali visite di controllo, incontri di formazione con il personale operante nei cantieri. Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza.



Mantenimento della Certificazione OHSAS 18001

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	SICUREZZA: IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI GESTIONE IN ACCORDO ALLA NORME OHSAS 18001 E SUA CERTIFICAZIONE	PERSONALE INTERNO E FORNITORI	FATTO/ NON FATTO: CERTIFICAZIONE OTTENUTA MARZO 2013 E CONFERMATI NEL MARZO 2014 E NEL MARZO 2015

Come è stato attuato il coinvolgimento: **riunioni, implementazione Sistema Integrato, formazione specifica**

La sensibilità di Casa S.p.A. nei confronti dei temi si conferma anche con l'ottenimento, nel marzo 2013, della certificazione OHSAS 18001 dopo un non breve ed impegnativo percorso che ha portato ad integrare i processi aziendali contemplati da que-

sto schema certificativo con gli altri già operanti in Casa S.p.A. (ISO 9001:2008, SA8000, modello 231).

La certificazione è stata confermata nel marzo 2014 e successivamente nel marzo 2015.

4



attuazione e delle tem atiche amb ientali

attuazione delle tematiche ambientali

L'efficienza energetica e il rispetto per l'ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l'attività tecnica di Casa S.p.A., a sua volta finalizzata alla realizzazione del primario obiettivo strategico di essere "braccio operativo" dei Comuni nella risposta al problema

casa. In questa ultima sezione del Bilancio Sociale si rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2014 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata agli immobili realizzati o recuperati.

PROGETTAZIONE/ REALIZZAZIONE DI EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA

Abitare temporaneo in legno

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



Il giorno 11 aprile 2013 sono stati consegnati i 18 alloggi temporanei di Viale Guidoni a Firenze facenti parte dell'intervento di riqualificazione urbana, mediante demolizione e ricostruzione con ampliamento volumetrico del complesso edilizio e.r.p. di Via Torre degli Agli; i 18 alloggi ospitano altrettanti nuclei familiari provenienti dal complesso demolito.

I 18 alloggi, distribuiti su due edifici di 9 alloggi ciascuno, sono costituiti da moduli

prefabbricati in stabilimento, realizzati in legno, con materiali di isolamento naturali; gli stessi sono stati trasportati in cantiere e assemblati con viti e ancoraggi reversibili.

Al completamento degli 88 alloggi del complesso edilizio di via Torre degli Agli, gli alloggi temporanei verranno smontati e trasportati nel luogo dove verranno rimontati per far fronte alle nuove esigenze. L'area verrà rimessa in pristino esattamente come era prima dell'uso.



Progettazione Energy Zero

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

L'involucro esterno sarà realizzato totalmente con materiali naturali e strutture in legno XLAM, al quale si aggiunge l'apporto gratuito dell'aria, che coadiuva il riscaldamento durante i mesi invernali e raffresca durante quelli estivi. Si realizza cioè un edificio il cui involucro sia poco disperdente (in grado cioè di conservare il calore in inverno e di limitare l'ingresso del calore in estate) e

poi si utilizza l'aria per migliorare ulteriormente queste caratteristiche di base. Un edificio quindi che ha necessità di pochissima energia per il riscaldamento, zero energia per il raffrescamento e che produce da fonte rinnovabile quella poca energia che gli necessita.

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

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

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

A marzo 2014 alla Stazione Leopolda di Firenze si è tenuta – con un ampio sostegno delle istituzioni e delle associazioni di categoria cittadine e regionali – “Klimahouse Toscana”, la nuova piattaforma per l'edilizia ad alta efficienza energetica in una regione che ha testimoniato un grande potenziale innovativo in questo settore.

Nel ricco programma di eventi formativi e informativi, convegni specializzati, presentazioni, workshop e mostre che ha offerto Klimahouse Toscana si è svolto **il convegno promosso da Casa S.p.A. Firenze “Progettare ERP NZEB, Costruire oggi gli edifici del futuro”** mirato a promuovere i temi legati all'efficienza energetica nell'edilizia residenziale pubblica, con l'obiettivo di fornire un quadro completo della progettazione di edifici residenziali NZEB (nearly-net zero energy building) con l'utilizzo di materiali naturali, strategie bioclimatiche e particolari soluzioni di ventilazione naturale, attraverso l'analisi delle soluzioni adottate concretamente nel complesso edilizio per 88 alloggi, sempre a Firenze via Torre degli Agli, in fase di appalto. Sono state inoltre presentate per la prima volta le tecnologie innovative integrate nella copertura, attualmente in fase sperimentale, per l'ottimizzazione degli apporti energetici naturali, e le strategie per l'utilizzo dei fondi europei del programma Horizon 2020.

