

il Bilancio Sociale

di Casa S.p.A.



il Bilancio Sociale

di Casa S.p.A.



GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

Arch. Vincenzo Esposito

Coordinatore Generale

Gruppo di progetto:

Arch. Marco Barone

Responsabile Ufficio Progetti e Cantieri

Dott.ssa Sara Berni

Dirigente Servizio Gestionale

Dott.ssa Francesca Busato

Responsabile Ufficio Gestione Sociale

Geom. Alessandro Caioli

Referente attività di sostituzione generatori di calore, adeguamento impianti e incentivi per risparmio energetico presso l'Ufficio Manutenzione

Ing. Dimitri Celli

Responsabile Ufficio Impianti

Dott.ssa Rita Rossella Ministeri

Responsabile Ufficio Morosità e Contenzioso

Geom. Giacomo Nannini

Responsabile Ufficio Patrimonio

Geom. Alessio Romagnoli

Responsabile Ufficio Manutenzione

Dott. Dario Sveldezza

Dirigente Servizio Amministrativo

Coordinamento:

Dott.ssa Letizia Di Marco

Coordinatore Area Bilancio-Ragioneria

Progetto grafico:

Arch. Francesco Carpi Lapi

Impaginazione elettronica:

studio@cartaelapis.it

Stampa:

Teraprint S.r.l. - Roma

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



Questo Bilancio Sociale è stato stampato su carta *Favini Shiro Echo* prodotta con il 100% di fibre riciclate post-consumo conformi alla direttiva FSC-C001810

Presentazione

È con particolare soddisfazione che ci accingiamo a presentare il nostro Bilancio Sociale, relativo al 2019, che anche quest'anno abbiamo prodotto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS2008. La scelta di Casa S.p.A. sul Bilancio Sociale è ormai consolidata: dal 2005 viene redatto e dal 2007 ogni anno è verificato; tutto ciò valorizza il nostro lavoro, ma soprattutto rende visibili i risultati e gli aspetti dell'attività Aziendale non limitandoli ai soli dati economici e finanziari.

Bureau Veritas, come organismo terzo, ha portato avanti il consueto lavoro di analisi accurata, conclusosi con esito positivo e soprattutto con il rilascio della Dichiarazione di Veridicità, che va a certificare attraverso dati e numeri della pubblicazione realmente e davvero lo stato attuale dell'Azienda.

La pubblicazione ci permette quindi di approfondire, ragionare e fotografare l'attività sociale in tutti i suoi vari settori, sia sul versante economico che su quello reale della collettività. Il quadro sintetico rimanda, per ulteriori approfondimenti, ai moltissimi dati contenuti e pubblicati sul nostro sito.

Siamo convinti che tutti i nostri interlocutori del mondo istituzionale, sociale ed economico e in ogni caso tutti coloro che sono interessati, possano trovare in questa nuova edizione del Bilancio Sociale un quadro completo di quanto abbia operato Casa S.p.A. e degli obiettivi raggiunti, nella sfida di gestire quotidianamente il patrimonio pubblico verso i bisogni delle persone e delle nuove emergenze sociali e nell'idea che l'innovazione sociale sia lo strumento fondamentale per servire una grande comunità.

Ing. Luca Talluri
Presidente Casa S.p.A.

Indice

Nota metodologica 6

PARTE I

L'identità e gli interlocutori

La storia	10
La missione aziendale	10
L'attività di Casa S.p.A.	11
La struttura aziendale e il sistema di Governo	12
I principi ed i valori	14
Il disegno strategico	15
Gli strumenti di Casa S.p.A.	17
Gli interlocutori	18
Tabella riepilogativa 2019	20

PARTE II

Le performance economiche

Premessa	24
Bilancio d'esercizio 2019	25
La distribuzione del Valore Economico	27
Distribuzione dei Ricavi Globali non e.r.p.	29
A. Remunerazione del personale	30
B. Remunerazione dei fornitori	30
C. Remunerazione della	

Pubblica Amministrazione	30
D. Remunerazione del Capitale di Credito	31
E. Remunerazione degli azionisti	31
F. Associazioni rappresentative	31
Ricavi di vendita e prestazioni lordi	32
Ricavi di vendita e prestazioni netti	34
Altri elementi di valutazione	36

PARTE III

L'attuazione delle tematiche ambientali

Premessa	40
Progettazione/realizzazione di edifici ad alta efficienza energetica	40
Progettazione ad energia zero (Nzeb)	40
Università di Firenze	43
Attività di monitoraggio	43
Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni	44
Monitoraggio dell'umidità delle pareti strutturali lignee	45
Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici	45
Risparmio di combustibile	47
Efficientamento energetico del patrimonio edilizio e.r.p.	48
Conto termico	48

Fondo nazionale per l'efficienza energetica	50
Out amianto - In fotovoltaico	50
Free amianto	51
Progetto EnergyMatching	54
Le informazioni ambientali	56
Impegno concreto di Casa S.p.A.	56
Consumi	56
Smaltimento rifiuti	57

PARTE IV

L'attuazione delle tematiche sociali

Premessa	60
Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	60
Alloggi e.r.p. in gestione	61
Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	62
Ristrutturazione alloggi di risulta	63
Le vendite del patrimonio e.r.p.	64
Gestione del Fondo Sociale	65
Gestione morosità	66
Partecipazione a Commissioni	67
Contributi per la prevenzione sfratti e morosità	68
Controlli sulle dichiarazioni reddituali	69

Le problematiche sociali	70
Il servizio prestato agli assegnatari	73
Raccolta redditi 2019	73
Caratteristiche degli utenti	77
Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	80
L'interlocuzione con le Autogestioni	81
Caratteristiche e crescita del personale	83
Riassetto organizzativo del personale	83
Caratteristiche del personale	83
Turnover del personale	86
Crescita professionale	87
Comunicazione	88
Tirocini e stage	88
Trasparenza e anticorruzione	88
La sicurezza sul lavoro	90
Sicurezza in Azienda	90
Sicurezza sui cantieri	91
Monitoraggio in materia di sicurezza	92
Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas	94
Introduzione	94
Responsabilità, metodologia e limitazioni	94
Conclusioni	95
Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	95

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale di Casa S.p.A. nell'edizione del 2019 è il secondo che tende ad orientarsi alle impostazioni di base delineate dal GRI (Global Reporting Initiative) Standards, per comunicare in maniera chiara e trasparente la sostenibilità dell'organizzazione, appoggiandosi ad una visione globalmente condivisa di concetti, linguaggi e standard.

La missione del Global Reporting Initiative è infatti quella di creare un sistema credibile e attendibile per il reporting di sostenibilità, utilizzabile da organizzazioni di qualsiasi dimensione, settore o Paese.

Tale nuova metodologia di rendicontazione, rispetto a quella già utilizzata da Casa S.p.A. per i bilanci precedenti, tracciata dal "Gruppo per il Bilancio Sociale" – G.B.S., non ha fatto allontanare la rendicontazione già ben avviata, ma ha dato modo di migliorare, integrare e in alcuni casi semplificare il processo di raccolta dei dati e delle informazioni da rendicontare.

Il Bilancio Sociale si conforma 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.

Il documento ha mantenuto la suddivisione in quattro parti, come per la precedente impostazione, (Profilo, Performance Economica, Performance Ambientale e Performance Sociale) evolvendosi solo in termini di posizionamento delle parti che tengono conto delle linee guida GRI.

La parte dedicata alla Performance Economica è rivisitata anche alla luce dei GRI Standards proce-

dendo così alla riclassificazione dei dati dell'esercizio precedente per mantenerne la possibilità di raffronto.

Tale parte descrive la dimensione economica delle sostenibilità con gli impatti sulle condizioni economiche dei propri stakeholder.

Tenuto conto dell'attività della Società e di quanto rendicontato con i precedenti criteri di valutazione economica, la rilevazione dei dati economici fa riferimento ai ricavi globali e alla sua distribuzione per stakeholder.

Come per le precedenti edizioni del Bilancio Sociale sono stati presi in esame altri indicatori di valutazione delle performance della Società che evidenziano alcune peculiarità dovute all'assetto amministrativo gestionale di Casa S.p.A. - come meglio specificato in premessa della Parte II - non riscontrabili limitandosi al mero utilizzo della rilevazione dei dati economici.

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

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

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

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

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

rantita 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 a tre annualità precedenti (fatto salvo per la parte della Performance Economica che è riferita a due anni in linea con le regole per la stesura il Bilancio d'Esercizio), 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.

In una tabella di riepilogo in versione consuntiva, relativa all'anno rendicontato, sono raccolti obiettivi strategici, tematiche ed indicatori, rappresentati alla fine della prima parte del presente Bilancio Sociale. Eventuali scostamenti rispetto a quanto in previsione pubblicato sul Bilancio Sociale 2018, sono evidenziati in tale tabella a consuntivo pubblicata sul presente Bilancio.

I risultati delle azioni condotte da Casa S.p.A. in conformità al processo descritto sono esposti nella Performance Sociale, contenuta nelle parti terza e quarta dedicate rispettivamente all'attuazione delle tematiche ambientali ed all'attuazione delle tematiche sociali.

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.



PARTE PRIMA

inter

A group of people in a meeting or conference, with a blue overlay and white text. The background shows several individuals, some holding papers and looking towards the camera. The text is centered and reads:

L'identità e gli locutori

LA STORIA

- 1908** fondazione dell'Istituto Case Popolari, prima a livello della città di Firenze, ma poi con competenza estesa a tutta la Provincia.
- anni '70** del secolo scorso lo IACP diventa il soggetto principale dell'edilizia residenziale pubblica, in cui confluiscono i patrimoni di numerosi enti soppressi, compresa la GesCaL;
- 1986** con legge regionale lo IACP diviene ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) rimanendo un ente pubblico non economico.
- 2002** Una riforma più profonda è attuata a seguito della L.R. 3/11/1998 n. 77, che sopprime l'ATER, passa il suo patrimonio ai Comuni territorialmente competenti (33 nell'ambito LODE fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale:
- 2003** Casa S.p.A., comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizio sottoscritto con i Comuni Soci.

LA MISSIONE AZIENDALE

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

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

- ◆ la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- ◆ l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- ◆ il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a 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:

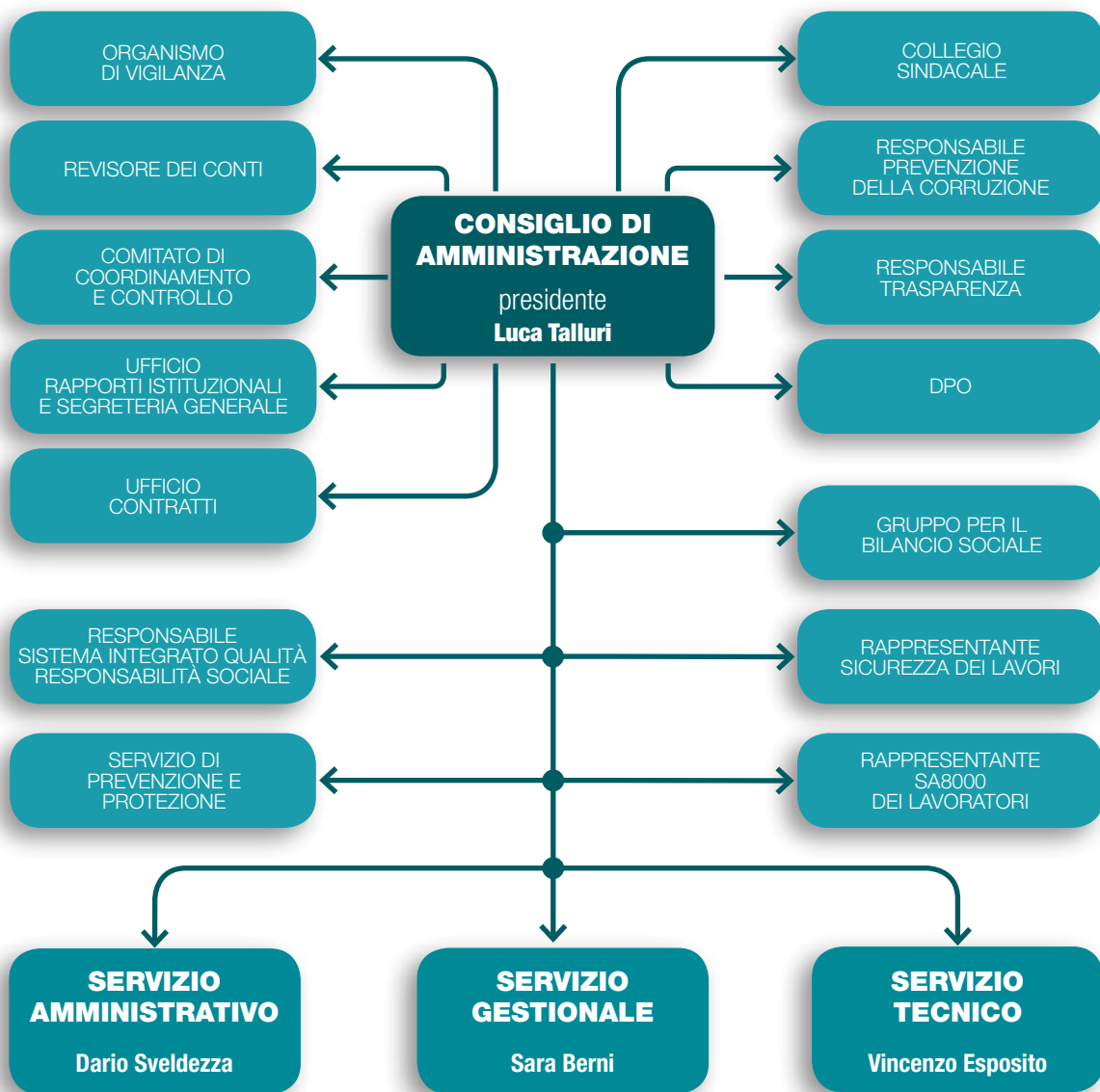
ATTIVITÀ GESTIONALE - AMMINISTRATIVA: Casa S.p.A. gestisce circa 12.800 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.

ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA: Casa S.p.A. attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p., con attenzione particolare al coordinamento alla sicurezza e in generale al tema della sicurezza sui cantieri, anche monitorata nel Sistema di Gestione Integrato di Casa S.p.A..

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



Un 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 immobili gestiti. Al 31 dicembre tale relazione è pari a circa 171,75 ¹ alloggi a dipendente (più contenuto rispetto al 2018 per effetto dell'aumento degli alloggi gestiti meno che proporzionale al lieve aumento del personale per turnover), rimanendo però ben superiore alla media regionale che per il 2018 si attestava a 137,26 ² alloggi gestiti.

RELAZIONE NUMERO DIPENDENTI SU ALLOGGI GESTITI

2017	2018	2019
179,35	173,94	171,75



- 1 Calcolato su totale unità immobiliari (alloggi erp, non erp, immobili non ad uso abitativo) al 31.12.2019 pari a 13.053 rispetto al totale dipendenti al 31.12 pari a 76.
- 2 Rif. Abitare in Toscana 2019 – VII Rapporto sulla condiziona abitativa.

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

<http://www.casaspa.it/azienda/principi.asp>



IL DISEGNO STRATEGICO

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società, coerenti con le indicazioni strategiche dei soci e con i contratti di servizio, sono incentrati sul consolidamento delle attività svolte e soprattutto sulla implementazione di processi e servizi di innovazione sociale per offrire tutte le tipologie di edilizia sociale utili e per attivare una gestione sociale dell'inquinato che risponda alle nuove esigenze. Obiettivi da perseguire naturalmente 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.

Casa S.p.A. ha colto nel tempo le politiche nazionali con finanziamenti rivolti all'adeguamento sismico ed all'efficientamento energetico, che hanno permesso il ripristino di alloggi vuoti del patrimonio e.r.p. gestito e quindi la realizzazione di interventi innovativi rivolte alla riqualificazione urbana.

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

Le direttive europee in materia di riduzione dei consumi energetici e di efficientamento energetico degli edifici residenziali, prima con la riduzione delle emissioni di CO₂ del 20% entro il 2020, aumentando nel contempo del 20% il livello di efficienza energetica e del 20% la quota di utilizzo delle fonti di energia rinnovabile sul totale del mix energetico, poi con gli edifici NZEB (Near Zero Emission Building), ha indirizzato la Società a studiare e progettare edifici ad altissima efficienza energetica, tali da collocarsi stabilmente nella classe A ex D.M. 26.06.2009, incamminandosi anche sulla via della realizzazione di edifici cosiddetti NZEB (Nearly-Net Zero Energy Buildings) privilegiando modalità progettuali incentrate sulla ventilazione naturale e sull'alta efficienza del pacchetto murario, realizzato con materiali e componenti naturali (il legno in particolare), l'utilizzo di tecnologie moderne e la messa a punto di dispositivi avanzatissimi per l'ottimizzazione degli apporti energetici naturali e per lo stoccaggio di parte dell'energia prodotta. Il primo di questi interventi, i 45 alloggi nell'area ex Longinotti a Firenze, è stato consegnato a dicembre 2016, mentre gli 88 alloggi in Via Torre Agli a Firenze sono in avanzata fase di costruzione.

La sfida più ardua è quella di aumentare l'offerta abitativa sociale. In questo senso dovremo essere pronti ad utilizzare tutti gli strumenti che si materializzeranno come il Piano Qualità per l'Abitare, la Delibera Cipe 22.12.2017 e il Recovery Fund.

Si tratta di lavorare sulla rigenerazione urbana di aree pubbliche dismesse e sulla rigenerazione urbana mediante demolizione e ricostruzione con aumento degli indici di edifici di e.r.p. che hanno raggiunto il fine vita edilizio.

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

In quest'ottica la Società ritiene di possedere i requisiti per proporsi anche nel futuro in questo particolare settore dell'edilizia pubblica.

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.

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 e dei 45 alloggi sperimentali nell'area ex Longinotti a Firenze.

I temi della gestione ottimale del patrimonio e.r.p. continueranno a costituire uno dei punti centrali del disegno strategico societario. Significative innovazioni nel quadro normativo e legislativo di riferimento, sia in materia di vendite del patrimonio e.r.p. che di canoni, si sono concretizzati e ulteriori novità in materia di canoni e forme di governance sono in fase di gestazione.

Un altro tema che costituisce un primario obiettivo strategico aziendale è lo sviluppo di competenze e capacità all'interno del personale dell'azienda per approntare modelli gestionali e servizi capaci di fare fronte ai crescenti bisogni sociali connessi al tema dell'abitare.

In questa logica emerge in modo sempre più esplicito l'esigenza di gestire con servizi standardizzati le fragilità degli individui, la mediazione dei conflitti e l'accompagnamento all'abitare secondo principi di resilienza.

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

GLI STRUMENTI DI CASA S.P.A.

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

- **La Carta dei Servizi**
- **Il Codice Etico**



GLI INTERLOCUTORI (STAKEHOLDER)

Con il termine stakeholder ci si riferisce agli interlocutori pubblici e privati, singoli e collettività con i quali un'organizzazione (impresa od ente che sia) si relaziona nello svolgimento della propria attività.

Casa S.p.A. ha identificato e classificato i suoi interlocutori in base al grado di coinvolgimento (elevato, rilevante, significativo) rispetto alle proprie politiche aziendali, riepilogando contestualmente gli strumenti utilizzati di volta in volta per l'attuazione del coinvolgimento stesso.

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO ²	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi erp Link: http://www.casaspa.it/azienda/Uffici/soci.asp	ELEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di coordinamento • Incontri con assessorati • Conferenze stampa • Informativa al comitato esecutivo • LODE • Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant • Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi erp, sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione	ELEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolli di intesa • Riunioni - incontri diretti • Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	ELEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri diretti • Riunioni informative
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	RILEVANTE	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Archivio • Sito internet • Pubblicazioni grafiche e multimediali • Giornalino • Trasmissioni televisive • Seminari • Collaborazioni a progetti con il terzo settore



2 Livello di coinvolgimento: ELEVATO (più che rilevante), RILEVANTE, SIGNIFICATIVO (meno che rilevante).

Tabella riepilogativa 2019

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICHE	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	Mantenimento delle certificazioni	Conferma certificazioni
	Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	Comuni Utenti	Aggiornamento del Piano della Prevenzione della Corruzione	Rendicontato in parte IV
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Effettuazione riunioni periodiche	n. riunioni 15
GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO	Riassetto organizzativo della Società	Personale	Mantenimento equilibrio turnover del personale	Tasso di turnover complessivo: 14,33%
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Efficienza gestionale	Personale Comuni	Relazione numero dipendenti su alloggi gestiti	171,75
	Mantenimento equilibrio economico finanziario	Azienda Personale Comuni Collettività	Risultato economico esercizio 2018	€ 667.835,00
	Impiego risorse per manutenzione	Comuni Utenti Collettività	Manutenzione su monte canoni incassato	49,82%
	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni Utenti	Effettuazione del ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento	n. alloggi ripristinati 228
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	Comuni	Verifica dei nuclei familiari con applicazione della clausola di salvaguardia (anziché decadenza)	n. posizioni controllate: 440
	Gestione della morosità	Comuni	Mantenimento del livello di morosità	4,01%
	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Erogazione importi annuali del fondo	€ 110.367,01
			n. nuclei beneficiari	146
Mediazione e coesione sociale	Utenti Comuni Collettività	Costituzione Ufficio Gestione Sociale	Rendicontato in parte IV	



MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità.	Comuni	Erogazione somme stanziata su indicazione dei comuni competenti	importo complessivo erogato € 293.040,00
	Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione	Comuni	Autorizzazione del proprio personale alla partecipazione alle commissioni	n. dipendenti autorizzati 9
	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	incassato vendite alloggi	€ 138.603,38
RISPARMIO ENERGETICO	Conto termico	Comuni Collettività	Monitoraggio procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso	n. pratiche presentate 423
	Out Amianto - In Fotovoltaico	Comuni Collettività	Riduzione emissioni di CO2 Produzione da fotovoltaico	4.501,54 kWp 8.477,471 kg
	Free amianto	Utenti Comuni Collettività	Lancio del programma	Rendicontato in parte quarta
	Progetto EnergyMatching	Utenti Comuni Collettività	Attuazione del progetto	- Premonitoraggio e progettazione dell'intervento - Predisposizione installazione delle tecnologie



Le perfo ECO



PARTE SECONDA

romance
NOMICHE

PREMESSA

Casa S.p.A. opera quale gestore dell'edilizia residenziale pubblica del patrimonio dei Comuni Soci in forza di un Contratto di Servizio, che prevede per tale attività un compenso mensile parametrato al numero di alloggi gestiti.

Il Contratto stabilisce che Casa S.p.A. operi in nome e per conto dei Comuni sul lato delle entrate da canoni e per conto come mandatario sul lato delle spese.

Tale tipologia di gestione si riflette sul sistema di contabilità della Società che è costituito da una contabilità propria con una rendicontazione nel Bilancio d'esercizio tipico delle Società per Azioni e contabilità separate per ciascuno dei Comuni Soci per la rendicontazione delle entrate da canoni e delle spese sostenute per l'attività di gestione dell'e.r.p..

Ciò comporta che il bilancio di Casa S.p.A. sia influenzato positivamente solo dal compenso di gestione e non dagli introiti da canoni di affitto e.r.p.. In maniera neutra, invece, incidono sul bilancio i costi sostenuti per l'attività di e.r.p. dal momento che tali costi sono ribaltati sulle contabilità separate dei Comuni stessi.



Bilancio d'esercizio di Casa S.p.A.

(valori espressi in Euro)

STATO PATRIMONIALE 2019 2018 CONTO ECONOMICO 2019 2018

ATTIVO

Crediti v/soci per vers. dovuti	0	0
Immob. Immateriali	3.325.319	3.688.890
Immob. Materiali	8.781.107	9.129.676
Immob. Finanziarie	4.221.311	4.478.334
Totale immobilizzazioni	16.327.737	17.296.900
Crediti	4.569.757	4.341.549
Attività finanziarie non immobilizzate	0	0
Liquidità	28.150.953	28.150.953
Totale attivo circolante	27.388.750	32.492.502

Ratei e risconti	91.268	95.478
------------------	--------	--------

TOTALE ATTIVO 43.807.755 49.884.880

PASSIVO

Capitale	9.300.000	9.300.000
Riserva da sovrapprezzo azioni	53.231	53.231
Riserva legale	457.539	435.296
Altre riserve	601.754	576.415
Utile/perdita a nuovo	0	0
Utile/perdita d'esercizio	667.835	444.869
Totale patrimonio netto	11.080.359	10.809.811
Fondo rischi e oneri	81.110	681.110
Trattamento di fine rapporto	625.513	735.156
Debiti	31.945.760	37.582.734
Ratei e risconti	75.013	76.069

TOTALE PASSIVO 43.807.755 49.884.880

Valore della produzione	32.513.169	26.809.210
Costo materie prime	8.755	18.266
Costo servizi e canoni	26.115.381	20.906.198
Costo per godimento beni di terzi	129.473	81.205
Costi del personale	4.041.914	4.088.879
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	749.611	786.665
Oneri diversi	630.047	351.071
Costo della Produzione	31.675.181	26.232.284

REDDITO OPERATIVO 837.988 576.926

RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA 35.560 -95.103

RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA 0 0

Risultato ante imposte 873.548 481.823
Imposte -205.713 -36.954

RISULTATO D'ESERCIZIO 667.835 444.869



Per dettagli e approfondimenti si rinvia alla documentazione completa disponibile al link

Prospetto di rilevazione dei dati economici

	2019	2018
RICAVI GLOBALI	€ 32.822.512,00	€ 27.008.035,00
di cui ricavi della gestione erp	€ 24.847.795,00	€ 19.467.648,23
RICAVI GLOBALI ESCLUSO GESTIONE ERP	€ 7.974.717,00	€ 7.540.386,77
remunerazione diretta al personale	€ 3.160.063,00	€ 3.178.204,00
remunerazione indiretta al personale	€ 1.026.018,00	€ 1.053.385,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO AL PERSONALE	12,75%	15,67%
Costi operativi (materie prime, sussidiarie, di consumi e merci - spese per servizi)	€ 25.979.969,00	€ 20.781.754,00
di cui costi operativi della gestione erp	€ 24.847.795,00	€ 19.467.648,43
Altri costi non operativi (costi per i Comuni)	€ 480.387,00	€ 150.574,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO AI FORNITORI	80,62%	77,50%
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI AI FORNITORI (ATTIVITÀ E.R.P.)	75,70%	72,08%
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI AI FORNITORI (NO ATTIVITÀ E.R.P.)	4,91%	5,42%
Interessi passivi ed altri proventi percepiti da istituti di credito e creditori	€ 273.783,00	€ 293.928,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO AL CAPITALE DI CREDITO	0,83%	1,09%
ammortamenti, accantonamenti e riserve legali	€ 783.002,75	€ 808.908,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI TRASFERITO ALL'AZIENDA	2,39%	3,00%
contributi associativi di categoria	€ 50.366,00	€ 48.985,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO AD ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	0,15%	0,18%
Imposte e tasse ed altri trasferimenti alla PA	€ 434.480,00	€ 269.671,00
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO ALLA PA	1,32%	1,00%
Utili accantonati a riserva legale	€ 33.391,75	€ 22.243,00
Utili accantonati ad altre riserve	€ 334.443,25	€ 422.626,00
Utili distribuiti	€ 300.000,00	€ -
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI	0,91%	0,00%
PERCENTUALE DEI RICAVI GLOBALI REINVESTITO IN EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	1,02%	1,56%
	100,00%	100,00%

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2018-2019 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 nuovo criterio di destinazione non più a valore aggiunto ma a valore economico, secondo i GRI, scelto da Casa S.p.A. come evoluzione di modalità di rendicontazione dal Bilancio Sociale 2018, evidenziano anche quanto distribuito ai fornitori.

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

Distribuzione ricavi globali

	2019	2018
Percentuale dei ricavi globali distribuito al PERSONALE	12,75 %	15,67 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai FORNITORI	80,62%	77,50 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito al CAPITALE DI CREDITO	0,83 %	1,09 %
Percentuale dei ricavi globali trasferito all'AZIENDA	2,39 %	3,00 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito ad ALTRI STAKEHOLDER (associazioni di categoria)	0,15 %	0,18 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1,32 %	1,00 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito agli AZIONISTI	0,91 %	0,00 %
Percentuale dei ricavi globali reinvestito in edilizia residenziale pubblica	1,02 %	1,56 %
	100,00 %	100,00%

Nella distribuzione del Valore Economico i maggiori beneficiari sono i fornitori, ai quali è destinato il 80,62% del ricavi globali nel 2019 (77,50% nel 2018). Tale valore è lievemente più contenuto se rapportato ai soli costi sostenuti per l'attività derivante direttamente dal Contratto di Servizio con i Comuni Soci (75,70% nel 2019 e 72,08% nel 2018).