In occasione del convegno è stata sottolineata l'importanza di presentare nell'ambito di una vetrina prestigiosa come KLIMAHOUSE concreti esempi della possibilità di realizzare edifici effettivamente ad energia quasi zero, dove si potrebbe togliere anche il quasi, nel senso che l'edificio, realizzato con materiali naturali e a bassissimo impatto, avrà necessità per il loro funzionamento di pochissima energia che verrà completamente prodotta da fonte rinnovabile grazie alla geotermia, le pompe di calore e gli impianti di nuova generazione solari e fotovoltaici. Assolutamente rivoluzionario il dispositivo che verrà testato nell'edificio di via Torre degli Agli, l'Energy Box per lo stoccaggio di parte dell'energia prodotta, in modo da renderla disponibile quando le condizioni meteorologiche non consentono di produrla.

Nel campo dell'edilizia abitativa i progetti messi a punto da Casa S.p.A., così come evidenziato nel corso del Convegno, costituiscono davvero la punta più avanzata della ricerca e dell'innovazione tecnologica e dei materiali, in grado di aprire concretamente la strada per la necessaria evoluzione dell'intero settore delle costruzioni. Le abitazioni ad altissima efficienza energetica realizzate da Casa S.p.A. su mandato dei Comuni soci rappresenteranno un manifesto, costruito, del nuovo modo di costruire, a basso impatto ambientale, in armonia con l'ambiente e in maniera risparmiata. L'e.r.p. dell'Area Fiorentina sta costituendo il campo di sperimentazione concreto di ricerche innovative e originali messe a punto in campo universitario, che hanno potuto così “atterrare” su edifici veri, con la prospettiva concreta che dai prototipi di studio si possa passare in breve volgere di tempo alla produzione industriale.

Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione

Casa S.p.A. lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza secondo il modello della casa “sostenibile”, cioè costruita ed attrezzata con tutti gli accorgimenti necessari per favorire il benessere di chi abita tramite il mantenimento delle condizioni di comfort per temperatura e umidità, la diminuzione dei consumi energetici e la sostenibilità ambientale.

Gli ultimi edifici realizzati sono caratterizzati da una particolare cura nella progettazione, volta ad ottenere un’elevata efficienza energetica; Casa S.p.A. ha voluto poi verificare sul campo le prestazioni di questi edifici effettuando un piano di monitoraggio: in altre parole si è voluto valutare quanto questi edifici siano in grado di mantenere ciò che promettevano in fase di progettazione.

A partire dalla stagione termica 2010/2011 e durante tutto il corso

dell’anno 2014 sono stati sottoposti ad osservazione, sia per gli aspetti legati ai consumi di riscaldamento che per quelli relativi alle condizioni di comfort estivo, edifici di nuova costruzione di nuova generazione o recuperati con riqualificazione energetica per un totale di 12 fabbricati (10 di nuova costruzione su un totale realizzato dal 2010 al 2013 pari a 25 e 2 di recupero su un totale di 9 realizzati).

La diagnosi energetica – resa possibile anche dal coinvolgimento degli assegnatari degli alloggi che ha consentito ai tecnici di Casa S.p.A. di compiere tutti i rilievi necessari - si è articolata in più fasi operative:

- indagine termografica
- misura della trasmittanza

COMUNE	LOCALITÀ	N. ALLOGGI	TIPO INTERVENTO
Calenzano	via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio	24 alloggi	NC
Pontassieve	via Selvi 64-67	20 alloggi	NC
Sesto Fiorentino	via della Pace 20	18 alloggi	NC
Sesto Fiorentino	L.go IX Novembre 2	23 alloggi	NC
Sesto Fiorentino	via del Risorgimento 20	26 alloggi	NC
Firenze	via A. Canova 116/19	20 alloggi + servizi di quartiere	NC
Firenze	via A. Canova 116/27-30	36 alloggi + servizi di quartiere	NC
Firenze	via A. Canova 116/24	24 alloggi	NC
Firenze	viale Guidoni	18 alloggi temporanei prefabbricati in stabilimento	NC
Firenze	via Bronzino 55/1-2	6 alloggi	RE
Firenze	via del Pesciolino 6/A-F	52 alloggi	NC
San Casciano Val di Pesa	via Dorvà Bellucci Loc. Cerbaia	6 alloggi	RE

		APE (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2010/2011 (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2011/2012 (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2012/2013 (kWh/m ² a)	CONSUMI EFFETTIVI 2013/2014 (kWh/m ² a)
Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André		30,3	45,8	54,8	41,8	42,2
Pontassieve, via Selvi 64-67		59,4	32	29,1	32	34,8
Sesto Fiorentino, Via della Pace 20		32,1	-	39,2	30,9	24,6
Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre 2		25,9	-	32,5	24,1	21,3
Sesto Fiorentino, via del Risorgimento 20		35,1	-	-	25,4	29,5
Firenze, via A. Canova 116/19		20,1	38	30,7	35,8	33,1
Firenze, via A. Canova 116/27-30		23,6	-	-	39,8	28,1
Firenze, via A. Canova 116/24		22,3	-	-	31,9	27,7
Firenze, viale Guidoni, 18 alloggi temporanei		33,1	-	-	-	29,6
Firenze, via Bronzino 55/1-2		130,6	-	-	-	75,8
Firenze, via del Pesciolino 6/A-F		79,7	-	-	-	55,7
San Casciano Val di Pesa, via Dorvà Bellucci		44,6	-	-	-	46,2