È beneficiario rilevante il personale dipendente, con la destinazione del 12,75% del ricavo globale nel 2019 (15,67% nel 2018). Il terzo beneficiario rilevante è l'Azienda con il 2,39% nel 2019 (3% nel 2018), a

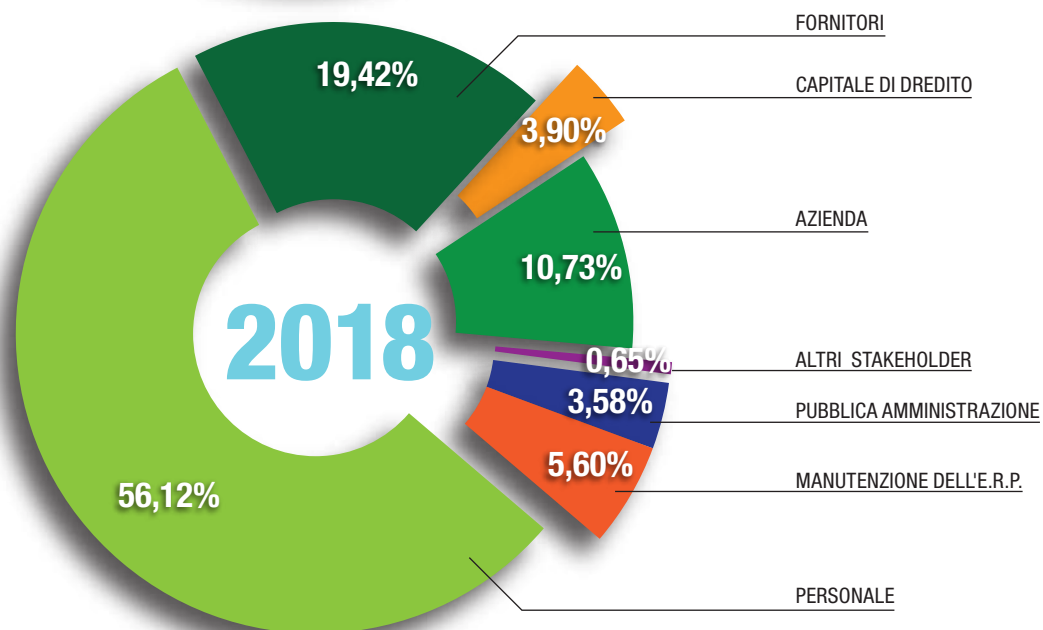
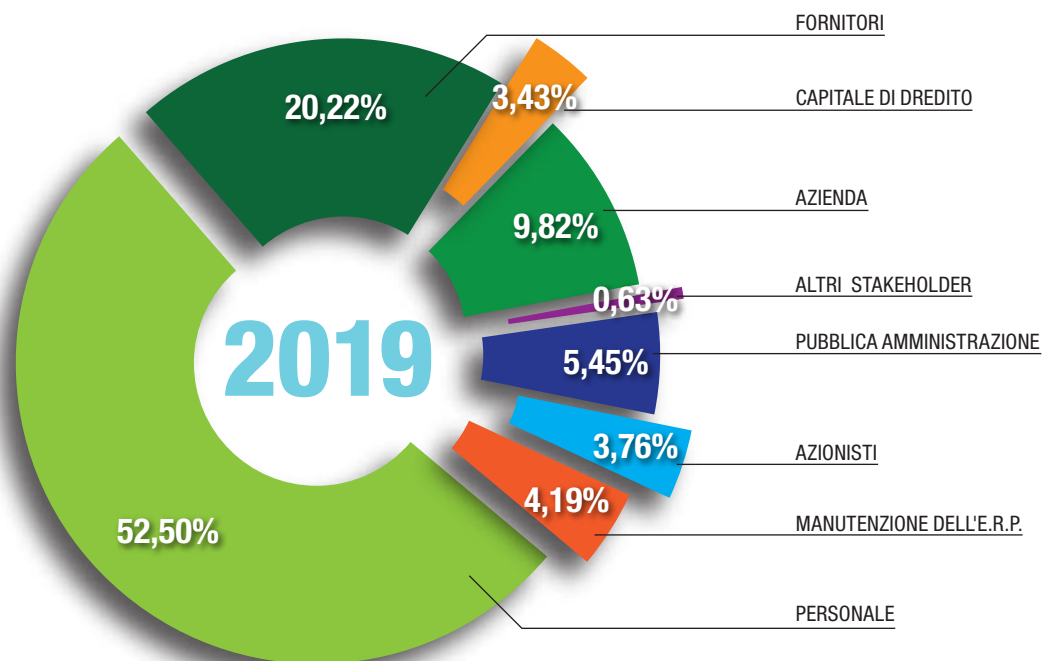
seguire gli Azionisti (Comuni Soci) con l'1,93% nel 2019, e per concludere la Pubblica Amministrazione con l'1,32% nel 2019 (1% nel 2018). Gli azionisti (Comuni Soci) hanno scelto, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio 2019 di distribuire una quota dell'utile (percentuale ricavi globali distribuiti agli azionisti 0,91%) e in parte reinvestirlo in azienda, a differenza della scelta 2018 e 2017 rivolta al reinvestimento in azienda destinandolo ad interventi di manutenzione straordinaria sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica, dedicando a tale scopo nel 2018 l'1,56% dei ricavi globali globali e nel 2019 l'1,02%. Tale scelta aveva caratterizzato anche il bilancio 2017 che aveva visto destinato allo stesso scopo una quota parte dell'utile d'esercizio, riservando così agli interventi una percentuale del ricavo globale pari allo 0,53% contro un 1,05% distribuito agli azionisti.

Da evidenziare è anche la percentuale di ricavi globali distribuita al capitale di credito pari a 0,83% nel 2019 e 1,09% nel 2018 e quella destinata ad altri stakeholder pari a 0,15% nel 2019 e 0,18% nel 2018. Considerando i ricavi globali depurati dai costi sostenuti per l'attività da Contratto di Servizio svolta per conto dei Comuni Soci, per i quali la Società ha una contropartita corrispondente nella voce del Valore della Produzione, le percentuali di distribuzione dei ricavi globali (non e.r.p.) agli stakeholder, prende la consistenza peculiare delle aziende di servizi, con una rilevanza della distribuzione al personale dipendente (52,49 nel 2019 e 56,12% nel 2018), seguito dai fornitori (20,22% nel 2019 e 19,42% nel 2018), dall'azienda stessa (9,82% nel 2019 e 10,73% nel 2018), dagli Azionisti (3,76% nel 2019 e zero nel 2018), dal Capitale di Credito (3,43% nel 2019 e 3,90% nel 2018) e dalla Pubblica Amministrazione (5,45% nel 2019 e 3,58% nel 2018), nonché dagli altri interlocutori (0,63% nel 2019 e 0,65% nel 2018).

Distribuzione ricavi globali al netto della gestione e.r.p.

	2019	2018
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito al personale	52,49 %	56,12%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito ai fornitori	20,22 %	19,42%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito al capitale di credito	3,43 %	3,90%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) trasferito all'Azienda	9,82 %	10,73%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito ad associazioni rappresentative	0,63 %	0,65%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito alla PA	5,45 %	3,58%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito agli azionisti	3,76 %	0,00%
Percentuale dei ricavi globali (no erp) reinvestito in edilizia residenziale pubblica	4,19 %	5,60%
	100,00%	100,00%

DISTRIBUZIONE DEI RICAVI GLOBALI NON ERP



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 sono percepiti come integrazione della remunerazione dall’interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti (es. formazione, tutela per permessi, ferie, malattie, maternità, ecc.) per il tramite dell’Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

B – REMUNERAZIONE DEI FORNITORI

La remunerazione dei fornitori che hanno lavorato per la Società in quanto operante per conto dei Comuni Soci in virtù del Contratto di Servizio per la gestione dell’edilizia residenziale pubblica e anche per le attività dell’azienda come tale per le sue caratteristiche tipiche.

C – 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.

D – 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.



E – 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). Nel 2018, l’intero utile è stato destinato a riserva vincolata agli interventi di edilizia residenziale pubblica. Nel 2019 l’utile è stato in parte distribuito agli azionisti una volta operato l’accantonamento a riserva legale e l’accantonamento a riserva vincolata agli interventi sugli immobili di e.r.p. È considerata remunerazione dell’azienda anche l’ammortamento in quanto rappresentante di quota parte di valori pluriennali di proprietà della Società.

F – 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 2019 i Comuni Soci hanno richiesto in parte la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell’utile al netto della riserva legale e di quota parte da destinare a reinvestimento in edilizia residenziale pubblica con accantonamento a riserva straordinaria.

G – ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE

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

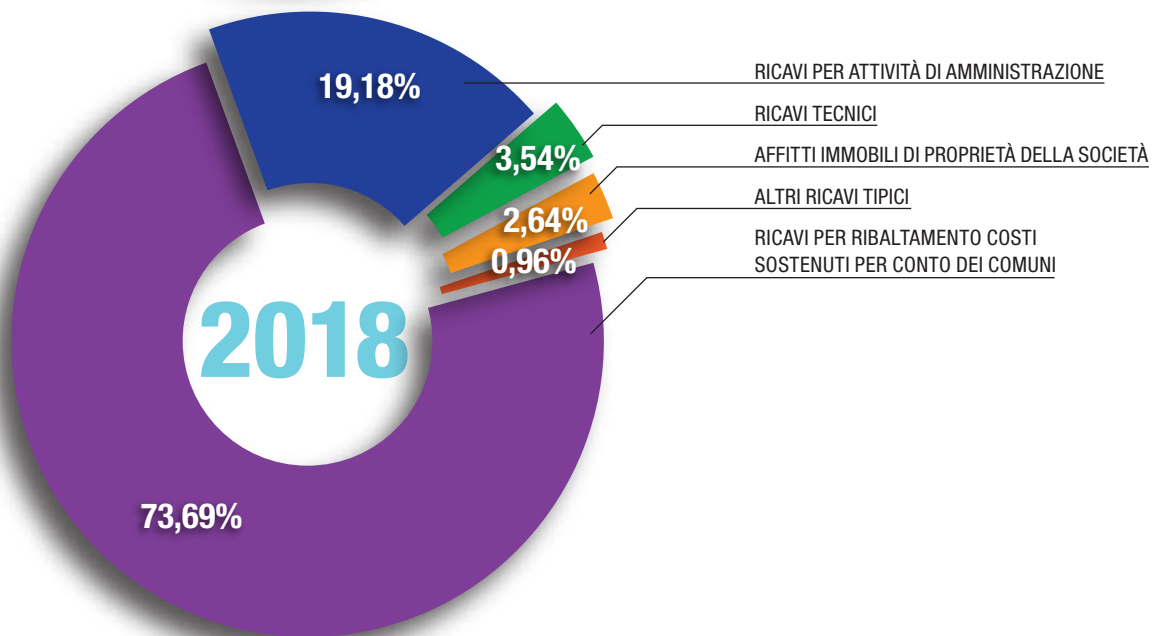
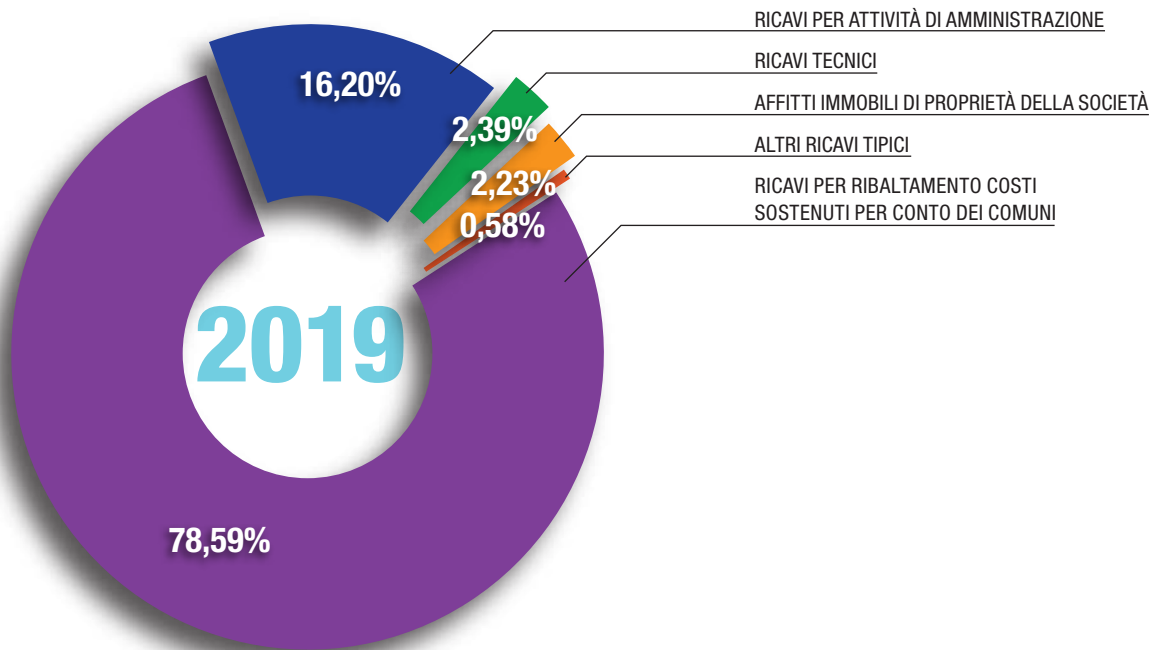
Ricavi di vendita e prestazioni lordi

Il volume d'affari è infatti influenzato da quanto Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni – proprietari degli alloggi di e.r.p. - in termini di ricavi come Stazione Appaltante e Gestore del servizio.

Se dai Ricavi globali della Società si prendono in esame solo i ricavi di vendita e prestazioni di Casa S.p.A. è possibile mettere in evidenza quanto questi ultimi sono influenzati dall'attività con i Comuni (Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini).

	2019	2018
RICAVI DI VENDITA E PRESTAZIONI	31.615.115	26.417.213
Ricavi per attività di amministrazione	5.122.471	5.065.718
Ricavi tecnici	754.216	934.951
Affitti immobili di proprietà della Società	706.336	696.336
Altri ricavi tipici	184.297	252.560
Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei comuni	24.847.795	19.467.648



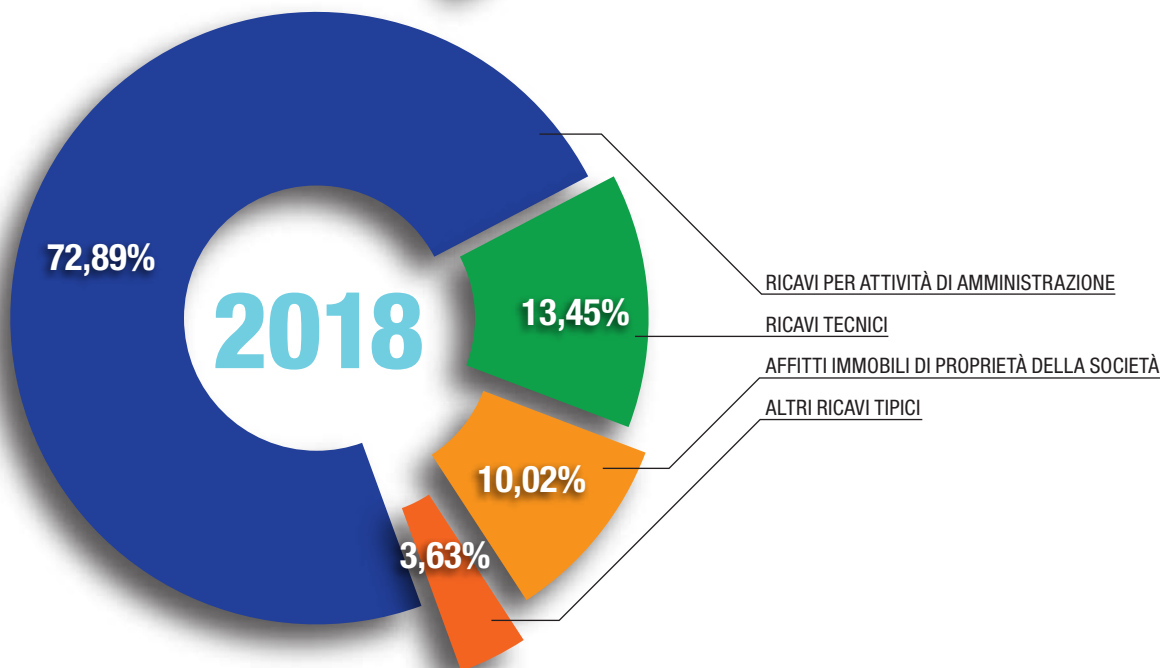
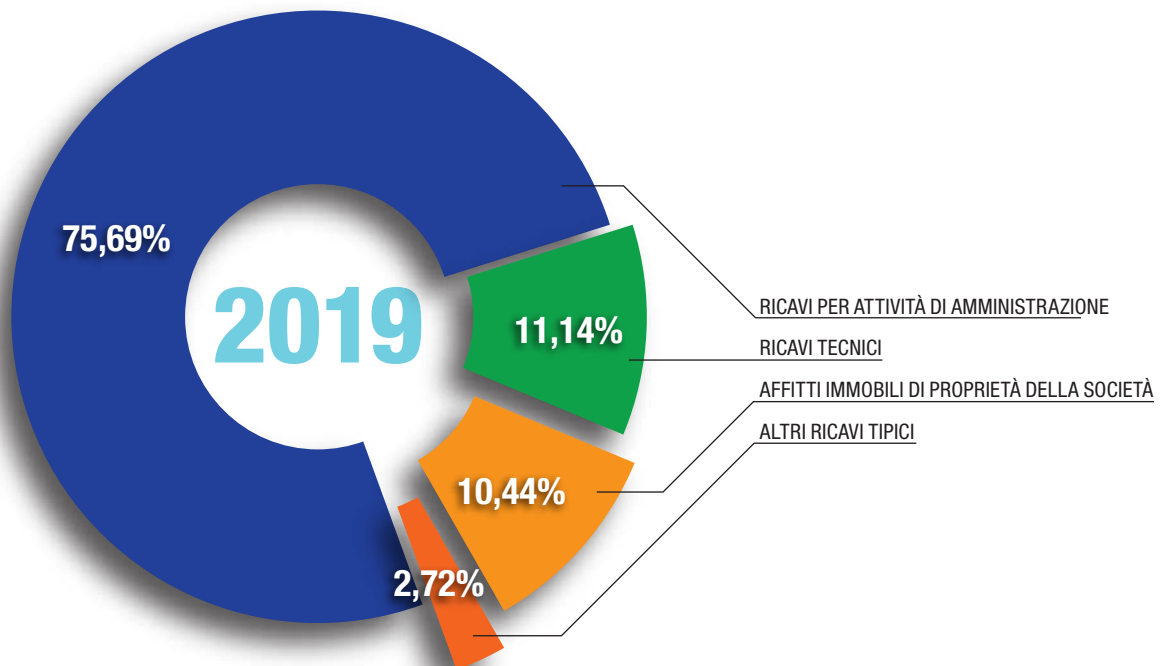


Ricavi di vendita e prestazioni netti

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 (75,69%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (11,14%).

	2019
RICAVI DI VENDITA E PRESTAZIONI NETTI	6.767.320
Ricavi per attività di amministrazione	5.122.471
Ricavi tecnici	754.216
Affitti immobili di proprietà della Società	706.366
Altri ricavi tipici	184.297





ALTRI ELEMENTI DI VALUTAZIONE

Come richiamato in premessa, Casa S.p.A. ha un proprio bilancio e contabilità separate per singoli Comuni. È possibile quindi prendere ad esame altri indicatori che fanno evidenziare la correlazione tra le contabilità.

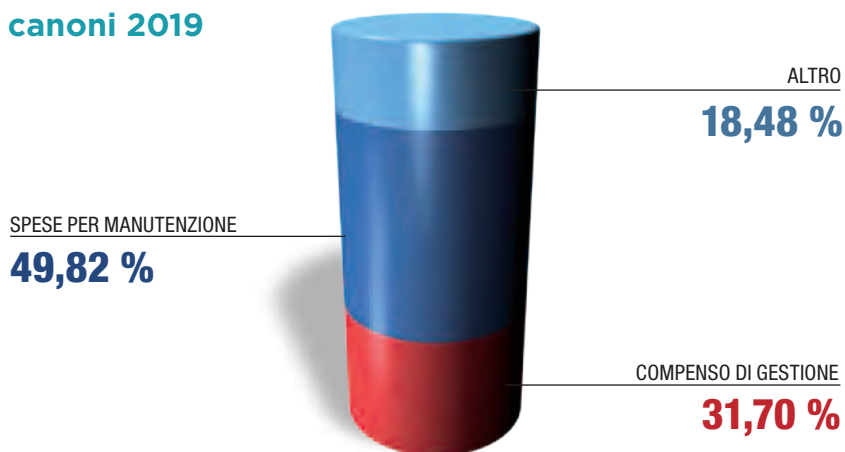
Gli elementi base di valutazione presi in esame sono:

- Incassato da canoni
- Compenso di gestione
- Costi sostenuti su immobili dei Comuni

Nel complesso i tre elementi influenzano la contabilità dei Comuni. Casa S.p.A. incide direttamente per la quota relativa al compenso di gestione, stabilito dal Contratto di Servizio.

Tale contratto per la gestione degli immobili, infatti, 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 2019 a € 31,53 che costituisce, rispetto al monte canoni incassato 2019 del patrimonio e.r.p. gestito (€ 18.914.022,54), una percentuale del 31,70. La quota restante del monte canoni (68,30%) è dedicata alle altre spese correlate alle attività di gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

Monte canoni 2019

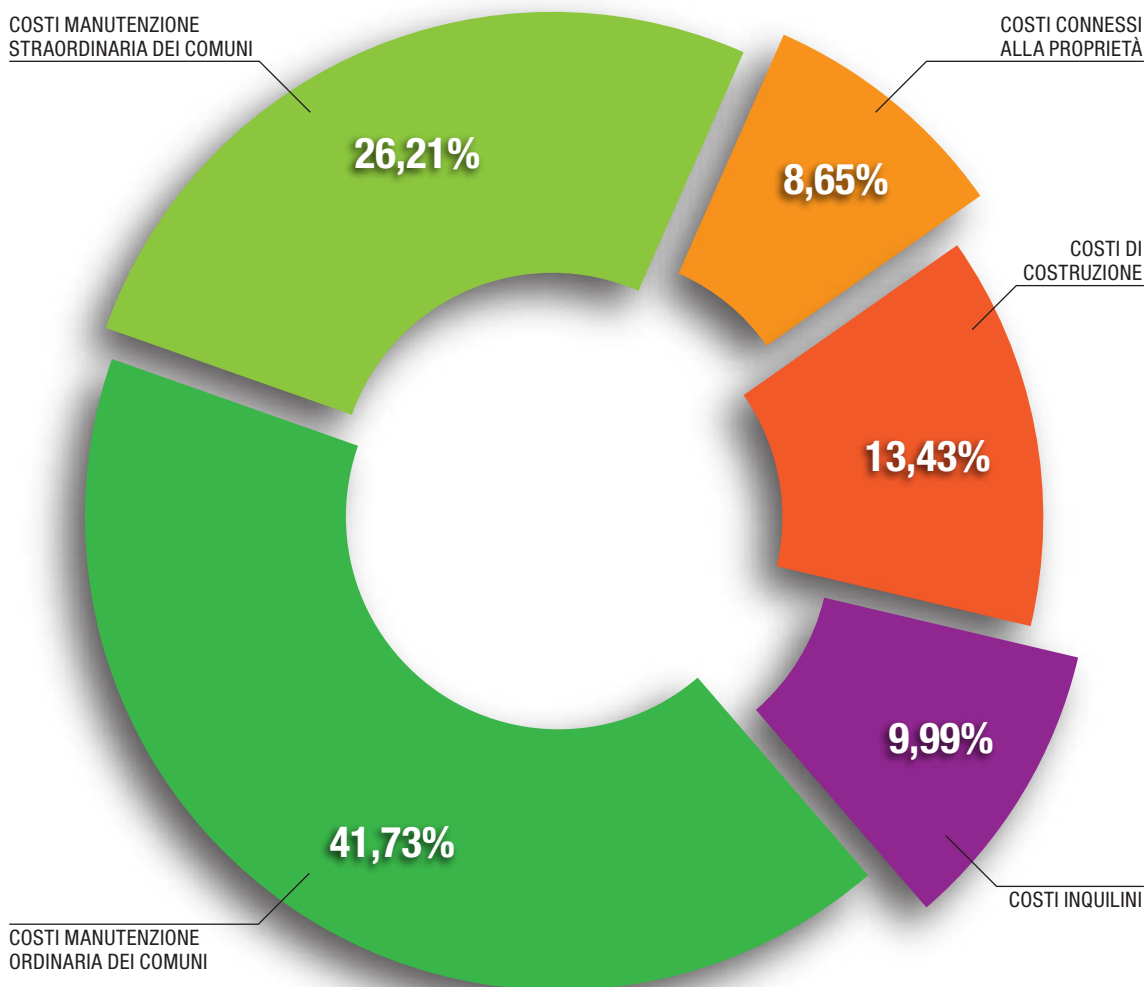


In particolare tra le altre spese correlate alla gestione e.r.p., quella con maggiore incidenza è rappresentata dai costi per manutenzione ordinaria e pronto intervento (49,82% del monte canoni e.r.p. incassato).

La manutenzione insieme ad altre voci di spesa, sono contabilizzate tra i costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini, sulla contabilità di Casa S.p.A. al netto dell'imposta sul valore aggiunto, tenuto conto della natura della Società.

La composizione di tali costi è evidenziata nel grafico.

Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini





L'attua

AMBI

PARTE TERZA

**zione
delle
tematiche
ENTALI**

PREMESSA

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

In questa sezione del Bilancio Sociale si rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere "ambientale" attuate nell'anno 2019 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata agli immobili realizzati o recuperati.

PROGETTAZIONE/REALIZZAZIONE DI EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA

Progettazione ad energia zero (Nzeb)

FIRENZE - TORRE AGLI

Un altro esempio concreto di riqualificazione urbana, di "costruire sul costruito", in attuazione del P.R.G. cosiddetto "a volumi zero".

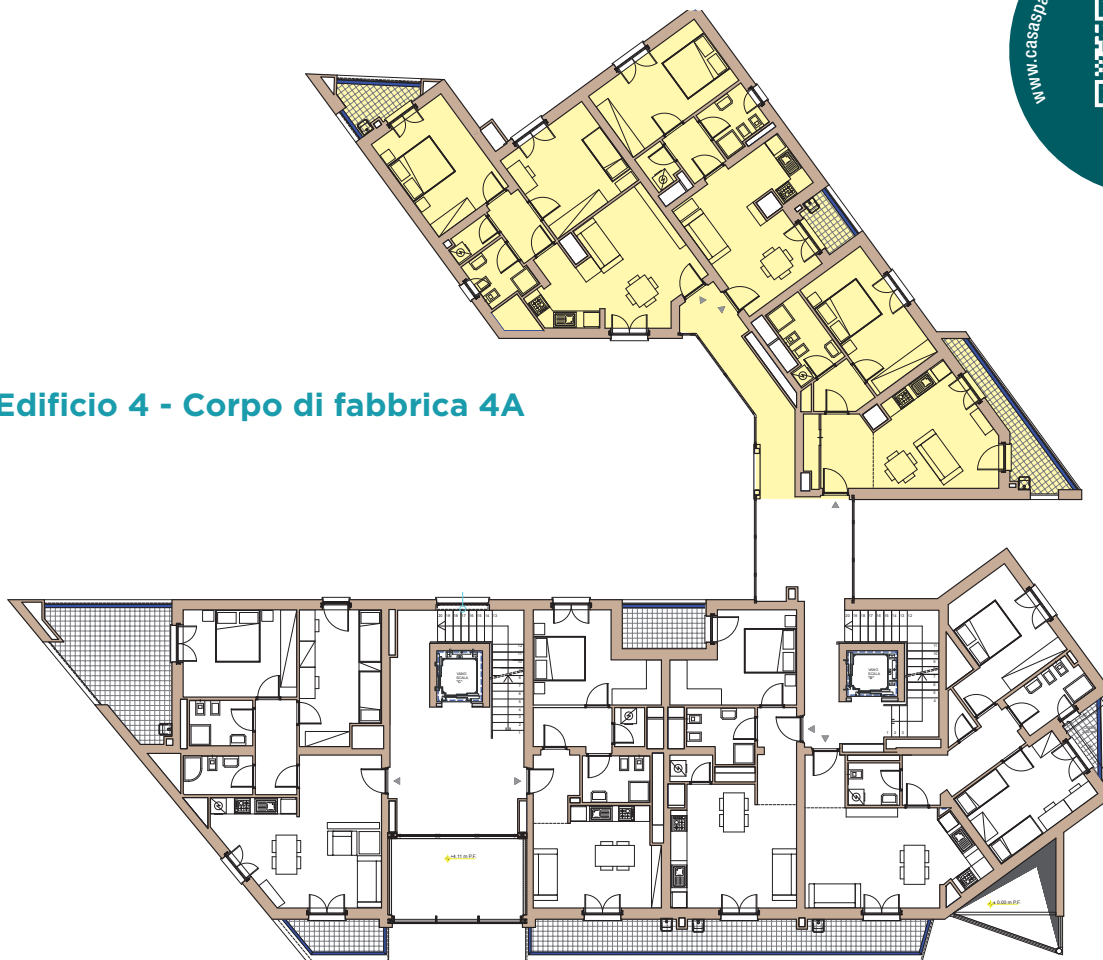
Il complesso edilizio per 88 nuovi alloggi e.r.p. ad altissima efficienza energetica, nZEB (nearly Zero Energy Building) prende il posto del complesso e.r.p. realizzato negli anni 50 composto da sei edifici condominiali di 4 o 5 piani per 64 alloggi, che è stato demolito.