- valutazione delle condizioni di comfort ambientale (in termini di temperatura e umidità relativa)
- monitoraggio dei consumi energetici per la climatizzazione invernale

La diagnosi strumentale ha consentito di verificare concretamente la qualità degli interventi realizzati, portando alla luce “pregi e difetti”. In alcuni casi le prove strumentali hanno permesso di confermare le caratteristiche termiche dei componenti edilizi, come nel caso della misura della trasmittanza in opera. Le indagini termografiche hanno confermato la corretta posa in opera e la conseguente efficacia degli isolamenti a cappotto utilizzati, mentre hanno messo in luce la necessità di un maggior isolamento dei ponti termici di pilastri e solette nel caso di utilizzo di pannelli in legno mineralizzato. Tale diagnosi ha interessato un totale di 12 edifici dall'avvio della campagna di monitoraggio, di cui 4 a partire dalla stagione termica invernale 2013/2014. La diagnosi strumentale nel periodo estivo ha evidenziato le buone caratteristiche di inerzia termica e sfasamento delle soluzioni progettuali adottate per la composizione delle pareti esterne.

I risultati del monitoraggio dei consumi durante le stagioni termiche invernali sono riassunti nella tabella seguente, nella quale sono riportati: i dati del valore di fabbisogno energetico per la climatizzazione invernale calcolato partendo dai singoli APE (At-

testato di Prestazione Energetica) e proposto come media dei valori risultanti dagli APE di ciascun alloggio, e quelli derivanti dal monitoraggio eseguito dal 2010 al 2014, espressi sempre in kWh/m2anno.



www.casaspa.it/informazioni/editoriali.asp



La tendenza generale è che la di un consumo medio inizialmente maggiore rispetto ai consumi previsti in fase di redazione dell'APE: va ricordato che quelli dell'APE sono calcoli teorici, mentre i consumi sono quelli effettivamente rilevati¹, per alcuni edifici la causa sono le problematiche che sempre insorgono al primo anno di esercizio, per altri si sono palesati problemi a livello impiantistico che hanno portato ad un incremento dei consumi energetici (edificio di Calenzano, via Tenco). Negli anni successivi normalmente si è verificata una riduzione dei consumi rispetto alla prima stagione invernale, dovuta soprattutto ad una migliore gestione da parte dell'utenza. La cultura abitativa corrente e le “abitudini” degli inquilini costituiscono spesso il fattore principale che determina lo scostamento tra consumi teorici e quelli effettivi. Al raggiungimento di modalità buone di gestione degli impianti da parte degli inquilini anche i consumi teorici e quelli reali tendono a coincidere. A corollario dell'attività svolta, nel corso del 2013 è stato pubblicato da Casa S.p.A. il libro “Il monitoraggio energetico in opera degli edifici e.r.p. di nuova generazione” che racconta sinteticamente l'attività analizzando pregi e difetti degli edifici realizzati, sulla base dalle prove strumentali e delle misurazioni effettuate in opera.

¹ Considerando il rendimento dell'impianto, valutato in fase di redazione dell'APE, e normalizzati in base agli effettivi gradi giorno della stagione termica, calcolati in base alle temperature medie giornaliere registrate dalla stazione meteo di Firenze Peretola.

Programma sperimentale “Quanto consuma la mia casa”



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

Il programma in oggetto effettuato da Casa S.p.A. su un campione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, significativo per tipologia costruttiva ed epoca di costruzione, ha previsto di effettuare la diagnosi strumentale e la certificazione energetica, per poi incrociare i consumi effettivi per riscaldamento e acqua calda sanitaria con le prestazioni dell’involucro, previa sensibilizzazione dei soggetti coinvolti nel corretto uso dell’appartamento, con conseguente risparmio sui consumi.

Il programma è stato esteso anche ad un campione di 20 famiglie fiorentine residenti in alloggi privati, a seguito di una Convenzione stipulata tra la Società e Legambiente. Tale secondo campione è stato studiato direttamente da Legambiente. I soggetti coinvolti riceveranno un audit energetico simile a quello

effettuato per il campione degli alloggi e.r.p. Si potrà così avere un campione di analisi significativo per consistenza, tipologia, datazione e proprietà del patrimonio abitativo del nostro paese. Il 19 settembre 2014 nella Sala d’Arme di Palazzo Vecchio a Firenze si è tenuto il Convegno “Ridurre le bollette Efficiantare il patrimonio abitativo”, organizzato da Casa S.p.A. con il Comune di Firenze e Legambiente, per presentare i risultati della campagna “Quanto consuma la mia casa?” e fornire proposte operative concrete da sottoporre al Governo, in materia di efficientamento energetico del patrimonio abitativo.