Il complesso edilizio dà attuazione al protocollo di intesa firmato nel giugno 2011 tra Regione Toscana, Comune di Firenze e Casa S.p.A., che a fronte di un finanziamento complessivo di circa 20 milioni di euro (messi a disposizione dalla Regione Toscana attingendo dai residui dei fondi ex GESCAL) ha previsto un complesso e articolato programma di riqualificazione urbana del complesso e.r.p. degradato, con la realizzazione di 64 alloggi volano, la demolizione dei fabbricati esistenti e la realizzazione dei nuovi 88 alloggi e.r.p., ad altissima efficienza energetica e dotati al piano terra di ampi spazi per attrezzature e servizi pubblici.

I nuovi edifici sono alti 7 piani, sono realizzati in legno massiccio a strati incrociati secondo la tecnologia XLAM e grazie alla notevole coibentazione e all'adozione di un coordinato sistema impiantistico (per riscal-



Edificio 4 - Corpo di fabbrica 4A



damento e raffrescamento) basato sull'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili (il sole e in parte l'aria) è in linea con quello che sarà lo standard del futuro, il cosiddetto NZEB, cioè ridottissima necessità di energia (qui solo elettrica, niente gas) per riscaldamento e raffrescamento e produzione di detta energia, almeno per il 55%, da fonte rinnovabile.

Il lavoro non è stato semplice e nemmeno breve. Abbiamo prima spostato in nuovi alloggi i 64 inquilini degli edifici originari che versavano in grave stato di dissesto statico (18 di questi abitano nell'innovativo complesso di alloggi temporanei, prefabbricati in stabilimento e montati in cantiere in breve tempo, che verranno smontati al termine dell'utilizzo, ubicati a poche centinaia di metri da via Torre degli Agli su viale Guidoni) abbiamo demolito i fabbricati, abbiamo spostato i sottoservizi che intersecavano l'area dove sorgono i nuovi fabbricati, abbiamo scavato due piani interrati per ospitare i posti auto e i servizi tecnologici

dei nuovi alloggi, anche in presenza della falda acquifera, abbiamo costruito tre piani (di cui due interrati e uno fuori terra) in cemento armato e sei piani fuori terra in legno massiccio.

Il 14 giugno 2017 è stato completato il montaggio delle pareti e dei solai in legno XLAM dei 6 corpi di fabbrica costituenti i due edifici dell'intervento.

122 gg. di lavoro effettivo (quindi esclusi festivi e giornate di maltempo) a partire dal 20 novembre 2017. 62 giorni di lavoro per il primo edificio (corpi di fabbrica 2A-2B-1A) e 60 giorni di lavoro per i 3 corpi di fabbrica (3A e 3B e 4A) del secondo edificio.

Le condizioni meteo sono state particolarmente inclementi, con settimane di pioggia continua e anche con la neve che per Firenze è una rarità.

Il processo di montaggio delle pareti e dei solai ciò nonostante è proceduto con apprezzabile velocità, mentre ne ha risentito la concatenazione delle lavorazioni in contemporaneità temporale: mentre si montavano le strutture in legno del secondo edificio dovevano prendere avvio le lavorazioni per le coibentazioni esterne e le contro-pareti interne del primo edificio. La necessità di far asciugare il legno prima di confinarlo con le coibentazioni, ha rallentato tale concatenazione operativa.

Sono in corso le lavorazioni per la posa del cappotto termico, delle contro-pareti interne e degli impianti del complesso edilizio di riqualificazione urbana di via Torre degli Agli a Firenze.



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

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



Università di Firenze – Dipartimento di Ingegneria Industriale

A seguito della Convenzione quadro stipulata nell'aprile 2013 tra il Dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze e Casa S.p.A, avente ad oggetto "Sviluppo e messa a punto di sistemi per l'efficiamento 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", di cui si relazionerà nel paragrafo successivo.

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", ha visto Casa S.p.A. inserire nella progettazione della realizzazione degli 88 alloggi di Via Torre degli Agli a Firenze, il montaggio di dispositivi del programma di ricerca e sperimentazione.

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

Nel 2017 è iniziata la costruzione del fabbricato di Via Torre degli Agli a Firenze per le parti di interrato e della struttura in legno di uno dei quattro corpi di fabbrica; nel contempo, il dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze ha continuato lo sviluppo del prototipo di pannello solare innovativo che verrà installato nel fabbricato in oggetto.

Nel 2019 il progetto è in corso di realizzazione ed è proseguita l'attività di ricerca da parte del Dipartimento di Ingegneria Industriale sia sui dispositivi di solar cooling (collettori solari termodinamici) che sul deposito di accumulo termico.

Per i primi sono stati approfonditi gli aspetti legati ai materiali costruttivi più idonei per la loro realizzazione mentre per il secondo è stata fatta un'ottimizzazione delle dimensioni tale da poter permettere la posa dello stesso esternamente al fabbricato in posizione interrata.

È previsto per l'anno 2020 il montaggio dei collettori solari e del deposito di accumulo termico.

Attività di monitoraggio

Nell'anno 2019 prosegue il controllo sulle prestazioni dell'edificio situato in Viale Giannotti 75-77-79-Via Traversari 79A a Firenze (39+6 alloggi, già descritto nel bilancio sociale 2016), applicando le seguenti tipologie di monitoraggio:

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

Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni

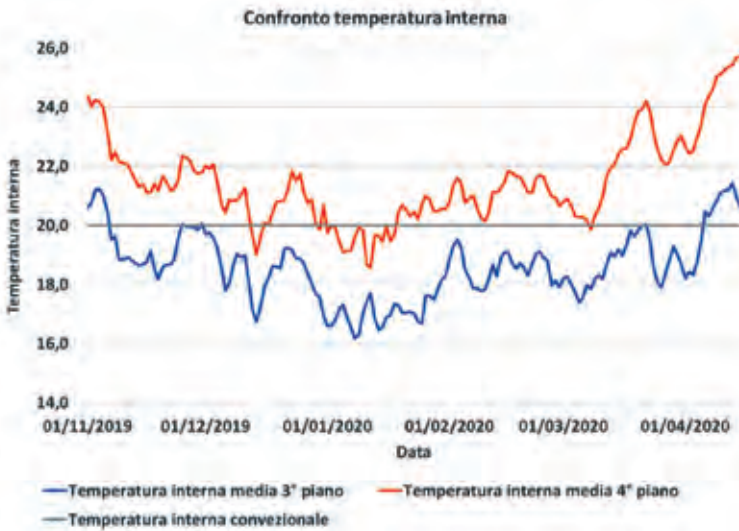
In virtù della Convenzione con Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, Dipartimento di Energetica “S. Stecco” sono stati inseriti sensori sperimentali di misura del flusso termico delle pareti (già descritti nel Bilancio Sociale 2018).

L'edificio di 6 piani è stato utilizzato come banco prova reale per la verifica sul campo di sensori di flusso sviluppati dal Dipartimento Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Firenze, fino ad oggi testati solamente in laboratorio.

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

Dopo che nel 2018 è proseguita l'attività di ottimizzazione del sistema di acquisizione dati a cura dell'Università di Firenze, concentrandosi sullo studio dell'andamento delle dispersioni termiche (in W/m^2) che hanno caratterizzato le pareti oggetto del test e sulla valutazione di verifica della classificazione energetica dell'edificio, nel corso del 2019 la ricerca e la verifica dei dati si è concentrata sulla valutazione dell'influenza del comportamento degli utenti sulle dispersioni dell'edificio.

Tale attività ha evidenziato un utilizzo completamente diverso dell'impianto di riscaldamento da parte degli occupanti i due alloggi all'interno dei quali sono installati i sensori di misura: in un caso sono evidenziate temperature medie impostate per il riscaldamento nel periodo invernale inferiori a $20^{\circ}C$ (temperatura



convenzionale di calcolo per la fase progettuale) e nell'altro di ben lunga superiori a tale valore. Gli strumenti di misura hanno rilevato in continuo le dispersioni termiche delle pareti oggetto di test evidenziando correttamente valori maggiori nel secondo caso a conferma del fatto che l'utilizzo corretto degli apparati installati per la climatizzazione è fondamentale per un contenimento dei consumi energetici.

Monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali lignee

Agli accordi di collaborazione sul monitoraggio energetico di cui al punto 1, con l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, Dipartimento di Energetica "S. Stecco", è andato ad aggiungersene uno con le associazioni FederlegnoArredo e Conlegno (25.03.2016) per l'attivazione di un Sistema di monitoraggio sperimentale per misurare l'umidità degli elementi portanti delle strutture orizzontali e verticali per il controllo in esercizio di sistemi strutturali complessi (già descritto nel Bilancio Sociale 2018).

Anche nel corso dell'anno 2019 le sonde igrometriche installate all'interno dell'accordo con FederlegnoArredo e Conlegno hanno rilevato valori di umidità sempre inferiori ai valori limite di allarme e il sistema è risultato perfettamente funzionante. Tali valori sono stati confrontati anche con misure campione fatte con strumentazione portatile in uso a Casa S.p.A. in modo da verificare i valori rilevati; le misurazioni effettuate con strumento portatile e sistema fisso sono risultate congruenti.



Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici

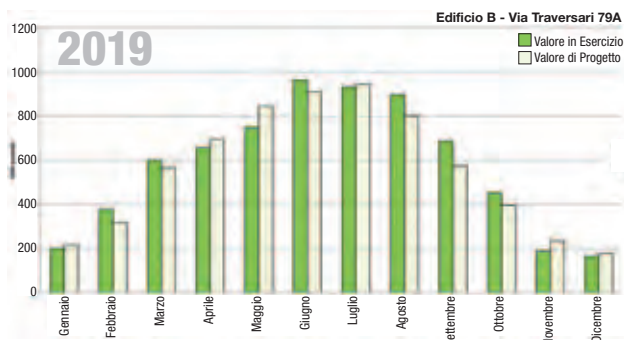
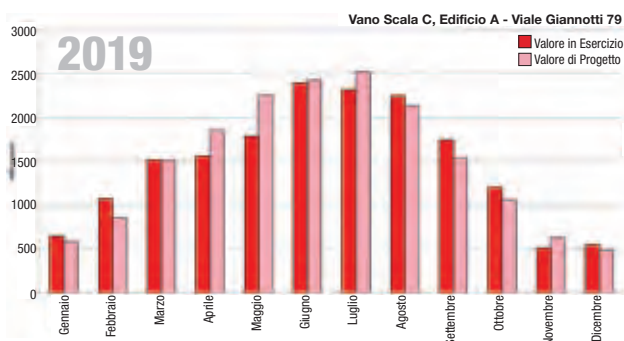
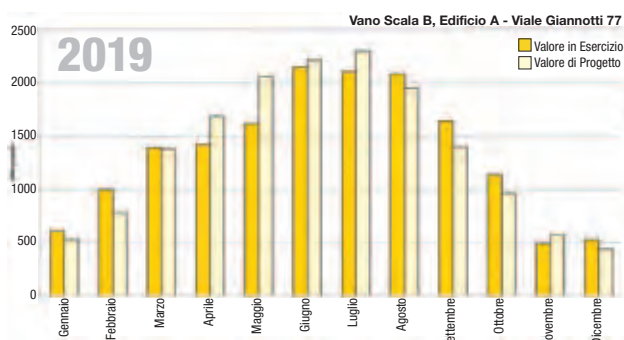
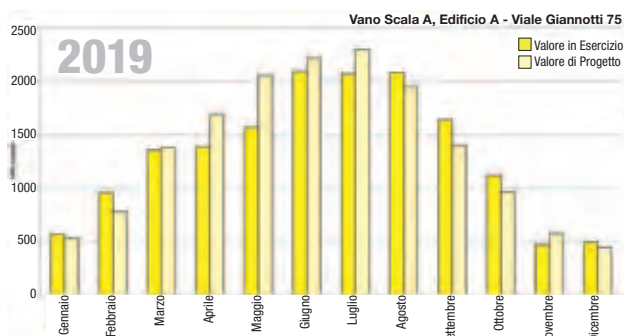
L'edificio in oggetto è caratterizzato infine dalla presenza di quattro impianti fotovoltaici a servizio delle utenze condominiali; vista l'importanza dell'utilizzo dell'energia elettrica in tale tipologia di fabbricato, Casa S.p.A. ha deciso di estendere il monitoraggio anche a questi impianti.

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

Un tecnico di Casa S.p.A. si reca mensilmente presso l'edificio e acquisisce, tramite apposito software di interfaccia tra PC e impianto, i dati di produzione di energia elettrica dai quattro impianti e ne verifica la rispondenza rispetto alle previsioni di progetto elaborando grafici di produzione mensili.

Nei grafici a fianco sono riportati gli andamenti della produzione di energia elettrica per l'anno 2019, per ciascun impianto, raffrontati con il valore calcolato in fase di progetto.

Nella tabella seguente si riporta invece un confronto tra la produzione annuale prevista a progetto e quella nel reale esercizio per l'anno 2018 e 2019.



	PRODUCIBILITÀ da Progetto [kWh]	PRODUZIONE 2018 [kWh]	PRODUZIONE 2019 [kWh]
Viale Giannotti, 75	16.218	15.420	15.774
Viale Giannotti, 77	16.218	15.720	16.166
Viale Giannotti, 79	17.808	17.213	17.553
Via Traversari, 79A	6.680	3.526	6.879
TOTALE	56.924	51.879	56.373

Sia dai grafici sopra riportati che dalla tabella la produzione dell'anno 2019 è in linea con quanto calcolato a progetto.

Si evidenzia che l'impianto di via Traversari 79 A si è allineato con la producibilità da progetto, cosa che non si era verificata nell'anno 2018 in cui l'inverter aveva funzionato solo sei mesi come si era segnalato nel precedente bilancio sociale.

Risparmio di combustibile

Viene di seguito indicato il dato, espresso in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio), relativo al risparmio di combustibile reso possibile dagli impianti fotovoltaici, corrispondente alla quantità di petrolio che sarebbe servito per produrre una equivalente quantità di energia elettrica tramite combustibili fossili.

Il fattore di conversione TEP/MWh permette di convertire l'energia espressa in MWh in una diversa unità di misura, il TEP, grazie alla quale è possibile confrontare forme di energia derivate da diverse fonti ed espresse in diverse unità di misura.

Risparmio di petrolio non consumato

Fattore di conversione dell'energia elettrica in energia primaria [TEP/MWh] (*)	0,187
---	--------------

T.E.P. risparmiate nell'anno 2019 [0,187x56.373]	10.542
---	---------------

(*) Fonte dati: L'Autorità Italiana per l'energia elettrica e il gas, con la Delibera EEN 3/08[2] del 20-03-2008 (GU n. 100 del 29.4.08 – SO n.107), ha fissato il valore del fattore di conversione dell'energia elettrica in energia primaria in 0,187 x 10⁻³ tep/kWh; ai fini del rilascio di titoli di efficienza energetica di cui ai DM 20/07/2004.

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEL PATRIMONIO EDILIZIO ERP

Conto termico

INDICATORE

n. pratiche presentate: 423

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

L’entrata in vigore del c.d. “Conto Termico 2.0” in data 31.05.2016, oltre a potenziare e semplificare il meccanismo di sostegno già introdotto dal D.M. 28/12/2012, ha esteso gli incentivi a ulteriori tipologie di interventi.

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

- 1.A “Isolamento termico di superfici opache delimitanti il volume climatizzato” inerenti la riqualificazione dell’involucro edilizio per mezzo dell’isolamento termico delle pareti esterne degli edifici, il cosiddetto “cappotto”;
- 1.C “Sostituzione di impianti di climatizzazione invernale con generatori di calore a condensazione” inerenti la sostituzione dei generatori di calore esistenti negli alloggi (le così dette caldaie singole da appartamento) con nuovi generatori di calore a condensazione e contestuale adeguamento dell’impianto termico per mezzo dell’installazione di sistemi di regolazione e controllo;
- 1.E “Trasformazione in edifici a energia quasi zero” inerenti la trasformazione di edifici esistenti, dotati di impianto di climatizzazione, in “edifici a energia quasi zero” (nZEB).

Casa S.p.A. ha ulteriormente standardizzato le proprie procedure interne per gestire in maniera efficace le richieste di incentivo.

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

ATTIVITÀ SVOLTA

Interventi 1-C_Sostituzione generatori di calore

n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO
3	2014	3	4.414,57
35	2015	25	37.179,50
267	2016	216	303.345,66
409	2017	377	508.447,53
404	2018	460	576.400,96
423	2019	415	527.247,01
	in valutazione	45	56.625,94
1.541	TOTALI	1.541	2.013.661,18

Interventi 1-A_Riqualificazione involucro edilizio

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

Interventi 1-E_Trasformazione edifici in nZEB

n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO
1	2017	1	1.057.903,20
1	TOTALI	1	1.057.903,20

1.545	GLOBALE ATTIVITÀ	1.545	3.361.047,74
--------------	-------------------------	--------------	---------------------

INCASSI

Interventi 1-C_Sostituzione generatori di calore

INCENTIVO RICONOSCIUTO	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
-	0	2014
-	0	2015
249.779,14	172	2016
574.348,31	426	2017
539.467,65	431	2018
515.851,50	405	2019
1.879.446,60	1.434	TOTALE INCASSATO
- 134.214,58	-107	TOTALE DA INCASSARE

Interventi 1-A_Riqualificazione involucro edilizio

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

Interventi 1-E_Trasformazione edifici in Nzeb

INCENTIVO RICONOSCIUTO	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
1.057.903,20	1	2017
1.057.903,20	1	TOTALE INCASSATO
-	0	TOTALE DA INCASSARE

3.226.833,16	1.438	GLOBALE INCASSATO
---------------------	--------------	--------------------------

- 134.214,58	-107	TOTALE DA INCASSARE
---------------------	-------------	----------------------------

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

Fondo nazionale per l'efficienza energetica

Realizzazione di interventi edilizi per il miglioramento dell'efficienza energetica di edifici di edilizia residenziale pubblica

Il Fondo Nazionale per l'Efficienza Energetica (Decreto MISE 22.12.2017) è finalizzato a favorire il finanziamento di interventi necessari per il raggiungimento degli obiettivi nazionali di efficienza energetica realizzati dalle imprese e dalla pubblica amministrazione, compresi quelli di miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici destinati ad uso residenziale con particolare riguardo all'edilizia popolare.

Federcasa, associazione nazionale di categoria alla quale Casa S.p.A. è associata, ha rilevato che la normativa richiamata nel provvedimento per definire le “pubbliche amministrazioni” impediva l'accesso al Fondo a gran parte dei soggetti associati (IACP, ATER, soggetti gestori ex IACP comunque denominati), sottoponendo ai Ministri competenti apposita segnalazione sulla sostanziale impossibilità per il “Sistema degli ex istituti autonomi per le case popolari” comunque denominati e trasformati dalle Regioni di accedere alle agevolazioni previste dal Fondo.

Il MISE ha preso atto delle osservazioni e delle richieste di Federcasa modificando il portale ¹. È stata presentata una domanda di partecipazione nel mese di ottobre 2019 e siamo in attesa degli esiti.

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 tranche (2008/2009 e 2011) ha fatto complessivamente realizzare 23 impianti fotovoltaici per una estensione complessiva di 8.563 mq e 1.125 kWp installati.

La realizzazione dei nuovi impianti contribuisce al completamento - pressoché attuato anche attraverso opere di incapsulamento, rimozione e sostituzione - della messa in sicurezza del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dell'area LODE fiorentino. In attesa di finanziamento rimangono alcuni edifici inseriti nella programmazione di manutenzione straordinaria.

¹ Le richieste sono ricomprese nel decreto direttoriale, richiamato nel Decreto MISE 22.12.2017, del 5.04.2019: inserita infatti la dicitura riferita a “gli ex istituti autonomi per le case popolari, comunque denominati e trasformati dalle Regioni”.

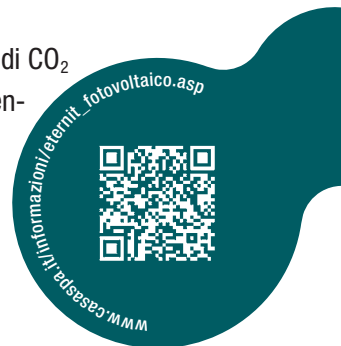
Nella prima parte del 2019 Casa S.p.A. ha effettuato una ricognizione dei potenziali interventi realizzabili sul patrimonio e.r.p. gestito utilizzando i finanziamenti messi a disposizione dal MISE. Ha così individuato con i Comuni interessati gli interventi proponibili per l'ottenimento dei finanziamenti agevolati.

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 2019 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 611.192 kWh, per una riduzione di anidride carbonica nell’atmosfera pari a 324,55 tonnellate².

Al 31.12.2019 il programma IN-OUT, ha prodotto 8.477.471 kWh per una riduzione globale di CO₂ pari a 4.501,54 Kg. (produzione triennale + riduzione CO₂ triennale con parametro di riferimento e commento al trend).

Produzione - riduzione CO₂

	2017	2018	2019
Produzione complessiva al 31.12 (kWp)	7.367.813	7.866.279	8.477.471
Riduzione CO ₂ al 31.12 (Kg)	3.912,31	4.176,99	4.501,54



Free amianto

Con il 2016 è stato lanciato il programma “Free Amianto”.

Dopo il programma “OUT amianto IN fotovoltaico” Casa S.p.A. ha portato avanti l’attività negli anni per la sostituzione di tutte le coperture contenenti cemento-amianto presenti nel patrimonio e.r.p. gestito di proprietà dei 31 Comuni del LODE Fiorentino.

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

Con i finanziamenti dei Piani di Reinvestimento delle Risorse e.r.p. (c.d. P.O.R. - Utili di Bilancio dei Comuni - Risorse da canoni correnti) resi disponibili dalla gestione degli alloggi, sono in corso gli ultimi cantieri finanziati per la sostituzione delle coperture presenti negli ultimi 10 edifici e.r.p. nei Comuni di Barberino di Mugello, Barberino Val d’Elsa, Campi Bisenzio, Firenze, Marradi, Rufina, Tavarnelle Val di Pesa e San Casciano Val di Pesa. In questo modo il Piano “Free Amianto” è stato raggiunto nel 2019 fatto salvo una decisione in un condominio misto in Firenze che dipende dal potere decisionale dell’assemblea.

² valore di energia elettrica prodotta dall’impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano anno 2008 (anno di inizio realizzazione del progetto): 0,531 Kg CO₂/kWhel.

LODE Fiorentino
Completamento programma urgente
eliminazione coperture in eternit
MANUTENZIONE STRAORDINARIA

INDIRIZZO	TIPO DI INTERVENTO	STATO DI ATTUAZIONE
BAGNO A RIPOLI loc. Grassina Via Dante Alighieri 38-44	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
BARBERINO DI MUGELLO Via del Lavoro 21-25	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
BARBERINO DI MUGELLO loc. Galliano Via Verdi 28	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	IN FASE DI CHIUSURA LAVORI
BARBERINO VE Via XXV Aprile 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
CAMPI BISENZIO loc. S. Donnino* Via dei Platani 5/e-f	Intervento di isolamento termico dell'involucro edilizio finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica, Rifacimento canne fumarie ed eliminazione eternit-Lotto 4	LAVORI ULTIMATI
CAMPI BISENZIO Via Orly 23 e 25	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
CAMPI BISENZIO Via Marconi 12-14 e 16-18	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
FIRENZE Via Canova 25/6-7-8-9-10	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
FIRENZE Via Argingrosso 137	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura(Paracondominio con proprietari da imputare quota parte se approvato in assemblea)	PARACONDOMINIO NON APPROVATO LAVORO IN ASSEMBLEA
FIRENZE Via S. Martini 14 (Condominio misto)	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura(Paracondominio con proprietari da imputare quota parte se approvato in assemblea)	PARACONDOMINIO NON APPROVATO LAVORO IN ASSEMBLEA

GREVE IN CHIANTI Via di Colognole 55 e 57	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
GREVE IN CHIANTI Via L. Basso 4-8 loc. San Polo	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
GREVE IN CHIANTI Via S. Allende 33-35 +41	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
LASTRA A SIGNA Via Togliatti 13 -15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
MARRADI Via P. S. Ragazzini 1-5	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
PONTASSIEVE Loc. Le Sieci Via Mascagni	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
RUFINA Via di Contea 5-7	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
SIGNA Via Kolbe 3-5	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
SAN CASCIANO V.P. Via del Borromeo 172/176	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
SAN CASCIANO V.P. Via Sacco e Vanzetti 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI
TAVARNELLE Viale Gagny 43-45	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	LAVORI ULTIMATI

Progetto EnergyMatching

EnergyMatching – Bando di ricerca HORIZON 2020 – EeB07-2017 Un finanziamento europeo per la sperimentazione nel campo del rinnovamento energetico

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

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

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

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

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

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

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

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

Ottobre 2017 primo incontro a Bolzano di coordinamento (che ha dato modo ai partner di progetto di conoscersi e confrontarsi per creare i presupposti alla realizzazione del progetto).

- Marzo 2018 incontro con gli stakeholders locali per il Demo Case italiano: inquilini affittuari del fabbricato oggetto dell'intervento di riqualificazione con il contributo della Comunità Europea e Comune di Campi Bisenzio (FI), proprietario dell'immobile di edilizia residenziale pubblica oggetto dell'intervento. L'occasione è stata utile per un confronto con coloro che saranno direttamente coinvolti nelle attività di riqualificazione dell'immobile oggetto del finanziamento europeo, alla presenza anche del coordinatore del progetto: Eurac di Bolzano (Bz).
- Aprile 2018 primo incontro di progetto in Svezia – Ludvika – i partner si sono riuniti e si sono confrontati sulle soluzioni progettuali e di realizzazione degli interventi anche alla presenza del controller europeo.
- Ottobre 2018 secondo incontro di progetto in Italia – Firenze – altro momento di confronto tra i partner di progetto e visita ufficiale all'immobile oggetto dell'intervento in presenza delle autorità del Comune di Campi Bisenzio, che ha avuto modo di conoscere direttamente coloro che parteciperanno alla riqualificazione dell'immobile e.r.p..
- Marzo 2019 terzo incontro di progetto in Francia – Rouen – momento di confronto tra i partner e visita ufficiale all'immobile oggetto dell'intervento con la presenza del controller europeo.
- Ottobre 2019 quarto incontro di progetto in Svezia – Ludvika – attività di perfezionamento delle soluzioni progettuali per la realizzazione degli interventi nei tre demo-case.



LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

Impegno concreto di Casa S.p.A.

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

Lo spegnimento delle luci all'uscita dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci;

Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di stand by;

L'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi.

Il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene.

La verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

Consumi

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

	QUANTITÀ ANNO		
	2017	2018	2019
Elettricità (MW)	111	106	111
Gas (mc)	11.281 ³	11.790	7.041
Acqua (mc)	630	580	467
Benzina (litri)	5.985	5.340	5.555
Metano per autotrazione (kg)	426	234	118

I consumi di elettricità sono tendenzialmente in linea, in leggero aumento quelli di gas e in diminuzione quelli di acqua.

³ I consumi di gas anno 2017 sono indicati nel presente Bilancio in mc 11.281. Nel bilancio 2017 per un mero refuso sono stati indicati mc 7.162 per effetto di un cambio contatore.

Il consumo di carburante da trazione è stato più contenuto rispetto al periodo precedente. Il 2019 conferma l'andamento degli anni precedenti sulla tendenza all'utilizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le comunicazioni interne ed esterne, con una riduzione dell'utilizzo della carta.

In particolare, è stato mantenuto il sistema di smistamento della corrispondenza in entrata agli Uffici, con archivio elettronico appoggiato al sistema di posta elettronica interna. Anche la trasmissione di buona parte della documentazione prevista tra gli adempimenti da Contratto di Servizio, come ad esempio il preventivo e il rendiconto delle entrate-uscite relative alla gestione e.r.p. dei Comuni, le comunicazioni periodiche obbligatorie relative alla gestione degli alloggi, dal 2013 avviene tramite posta elettronica, che, oltre a ridurre il consumo di carta, garantisce il ricevimento da parte del destinatari.

Il quantitativo delle acquisizioni delle risme di carta ordinate nel 2019, è in linea con la scelta di ridurre l'utilizzo della carta, anche se il sistema degli acquisti con mercato elettronico può influenzare la soglia minima degli acquisti, con conseguente presenza di scorte in azienda.

Risme di carta A4/A3 ordinate

2017	2018	2019
1.300	1.110	1.380

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

Smaltimento rifiuti

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

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

Toner e cartucce smaltite (kg smaltiti)

2017	2018	2019
120	50	80

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

A photograph of a group of people in a meeting. A man in a dark suit and tie is speaking into a microphone. Other people are visible in the background, some looking towards the speaker. The image has a blue color cast.

L'attua delle

PARTE QUARTA

zione
tematiche
SOCIALI

PREMESSA

Questa Parte Quarta 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 2019. Il 2019 è caratterizzato dalla nuova normativa in materia di edilizia residenziale pubblica con la L.R.T. n. 2/2019 che è andata a sostituire la L.R.T. n. 96/96 e s.m.i.. La normativa più attuale va ad influenzare le attività e le modalità di gestione dell’e.r.p. focalizzandosi sulla socialità e sulle attività di controllo con un sistema informativo integrato per il miglioramento della condivisione di dati e informazioni. Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A..