Dai dati resi noti emerge, fra le altre cose, che i difetti di isolamento termico degli edifici, l’utilizzo non consapevole degli elettrodomestici e la poca attenzione verso uno stile di vita responsabile, costano alla famiglia media circa 1.200 euro l’anno. Cifra che può essere risparmiata attraverso adeguate analisi dei consumi elettrici e termici, ed interventi relativi all’isolamento termico e all’impiantistica degli edifici. Questa certezza deriva, appunto, dai risultati degli studi condotti nell’ambito della campagna “Quanto consuma la mia casa?”, avviata da Casa S.p.A., Comune di Firenze e Legambiente su

20 alloggi privati in Firenze e su di un campione significativo di alloggi di e.r.p., gestiti da Casa S.p.A..

L’analisi ha permesso di rilevare gli effettivi consumi delle singole



abitazioni, attraverso audit energetici, per capire le problematiche relative al tema dell'isolamento termico e dell'efficienza degli impianti energetici ed elettrici e trovare, per ciascuna unità abitativa, soluzioni pratiche per migliorare la qualità della vita e ridurre i costi in bolletta.

I risultati² dimostrano che tra gli alloggi presi in esame, il 95% ha problemi di tenuta termica, mentre il 70% presenta criticità a livello di tenuta dei serramenti o di chiusure verticali, con relativi ingressi di aria dall'esterno. Si è dimostrato come sia possibile ridurre in maniera significativa la spesa delle famiglie con interventi che riguardano elettrodomestici e illuminazione, impianti termici, isolamento termico delle pareti e degli infissi, attraverso investimenti e interventi di riqualificazione e attenzione agli stili di vita. Attraverso questi elementi si può arrivare a ridurre fino all'80% la spesa complessiva della bolletta energetica.

In particolare, per quanto riguarda la bolletta elettrica, la riduzione dei consumi può avvenire con una attenzione maggiore da parte delle famiglie agli stili di vita (utilizzo degli elettrodomestici e dell'illuminazione, ecc.) e di sostituzione di elettrodomestici e illuminazione con sistemi più efficienti. Il risparmio possibile può arrivare in media al 25% di una spesa annua media (in Italia di 512,00 euro, dati dell'Authority per l'Energia). L'investimento medio per raggiungere questi risultati è di circa 1200 euro, con un tempo di rientro di 7-11 anni, a seconda della possibilità o

meno di accedere agli incentivi.

Per quanto riguarda la parte termica, la riduzione dei consumi può avvenire, anche qui, da una attenzione agli stili di vita (regolazione dei termostati, uso ottimale degli impianti, utilizzo di tendaggi e tapparelle nei periodi estivi e invernali, areazione dei locali, ecc.) ma soprattutto, in funzione delle caratteristiche dell'abitazione, da interventi di ristrutturazione edilizia, che intervengano nei confronti dell'isolamento delle pareti perimetrali e dei serramenti, e da interventi che riguardino l'efficienza degli impianti di riscaldamento e di produzione di acqua calda sanitaria. Il risparmio possibile, dall'analisi effettuata, può arrivare al 50-80% (con significative differenze in funzione delle situazioni) di una spesa media di circa 1000-1500 euro (anche qui con situazioni differenti per tipologia e localizzazione).

Le analisi effettuate hanno permesso di mettere in evidenza quanto la strada della riqualificazione energetica sia conveniente, ma che serve superare le barriere che oggi limitano l'utilizzo degli incentivi. Fra queste la complessità degli interventi di riqualificazione di edifici condominiali. Venti milioni di italiani vivono in edifici condominiali e qui dovrebbe essere semplificato sia l'accesso agli incentivi che gli interventi sull'involucro in modo da permettere di associare ai vantaggi energetici anche quelli di vivibilità degli spazi privati e comuni.

Nel corso del convegno è stato presentato un documento contenente proposte concrete al Governo Nazionale per migliorare e semplificare il sistema degli incentivi e per finalizzare con il massimo di efficienza le risorse pubbliche destinate a promuovere l'efficientamento energetico del patrimonio abitativo.



²Fonte: dati pubblicati da Legambiente

Convenzione Università di Firenze Dipartimento di Ingegneria Industriale

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

La prima tematica, "Caratterizzazione termo fisica ed energetica degli edifici – misuratori di flusso termico", (rif. allegato tecnico 1 alla convenzione sopra richiamata),

La seconda tematica, "Tecnologia Solar Heating & Cooling basata su collettori termodinamici che alimentano gruppi frigoriferi

ad assorbimento per la produzione di acqua calda e refrigerata e di energia elettrica", (rif. allegato tecnico 2 alla convenzione sopra richiamata), ha visto Casa S.p.A. inserire nella progettazione della realizzazione degli 88 alloggi di Via Torre degli Agli a Firenze, il montaggio di dispositivi del programma di ricerca e sperimentazione.

Nel 2014 sono stati individuati gli alloggi dove installare i misuratori di flusso termico, predisponendo gli aggiornamenti progettuali necessari per la loro concreta messa in opera.

Per la tecnologia Solar Heating & Cooling è stato messo a punto il progetto e iniziata la costruzione del prototipo in laboratorio.

Out Amianto – In Fotovoltaico

Il Programma Out Amianto – In Fotovoltaico (sostituzione di coperture contenenti cemento amianto con nuove coperture coibentate e messa in opera sia di impianti fotovoltaici totalmente integrati che parzialmente integrati), realizzato in due tranches (2008/2009 e 2011) ha fatto complessivamente realizzare 23 impianti fotovoltaici per una estensione complessiva di 8.563 mq e 1.125 kwp installati.

La realizzazione dei nuovi impianti contribui-

isce al completamento - pressoché attuato anche attraverso opere di incapsulamento, rimozione e sostituzione - della messa in sicurezza del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dell'area LODE fiorentino. In attesa di finanziamento rimangono alcuni edifici inseriti nella programmazione di manutenzione straordinaria. Dal monitoraggio della produzione di energia – pubblicato anche sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto – risulta che la produzione totale per l'anno 2014 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 991.054 kwh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 526 tonnellate³.



³ Valore di energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano (0,531 Kg C₂/kWhel).

Programma sperimentale “Mi illumino di Led”

Correntemente, quando si parla di efficienza energetica e di efficientamento energetico del patrimonio edilizio esistente, viene fatto riferimento alle coibentazioni dell’involucro esterno, agli infissi e all’impianto di riscaldamento.

In realtà una parte, anche consistente, dei consumi energetici del patrimonio abitativo è legata a quelli elettrici, che non vengono presi in considerazione diretta nemmeno dall’APE (Attestato di Prestazione Energetica).

Casa S.p.A., nell’ambito e in parallelo allo sviluppo della progettazione (e realizzazione) degli edifici di nuovissima generazione con standard NZEB (Nearly Zero Energy Building) e con il monitoraggio in opera degli edifici ad alta efficienza energetica di recente realizzazione, sta cominciando ad occuparsi seriamente del tema dei consumi elettrici connessi al funzionamento e all’utilizzo degli alloggi e delle parti condominiali.

In linea generale, avendo a disposizione un patrimonio e.r.p. numericamente consistente come quello dei Comuni dell’Area Fiorentina (complessivamente 12.978 alloggi) si ottengono migliori risultati di risparmio energetico dall’applicazione su scala estesa di alcuni “semplici” provvedimenti volti all’efficientamento energetico rispetto alla realizzazione di un limitato numero di edifici super performanti.

Da questa semplice considerazione e dalla necessità/utilità di cominciare ad occuparsi seriamente anche dei consumi elettrici del patrimonio abitativo gestito, prende le mosse il presente programma sperimentale “Mi Illumino ... di LED”, che si è realizzato mediante un intervento pilota in un fabbricato del

patrimonio e.r.p. gestito da Casa S.p.A., via della Casella 92/5-8, in Autogestione (46 alloggi su tre vani scala Responsabile Autogestione Sig. Danilo Giorgetti).

In buona sostanza, la sperimentazione consiste nella sostituzione di tutte le lampade dell’impianto di illuminazione condominiale con lampade LED, previa misura e monitoraggio dei consumi attuali effettivi e di quelli



che risulteranno a seguito della sostituzione delle lampade con i LED e nella verifica della sostenibilità economica dell’operazione, che nell’arco pluriennale dovrebbe comportare un saldo positivo. Sarà infine da valutare la possibilità di monetizzare, attraverso lo strumento dei certificati energetici e la loro commercializzazione, parte del risparmio energetico così ottenuto. Si tratta quindi di un intervento di sostituzione delle lampade ad incandescenza negli apparecchi illuminanti dei vani scala,

		
	ANTE INTERVENTO INCANDESCENZA	POST INTERVENTO LED
LAMPADA	25W 250 LUMEN	10W 800 LUMEN
ILLUMINAZIONE MEDIA SU PIANEROTTOLO	12 LUX	65 LUX
ORE STIMATE AL GIORNO ILLUMINAZIONE SCALA	3	3
ORE STIMATE AL GIORNO ILLUMINAZIONE ESTERNA	12	12
ORE VITA LAMPADA	1000	15000
CONSUMO ANNUO KWH	410,6	164,3

degli androni di ingresso, dei corridoi delle cantine e delle parti condominiali in genere del fabbricato ERP in Firenze, via della Casella 92/5-8 con lampade a LED al fine di ottimizzare i consumi e i costi di manutenzione.