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

Il primo obiettivo strategico di Casa S.p.A. non può essere che quello di porsi quale primario punto di riferimento dei Comuni per rispondere efficacemente al problema dell’abitare sul territorio. Tutto questo si traduce innanzi tutto nell’espletare attività tecnica e gestionale, che non si limita al solo ambito dell’edilizia sovvenzionata.

Nella tabella, riportata a destra, è evidenziato il numero degli immobili e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2017 al 2019 (dati al 31.12).

Analizzando i dati dell’ultimo biennio, si evidenziano alcuni aspetti:

- ★ gli immobili abitativi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2018 al 2019 di un numero pari a 27. Tale saldo positivo è dovuto alla consegna di nuovi alloggi, ridimensionato dalla realizzazione di vendita di alcuni alloggi ¹.
- ★ i Comuni che detengono il maggior numero di immobili abitativi gestiti da Casa S.p.A. sono:
 - ✕ Firenze (62,44% nel 2018 e 62,36% nel 2019)
 - ✕ Sesto Fiorentino (6,12% nel 2018 e 6,11% nel 2019)

¹ La variazione in negativo dei Comuni di Barberino Val D’Elsa e Tavarnelle Val di Pesa è conseguente all’unione dei comuni nel Comune di Barberino Tavarnelle che evidenzia una variazione in positivo della somma dei due.

✕ Campi Bisenzio (4,33% nel 2018 e 4,32% nel 2019)

✕ Scandicci (4,25% nel 2018 e 4,24% nel 2019).

Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	NUMERO ALLOGGI			NUMERO ALLOGGI		
	DIC. 2017	DIC. 2018	VAR.	DIC. 2018	DIC. 2019	VAR.
BAGNO A RIPOLI	290	290	0	290	290	0
BARBERINO DI MUGELLO	137	137	0	137	136	0
BARBERINO VAL D'ELSA	44	44	0	44	0	- 44
BARBERINO TAVARNELLE	0	0	0	0	111	+ 111
BORGO SAN LORENZO	195	195	0	195	214	+ 19
CALENZANO	133	133	0	133	133	0
CAMPI BISENZIO	556	556	0	556	556	0
DICOMANO	32	32	0	32	32	0
FIESOLE	38	38	0	38	37	- 1
FIGLINE E INCISA VALDARNO	202	202	0	202	202	0
FIRENZE	8.018	8.012	- 6	8.012	8.012	+ 6
FIRENZUOLA	71	71	0	71	71	0
GREVE IN CHIANTI	133	132	- 1	132	132	0
IMPRUNETA	159	159	0	159	159	0
LASTRA A SIGNA	161	161	0	161	164	+ 3
LONDA	20	20	0	20	20	0
MARRADI	81	80	- 1	80	80	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	13	13	0	13	13	0
PELAGO	60	60	0	60	60	0
PONTASSIEVE	269	268	- 1	268	268	0
REGGELLO	81	81	0	81	81	0
RIGNANO SULL'ARNO	66	66	0	66	66	0
RUFINA	46	46	0	46	47	+ 1
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	171	171	0	171	171	0
SAN GODENZO	46	46	0	46	46	0
SCANDICCI	545	545	0	545	545	0
SCARPERIA E SAN PIERO	166	166	0	166	166	0
SESTO FIORENTINO	773	785	+ 12	785	785	0
SIGNA	156	156	0	156	156	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	63	67	+ 4	67	0	- 67
VAGLIA	4	4	0	4	4	0
VICCHIO DI MUGELLO	95	95	0	95	95	0
TOTALI	12.824	12.831	7	12.831	12.858	+ 27

Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

Per gli interventi tecnici, di seguito si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2019, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica.²

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

Nel corso del 2019 gli alloggi e.r.p. resisi sfitti ammontano a 337 unità immobiliari per le quali le necessità di ristrutturazione sono state solo in parte soddisfatte nel corso dell'anno.

² La tabella riepiloga gli interventi conclusi, progettazioni e cantieri in corso, programmi in via di attivazione. Gli interventi di manutenzione straordinaria sono a parti comuni non singoli alloggi.

I dati sono riferiti al numero di alloggi il cui fabbricato è oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio.

Interventi edilizi di Casa S.p.A. - ANNO 2019

	N. ALLOGGI		
	DA NUOVA COSTRUZIONE	OGGETTO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA	RECUPERO EDILIZIO
BAGNO A RIPOLI	0	111	0
BARBERINO DI MUGELLO	0	4	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	0	0
BORGO SAN LORENZO	0	0	0
CALENZANO	0	30	0
CAMPI BISENZIO	0	44	0
DICOMANO	0	0	0
FIESOLE	0	1	0
FIGLINE VALDARNO - INCISA V.NO	0	0	0
FIRENZE	0	655	5
FIRENZUOLA	0	0	0
GREVE IN CHIANTI	0	0	0
IMPRUNETA	0	5	0
LASTRA A SIGNA	0	21	0
LONDA	0	1	0
MARRADI	0	0	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	0	0
PELAGO	0	0	0
PONTASSIEVE	0	9	0
REGGELLO	0	0	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	37	0
RUFINA	0	0	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	12	0
SAN GODENZO	0	0	0
SCANDICCI	0	0	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	0	25	0
SESTO FIORENTINO	0	0	0
SIGNA	0	8	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	1	0
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	12	0
AULLA (ALLOGGI PRO-ALLUVIONATI)	0	0	0
TOTALI	0	976	5

Ristrutturazione alloggi di risulta

Ristrutturazione alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. anno 2019

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO €
BAGNO A RIPOLI	3	31.054,00
BARBERINO DI MUGELLO	2	32.428,00
BORGO SAN LORENZO	4	37.122,00
CALENZANO	1	14.911,00
CAMPI BISENZIO	12	94.320,00
DICOMANO	1	9.613,00
FIESOLE	3	25.254,00
FIGLINE E INCISA VALDARNO	4	39.848,00
FIRENZE	79	1.737.636,00
FIRENZUOLA	2	38.981,00
GREVE IN CHIANTI	2	32.428,00
IMPRUNETA	0	-
LASTRA A SIGNA	4	44.454,00
LONDA	0	-
MARRADI	3	17.504,00
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	-
PELAGO	2	16.635,00
PONTASSIEVE	10	86.527,00
REGGELLO	3	16.840,00
RIGNANO SULL'ARNO	2	12.584,00
RUFINA	1	15.505,00
SAN CASCIANO VAL DI PESA	4	37.122,00
SAN GODENZO	1	25.615,00
SCANDICCI	10	104.934,00
SCARPERIA E SAN PIERO	5	48.259,00
SESTO FIORENTINO	10	96.423,00
SIGNA	3	36.879,00
TAVARNELLE VAL DI PESA - BARBERINO V. E.	12	142.216,00
VAGLIA	0	-
VICCHIO DI MUGELLO	3	40.245,00
TOTALI	186	2.835.337,00

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

Agli interventi per l'ordinaria manutenzione e pronto intervento (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità), è stato destinato nel 2019 il 49,82% del monte canoni e.r.p. incassato.

Rapporto incassato da canoni/ manutenzione ordinaria

2017	2018	2019
44,60%	48,55%	49,82%

Tale rapporto è particolarmente significativo rispetto alle scelte economiche effettuate dai gestori di edilizia residenziale pubblica. Confrontando il dato di Casa S.p.A. con quello delle altre 10 aziende per la casa della Toscana, la Società si attesta tra le migliori ³.

³ Tenuto conto di quanto riportato sul "Rapporto sulla condizione abitativa",

Le vendite del patrimonio e.r.p.

La legge Regione Toscana n. 5 del 22 gennaio 2014⁴ disciplina le vendite agli assegnatari del patrimonio di e.r.p. in Toscana con le seguenti finalità:

- reperimento di risorse per il finanziamento dell'e.r.p.,
- eliminazione o riduzione dei fabbricati in proprietà mista (condomini),
- mantenimento del patrimonio e.r.p. toscano con l'inserimento di un limite annuo alle vendite, calcolato sugli alloggi ultimati nell'anno.

L'istruttoria propedeutica all'alienazione degli alloggi è affidata a Casa S.p.A..

L.R.T. 5/2014 - Riepilogo vendite alloggi

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
NUMERO PRATICHE TRATTATE	264	0	372
NUMERO PRATICHE SCARTATE PER INSUSSISTENZA REQUISITI ASSEGNATARI	33	0	60
NUMERO COMUNICAZIONI PRELIMINARI INVIATE	231	0	312
NUMERO ALLOGGI ALIENATI	4	6 di cui 3 all'asta	15 di cui 5 all'asta
TOTALE INCASSATO VENDITE ALLOGGI	€ 138.603,38	€ 425.863,25 di cui € 125.100,00 all'asta	€ 1.313.864,88 di cui € 711.453,00 all'asta

www.casaspa.it/Azienda/attivita/Vendite.asp



pubblicazione annuale della Regione Toscana, nelle edizioni disponibili al momento della redazione del Bilancio Sociale 2019 di Casa S.p.A., la Società si attesta al secondo posto per l'anno 2016 e al primo posto nel 2017 e 2018.

4 Alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

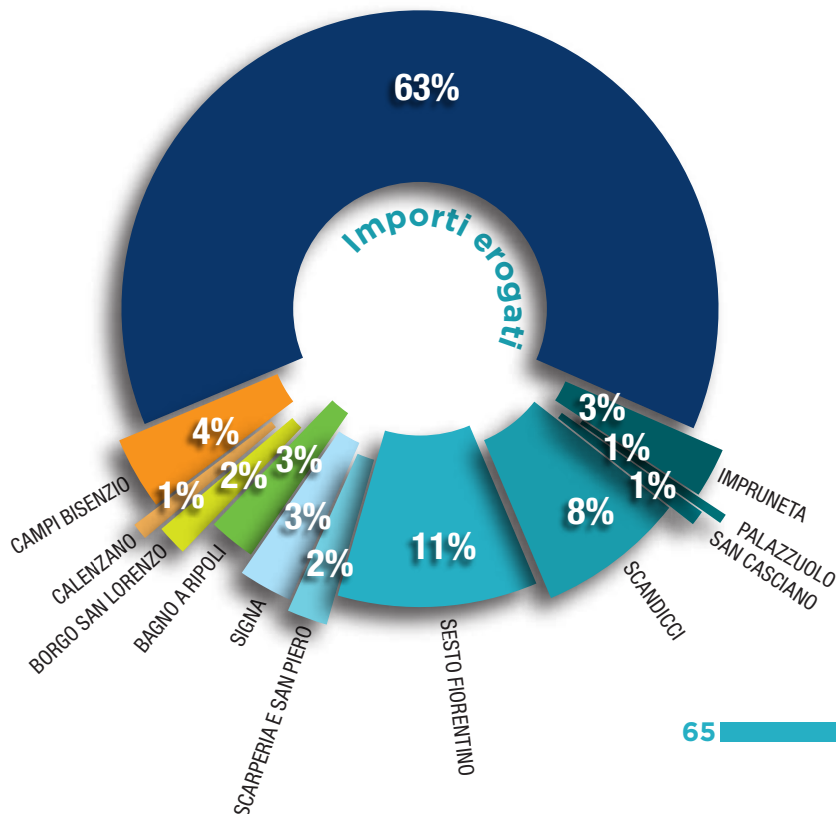
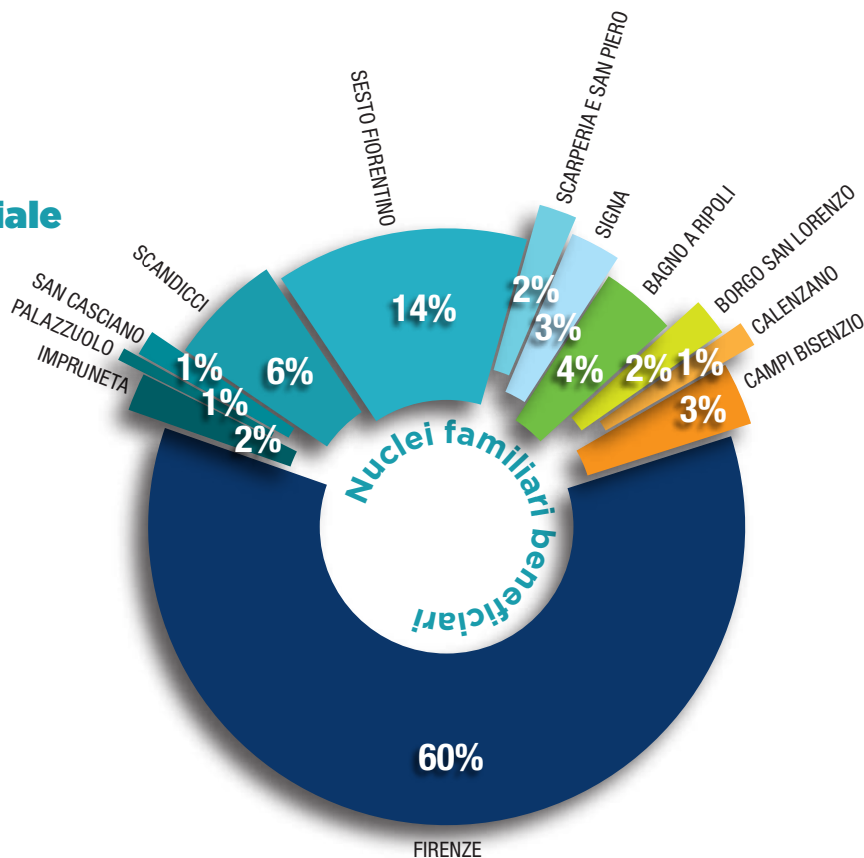
Gestione Fondo sociale

INDICATORE

Fondo sociale erogato:
€ 110.367,01
 N. nuclei beneficiari: **146**

Il Fondo Sociale, istituito con la L.R.T. 96/96 e che la recente L.R.T. 2/2019 disciplina agli artt. 31 e 34, è uno strumento di sostegno economico destinato a quei nuclei assegnatari che presentano specifiche caratteristiche riconducibili ad una situazione di particolare disagio economico prioritariamente connessa a stati di malattia o disoccupazione di componenti del nucleo familiare.

L'impiego del Fondo Sociale è primariamente rivolto a concorrere al pagamento delle quote per i servizi comuni attraverso un sostegno che beneficia, da un lato, il nucleo che manifesta una morosità in riferimento a queste voci e nello stesso tempo, gli organismi delle Autogestioni e dei Condomini. A questo riguardo, ricordiamo che la recente norma-



tiva regionale ha introdotto la possibilità di accesso al Fondo Sociale anche per i nuclei assegnatari che vivono all'interno di fabbricati in gestione diretta Casa S.p.A..