Allo stato precedente all'intervento gli apparecchi illuminati sono dotati di una lampada ad incandescenza con attacco E27 60W 800 lumen/m.

Prendendo in esame un vano scala si ipotizza che la lampada rimanga accesa 3 ore al giorno. Per quanto riguarda l'illuminazione esterna sopra la porta di ingresso, si ipotizza che lampada rimanga accesa una media di 12 ore al giorno.

Nello stato di progetto è prevista la sostituzione della lampada ad incandescenza con altra a LED 10W.

Complessivamente, a seguito della sostituzione delle lampade, si ipotizza di poter ottenere un risparmio sul vano scala considerato, con un tempo di investimento di 10 anni, pari a

€ 546,00/anno. Il risparmio sopra calcolato è comprensivo di installazione di contatore di energia elettrica sul circuito luce per monitorare il consumo energia elettrica ai fini dell'illuminazione prima e dopo l'intervento.

Il programma sperimentale è stato gestito direttamente da Casa S.p.A., in collaborazione con l'Autogestione del fabbricato, sia relativamente alle fasi di sostituzione delle lampade che di misurazione e di monitoraggio dei consumi. I risultati verranno divulgati e socializzati con l'obiettivo esplicito di coinvolgere nel programma altri edifici e.r.p. in autogestione e non, fino ad avere l'intero patrimonio e.r.p. gestito con illuminazione condominiale a LED. Il programma sperimentale sarà esteso alla gran parte del patrimonio e.r.p. gestito da Casa S.p.A., sia a quello ubicato nel Comune di Firenze che nei 32 Comuni dell'Area Fiorentina. Il campione così individuato è costituito dagli edifici e.r.p. con numero di alloggi uguale o superiore a 5 e che siano gestiti

o dall'Autogestione o direttamente da Casa S.p.A. (in pratica abbiamo escluso gli edifici con meno di 5 alloggi e gli edifici con amministratore condominiale esterno).

Il campione comprende quindi 9.541 alloggi per 899 vani scala (3.754 punti luce). Applicando al campione esteso gli stessi criteri di calcolo e operativi del campione di studio e monitoraggio costituito dall'edificio e.r.p. di via della Casella 92/5-8 abbiamo i seguenti risultati. Da una spesa complessiva per energia elettrica per l'illuminazione delle parti condominiali di € 303.745,00 passeremmo ad una spesa di € 42.383,00

con un risparmio nel tempo di investimento stimato di 10 anni di € 2.440.693.

Con l'installazione dei LED passeremo da una potenza installata di 225 kw ad una potenza di 38 kWh. Da 423.831 kWh di energia elettrica annua attualmente consumata passeremo ad una energia annua di 70.638 kWh, con un risparmio di energia elettrica anno di 353.192 kWh.

A programma concluso si eviterà di immettere nell'atmosfera, ogni anno, 187 tonnellate di CO2 con un risparmio di 30 tonnellate equivalenti di petrolio⁴.

Raccolta Olii esausti

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
RISPARMIO ENERGETICO	RACCOLTA NEL MERCATO DOMESTICO CON OPERATORI SPECIALIZZATI	UTENTI COMUNI COLLETTIVITÀ	FATTO/NON FATTO: FATTO

Come è stato attuato il coinvolgimento: **incontri a tema, scambio di documentazione**

Si calcola che in Italia si consumano 1.400.000 tonnellate annue di olio vegetale.

Circa 800.000 tonnellate di questo olio finiscono nell'ambiente attraverso le reti fognarie. Oggi la quantità recuperata è di circa 36.000 tonnellate annue, provenienti dalla raccolta di tale rifiuto dalle attività di ristorazione.

Considerati i numeri di cui sopra e le attuali modalità di raccolta dell'olio esausto, risulta evidente quanto si può fare in questo settore.

In buona sostanza si può provare ad estendere la raccolta organizzata dell'olio esausto dal settore della ristorazione alle utenze domestiche, a partire dai complessi di e.r.p. gestiti da Casa S.p.A.

⁴ valore di energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano (0,531 Kg Ci2/kWhel).



Bidone condominiale dell'olio esausto e a sinistra contenitore domestico di raccolta olio

in attuazione del Contratto di Servizio e della normativa di settore vigente in Toscana.

Il programma sperimentale che è in fase di avvio con il coinvolgimento e il supporto di Casa S.p.A. è centrato sui principali complessi edilizi del patrimonio e.r.p. gestito in Autogestione, in modo da avere un interfaccia organizzato e presente nel condominio per effettuare parte delle attività necessarie alla riuscita del progetto.

In buona sostanza siamo partiti con un intervento pilota di 143 alloggi, individuato nel complesso edilizio di via Carlo del Prete, numeri pari, a Firenze, in Autogestione (responsabile sig.ra Lara Arbo) dove è stato installato l'apposito bidone condominiale e sono stati distribuiti agli inquilini i contenitori necessari per la raccolta dell'olio esausto.

L'attivazione del progetto sperimentale di Casa S.p.A. consentirà di estendere il progetto alle utenze domestiche del patrimonio e.r.p., potendo avere così un campo di sperimentazione esemplificativo e significativo della concreta possibilità di estendere la raccolta dell'olio esausto dalle utenze commerciali/ristoranti/

alberghi, ecc. alle utenze domestiche. Gli operatori del settore coinvolti e già organizzati in filiera sono la ditta Bacciotti S.r.l. che curerà l'installazione del contenitore, ubicato su area condominiale, dove gli inquilini e.r.p. potranno conferire l'olio esausto opportunamente raccolto in appositi contenitori e il ritiro del rifiuto per

indirizzarlo alla rigenerazione.

Tale attività di rigenerazione sarà svolta da SILO S.p.A.

Casa S.p.A. ha firmato un protocollo operativo con la filiera degli operatori privati, dove vengono delineati i contenuti del programma sperimentale e i rispettivi compiti. Casa S.p.A. si farà carico di diffondere la buona pratica della raccolta degli oli esausti presso le principali Autogestioni del patrimonio e.r.p. gestito e divulgare l'iniziativa e i risultati positivi.

Il programma sperimentale della raccolta dell'olio vegetale esausto usato nella cottura e conservazione dei cibi è entrato nella fase operativa. Nella primavera 2014 è stata installata la stazione di raccolta nel condominio e.r.p. di via Carlo del Prete a Firenze e gli inquilini del complesso raccolgono l'olio di cottura e di conservazione utilizzato nell'attività domestica negli appositi contenitori distribuiti ad ogni famiglia, che una volta pieno viene svuotato nel bidone di raccolta.

L'iniziativa ha suscitato interesse e alcune Autogestioni hanno chiesto informazioni e palesato l'intendimento di attivare a loro volta la raccolta.

LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Impegno concreto di Casa S.p.A.

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

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

Consumi

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

I consumi gas hanno avuto un decremento per effetto della modifica dell'impianto termico del secondo e terzo piano della sede

aziendale, che dalla fine del 2013 è alimentato esclusivamente da energia elettrica. Si rileva un aumento dei consumi idrici.

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

Il 2014 conferma l'andamento del 2013 sulla tendenza all'uti-

CONSUMI	QUANTITÀ 2013	QUANTITÀ 2014
ELETTRICITÀ (KW)	109	103
GAS (MC)	17.079	9.061
ACQUA (MC)	593	657
CARBURANTE BENZINA (LITRI)	7.470	6.585
CARBURANTE METANO	627	495

lizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le comunicazioni interne ed esterne, con una riduzione dell'utilizzo della carta.

In particolare, è stato mantenuto il sistema di smistamento della corrispondenza in entrata agli Uffici, con archivio elettronico appoggiato al sistema di posta elettronica interna. Anche la trasmissione di buona parte della documentazione prevista tra gli adempimenti da Contratto di Servizio, come ad esempio il preventivo e il rendiconto delle entrate-uscite relative alla gestione e.r.p. dei Comuni, le comunicazioni periodiche obbligatorie

relative alla gestione degli alloggi, dal 2013 avviene tramite posta elettronica, che, oltre a ridurre il consumo di carta, garantisce il ricevimento da parte del destinatari.

La riduzione delle risme di carta ordinate nel 2014 rispetto al 2013 va a confermare le scelte aziendali.

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

Risme di carta A4/A3 ordinate

2013	2014
1.290	940

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

Dal 2014 non è più disponibile un dato confrontabile con il periodo precedente, per ciò che riguarda il quantitativo dei toner smaltiti. Il dato sarà nuovamente confrontabile dal 2015, per effetto della coerenza delle modalità di smaltimento.

Per la raccolta differenziata della carta, invece, la Società ha predisposto ad ogni piano o ufficio un raccoglitore apposito per

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

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

È previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Relazioni e Servizi e coadiuvato da personale specializzato distaccato presso l'archivio storico della Società in via Toti. Gli scarti sono ritirati da una ditta autorizzata, di media una o due volte l'anno.

appen dici

appendici: ▶ carta degli impegni 2015
▶ dichiarazione di assurance di Bureau Veritas
▶ segnalazioni e suggerimenti





Carta degli impegni 2015 di Casa S.p.A.

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Riesame annuale del Sistema Integrato
	Normativa Anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	Comuni Utenti	Rendicontazione BS
	Attivazione Aris Cloud per la gestione del Sistema Integrato con formazione mirata	Personale	Fatto/Non fatto
	Sviluppo della formazione interna	Personale	Indicatore sulla formazione
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	Mantenimento la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/Non fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	Personale interno	N. riunioni effettuate
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	Gestione delle problematiche relative ai rapporti di lavoro (CCNL e normative generali) indirizzi partecipate	Personale interno	Rendicontazione BS

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni Utenti	n. alloggi ripristinati
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	Comuni (primario)	n. controlli effettuati n. posizioni difformi importo canone ricostruito
	Raccolta redditi 2014	Utenti (primario) Comuni (primario)	n. canoni sanzionatori
	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Indicatore di utilizzo del Fondo
	Gestione della morosità	Comuni	Indicatore di morosità
	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati
	Contributi a sostegno della locazione Prevenzione sfratti per morosità	Comuni	Contributi erogati
	Attuazione L.R.T. 41/2015 Modifica alla L.R.T. n. 96/1996	Comuni Utenti Personale	Rendicontazione BS
	Integrazione al Contratto di Servizio in occasione della verifica ex art. 17: - gestione differenziata alloggi non erp di proprietà del Comune di Firenze	Comune di Firenze	Fatto/Non fatto
	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	Rendicontazione BS
	Attuazione normativa relativa alla fatturazione elettronica e Split Payment	Comuni	Rendicontazione BS
	Piattaforma informatica condivisa	Comune di Firenze	Rendicontazione BS

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
RISPARMIO ENERGETICO	Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	Utenti (primario) Comuni (secondario)	N. impianti installati
	Progetto "MI ILLUMINO DI LED": utilizzo di led nelle parti comuni e successiva misurazione del risparmio energetico	Utenti Comuni Collettività	Risultati misurazione risparmio energetico
	Programma di Ricerca con Università di Firenze, Dipartimento Energetico - Sviluppo e messa a punto di sistemi per l'efficientamento energetico di alloggi e.r.p. ed integrazione con energia da fonti rinnovabili	Utenti Comuni Collettività	Rendicontazione BS
	Conto termico	Comuni Collettività	Rendicontazione BS



Dichiarazione di Assurance

Indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2014 con l'obiettivo di:

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

Responsabilità, metodologia e limitazioni

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

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

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

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

- ▶ interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- ▶ interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- ▶ raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- ▶ osservazione diretta in aree operative;
- ▶ riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2014.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2014 – 31 dicembre 2014) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con le politiche aziendali.

di Bureau Veritas

Conclusioni

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

- ▶ il Bilancio Sociale 2014 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- ▶ dati ed informazioni siano presentati in maniera generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- ▶ abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);
- ▶ abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);
- ▶ applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

Per future attività di rendicontazione sociale si raccomanda a Casa S.p.A. di continuare nel coinvolgimento degli stakeholder, anche per ottenere un riscontro diretto ed aggiornato sull'effettiva rilevanza delle aree tematiche individuate.

Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia, 66.000 dipendenti e un fatturato globale annuo di 4 miliardi di euro nel 2014. Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A..

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 02 ottobre 2015



Segnalazioni e suggerimenti



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

Le risposte al seguente questionario e gli eventuali suggerimenti che vorrà fornirci, in forma anonima, tramite questa scheda saranno per noi un prezioso contributo per individuare le criticità e per migliorare la prossima edizione del Bilancio Sociale di Casa S.p.A.. Grazie!

A quale gruppo di stakeholder appartiene?

- COMUNI UTENTI SINDACATI UTENZA PERSONALE SINDACATI DEI LAVORATORI
 FORNITORI ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE ISTITUZIONI COLLETTIVITÀ ALTRO

	SCARSA	SUFFICIENTE	DISCRETA	BUONA	OTTIMA
Come valuta il Bilancio Sociale in termini di chiarezza:					
- Identità aziendale	<input type="checkbox"/>				
- Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	<input type="checkbox"/>				
- Performance sociali	<input type="checkbox"/>				
- Performance ambientali	<input type="checkbox"/>				

Come valuta il Bilancio Sociale in termini di completezza:					
- Identità aziendale	<input type="checkbox"/>				
- Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	<input type="checkbox"/>				
- Performance sociali	<input type="checkbox"/>				
- Performance ambientali	<input type="checkbox"/>				

Come valuta il Bilancio Sociale in termini di trasmissione di conoscenza della società:					
- Identità aziendale	<input type="checkbox"/>				
- Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	<input type="checkbox"/>				
- Performance sociali	<input type="checkbox"/>				
- Performance ambientali	<input type="checkbox"/>				

Come valuta i seguenti caratteri?					
- Qualità delle informazioni disponibili	<input type="checkbox"/>				
- Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>				
- Leggibilità dei dati	<input type="checkbox"/>				
- Rintracciabilità delle informazioni	<input type="checkbox"/>				
- Maneggevolezza	<input type="checkbox"/>				
- Impostazione grafica	<input type="checkbox"/>				

Commenti e suggerimenti:



Finito di stampare
il 29 ottobre 2015
presso la Tipolitografia Contini,
Sesto Fiorentino