Operativamente, l'iter procedurale, seguito dall'Ufficio Gestione Sociale e formalizzato in apposito Regolamento approvato in sede di Conferenza L.O.D.E., prevede la raccolta e l'analisi delle domande che provengono direttamente dall'utente e/o dai Servizi Sociali, la predisposizione e l'invio di apposita istruttoria ai Comuni di competenza, l'interfaccia con il Servizio Sociale nei casi di formale presa in carico e infine l'erogazione trimestrale a seguito di parere positivo.

Relativamente al 2019, i nuclei assegnatari che hanno beneficiato di un sostegno economico attraverso il Fondo Sociale sono risultati 146, per un importo erogato complessivamente pari a Euro 110.367,01.

Come mostra il grafico, la distribuzione dei nuclei beneficiari così come dell'importo erogato vede la quota più elevata attestarsi in riferimento al Comune di Firenze, al quale seguono il Comune di Sesto Fiorentino e di Scandicci.

Con l'incremento della quota annuale di entrate dai canoni da destinare al Fondo Sociale al 3% introdotto dalla recente LRT 2/2019, l'Ufficio Gestione Sociale nel corso dell'anno ha avviato una riflessione relativamente all'impiego dello strumento in riferimento a situazioni di nuclei assegnatari che necessitano un beneficio per compensare crediti inesigibili o realizzare interventi urgenti di manutenzione non precedentemente programmati.

L'obiettivo è quello di predisporre appositi disciplinari che, una volta condivisi e approvati in sede di L.O.D.E, possano rappresentare un valido strumento di regolamentazione di quanto previsto in particolare dall'art. 31 della LRT 2/2019 a supporto di un impiego del Fondo Sociale che mostrerà, inevitabilmente, un incremento sia dei nuclei beneficiari sia delle quote annualmente erogate.

Gestione morosità

INDICATORE

Indicatore di morosità: **4,01%**

L'Ufficio Morosità e Contenzioso svolge l'attività di recupero della morosità attraverso personale esperto e professionale, avvalendosi di legali esterni per la sola rappresentanza in giudizio. I risultati ottenuti dall'attività di contrasto agli inadempimenti contrattuali si confermano particolarmente positivi e sostanzialmen-

te in linea con gli anni precedenti.

Percentuale di morosità ⁵		
2017	2018	2019
4,08%	4,07%	4,01%

Il valore del 2019, come per gli anni precedenti si attesta molto inferiore alla media regionale pari al 12,11% (percentuale media di morosità degli enti gestori di edilizia residenziale pubblica), così come rilevata dalla Regione Toscana ⁶.

Partecipazione a Commissioni

INDICATORE

n. dipendenti coinvolti: **9**

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., riconfermata dall'entrata in vigore della LRT 2/19, che prevede espressamente la presenza di un membro nominato dalla Società nelle nuove Commissioni uniche e.r.p. e Mobilità. È appena il caso di sottolineare che la partecipazione diffusa a questi organismi costituisce un coroso impegno organizzativo e culturale che il personale di Casa S.p.A. assolve con precisione e competenza; è inoltre frequente un'attività di consulenza formale ed informale in materia e.r.p. fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

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

È infatti ben richiamato nella recente legge di riferimento (L.R.T. n. 2/2019) il ruolo fondamentale di queste

⁵ La percentuale di morosità è calcolata considerando il rapporto tra emesso/scoperto dal 2003 (avvio attività di Casa S.p.A.)

⁶ Fonte: "Abitare in Toscana 2019 - VIII RAPPORTO SULLA CONDIZIONE ABITATIVA".

commissioni, nel quale il soggetto gestore Casa S.p.A. deve essere rappresentato, che hanno la finalità di contenere il disagio abitativo dei nuclei familiari soggetti a procedure esecutive di sfratto e di promuovere azioni coordinate al fine di garantire la sostenibilità sociale dello sfratto e favorire il percorso di passaggio da casa a casa dei soggetti che non sono in possesso di altra abitazione adeguata al proprio nucleo familiare.

La partecipazione alle commissioni è altresì occasione di incontro e raffronto con i Comuni di riferimento nella condivisione delle procedure e modalità attuative più idonee nei percorsi decisionali.

Nel corso del 2019 il numero di dipendenti che è stato autorizzato a partecipare alle Commissioni, è stato di 9, pari al 11,84% ⁷ del personale di Casa S.p.A..

Contributi per la prevenzione sfratti per morosità

INDICATORE

Contributi erogati nel 2019: € **293.040,00**

Prosegue anche nel 2019 l'esperienza della misura istituita dalla Regione Toscana con Delibera di Giunta n. 1088/2011 del 5/12/2011, e rinnovata negli anni successivi, per il contenimento del fenomeno degli sfratti per morosità con un finanziamento da erogarsi ad inquilini morosi per cause indipendenti dalla propria volontà. Dalla logica di detti finanziamenti, esauriti nel 2016, i Comuni hanno messo a disposizione altre risorse con le stesse finalità, ma con riferimento a residui derivanti da altre norme statali.

Detti finanziamenti finalizzati ad evitare la convalida o l'esecuzione dello sfratto.

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

Il totale della somma erogata per conto dei Comuni del LODE Fiorentino è pari a Euro 293.040,00.

L'importo ricomprende principalmente quanto previsto per l'erogazione di Contributi straordinari per i nuclei riconosciuti morosi incolpevoli ai sensi della L. 124/2013, che ha visto parte attiva Casa S.p.A. con l'erogazione, su richiesta del Comune di Firenze, per l'anno 2019 di Euro 278.040,00.

Tali risorse sommate ad una quota residua relativa alla Delibera G.R.T. n. 664 del 12.07.2016, pari ad Euro 15.000,00, ha fatto erogare per le finalità previste un totale pari ad Euro 293.040,00.

⁷ indicatore calcolato su 76 dipendenti inclusi i dirigenti

Controlli sulle dichiarazioni reddituali

Lo studio e la ricerca di sistemi per l'accertamento della permanenza dei requisiti di assegnazione dei nuclei familiari e.r.p., che rispondesse alle caratteristiche di efficienza e efficacia del controllo, è sempre stato uno degli obiettivi dell'amministrazione di Casa S.p.A.. Nel corso del 2019, attraverso lo sviluppo di un applicativo web ideato dall'Ufficio Sistemi informativi di Casa S.p.A., è stato possibile acquisire e gestire, direttamente dagli archivi informatici dell'INPS, le attestazioni ISEE dei nuclei familiari di alloggi erp. Grazie al suddetto sistema l'Ufficio Controlli e extra erp di Casa S.p.A. è stato in grado di effettuare verifiche, pressoché a tappeto, sulle attestazioni ISEE per gli utenti di alloggio di edilizia residenziale pubblica. Inoltre, l'elaborazione delle dichiarazioni ha permesso di ottenere anche ottimi risultati sotto un duplice profilo:

- ▶ **la semplificazione degli oneri burocratici** in quanto l'acquisizione diretta non ha costretto gli utenti all'invio delle dichiarazioni a questa Società, con notevole risparmio di tempo e minor stress correlato al rispetto del predetto adempimento;
- ▶ **riduzione di consumo di carta** in quanto la verifica delle informazioni acquisite è stata effettuata prevalentemente on line. Nello specifico il controllo si è incentrato sull'art. 40 secondo comma della LRT 2/2019 nonché sull'art. 38 comma 3 sempre della predetta normativa.

Per i soggetti già assegnatari alla data di entrata in vigore del presente articolo in possesso dei requisiti previsti dalla normativa previgente alla l.r. 41/2015 e che si trovino nelle condizioni di cui all'articolo 38, comma 3, lettere m) e o), si procede esclusivamente alla rideterminazione del canone di locazione nella misura stabilita dall'articolo 22, commi 2 e 3, per il tempo di permanenza delle suddette condizioni.

Il lavoro si è sviluppato sull'individuazione di tutti quei nuclei familiari ai quali poteva applicarsi la clausola di salvaguardia invece che la decadenza, con modifica del canone di locazione in base al valore oggettivo dell'alloggio e.r.p..

I nuclei familiari controllati ricompresi in queste casistiche sono stati 440 e Casa S.p.A. in accordo con i Comuni del Lode Fiorentino ha provveduto a ricalcolare il canone relativo.

Le problematiche sociali

Nel corso del 2019 l'Ufficio Gestione Sociale, nell'ambito del territorio del LODE Fiorentino, ha condotto le proprie attività in linea con gli obiettivi previsti in tema di presa in carico delle situazioni di fragilità sociale e di disagio socio/sanitario, di rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento di Utenza, di gestione e prevenzione della conflittualità tra nuclei assegnatari, di promozione e valorizzazione della pacifica convivenza unitamente al tema dell'accompagnamento all'abitare.

Relativamente alla gestione e all'operatività delle reti con gli stakeholders istituzionali dei 30 Comuni (Ufficio Casa, Servizio Sociale del Comune e della Usl, Salute Mentale, Servizi per le Dipendenze) sono proseguite, da un lato, il consolidamento dei rapporti con gli interlocutori individuati e dall'altro le attività dei tavoli periodici quali strumenti istituzionali di gestione sociale del patrimonio. A questo riguardo il personale dell'Ufficio Gestione Sociale ha partecipato, nel corso dell'anno, a più di 40 incontri con i soggetti membri delle reti del Lode Fiorentino, finalizzati alla gestione di situazioni criticità e/o disagio socio/sanitario individuati nell'ambito dell'attività di mappatura dei fabbricati.

Quest'ultima, inizialmente avviata su fabbricati a campione nei vari territori comunali è poi proseguita, nell'arco dell'anno, estendendosi ad un numero sempre maggiore, sulla base delle segnalazioni, ricevute e individuate, di situazioni di fragilità, di disagio socio/sanitario, di violazioni del Regolamento di Utenza o di conflittualità.

L'analisi delle situazioni prese in carico, in riferimento all'intero territorio del L.O.D.E. Fiorentino, che ammontano a 735 per l'intero arco temporale, ha confermato le tendenze, già emerse nel corso del 2018.

Come mostra il grafico, il dato più rilevante che ha comportato la strutturazione da parte dell'Ufficio di modalità e di approcci specifici è quello della diffusa presenza, pari circa al 59% della totalità delle problematiche mappate all'interno dei fabbricati presi in esame, di situazioni che si definiscono per elementi di significativo disagio socio/sanitario che si esprime prevalentemente in fragilità connesse alla Salute Mentale.

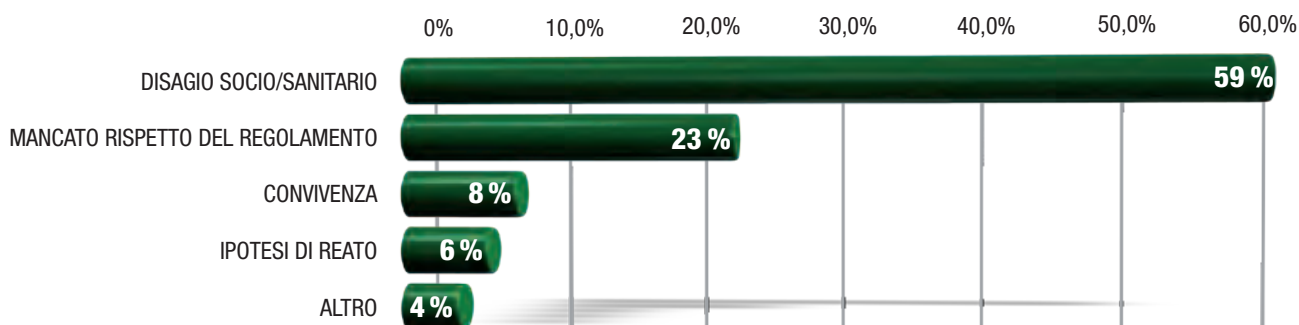
All'interno di questa quota rientrano sia situazioni per le quali è già presente una "presa in carico" da parte della Usl e/o del Servizio Sociale del Comune, sia situazioni per le quali questa risulta ancora assente e che pertanto rende necessario l'impiego di strumenti e lo svolgimento di attività con procedure differenti tra loro.

L'Ufficio ha svolto, a questo riguardo, una costante attività di interfaccia, anche attraverso incontri e riunioni con il Servizio Sociale, con la Salute Mentale, con il Servizio delle Dipendenze condividendo infor-

mazioni, concertando percorsi risolutivi e di monitoraggio in un'ottica di prevenzione.

Come si evince dal grafico, il tema della violazione delle disposizioni contenute nel Regolamento di Utenza raggiunge valori importanti che si attestano intorno all'23% dell'intero ammontare delle problematiche, mentre le situazioni che rappresentano una conflittualità ne costituiscono l'8%.

Distribuzione delle problematiche secondo la tipologia



Nella valutazione dell'incidenza di queste due tipologie di problematiche appare importante tenere in considerazione il frequente rapporto di correlazione riscontrato, tra situazioni di non pacifica convivenza così come di violazioni del Regolamento di Utenza/norme di legge e la confermata presenza di disagio socio/sanitario.

Si sono resi necessari, quindi, un'intensa attività di interfaccia con i soggetti competenti della rete per la gestione della componente sociale e sanitaria, una costante attività di gestione dei rapporti e delle relazioni all'interno del fabbricato, messi in discussione dai comportamenti devianti o comunque non rispettosi delle normative e, infine, specifiche azioni dirette al ripristino del rispetto della legalità.

Un'ultima nota è rivolta alla gestione che spesso è risultata complessa, sia per la relazione con i soggetti coinvolti sia per l'interfaccia e il coinvolgimento dei membri della rete, di quelle situazioni che si sono definite anche per la presenza di comportamenti riconducibili a reati.

Tra gli strumenti operativi che l'Ufficio ha impiegato trasversalmente nello svolgimento delle attività di gestione delle 735 problematiche, il sopralluogo si è confermato nella sua inequivocabile efficacia, da un lato, per la definizione reale dei confini della situazione presa in esame, e dall'altro per la verifica della veridicità delle informazioni ricevute da altri assegnatari.

Complessivamente nell'arco del 2019 sono stati effettuati circa 224 sopralluoghi presso alloggi e fabbricati del LODE; spesso auspicati dagli assegnatari stessi che lamentano una scarsa presenza e controllo da parte del Soggetto Gestore, questi hanno permesso la costruzione e il consolidamento di quel rapporto fiduciario che può influire positivamente anche sulle dinamiche connesse alla morosità e all'inadempienza contrattuale.

In tema di accompagnamento e di educazione all'abitare, l'Ufficio ha strutturato e realizzato incontri e assemblee con i nuclei assegnatari presso il fabbricato o presso la sede di Casa S.p.A. come strumenti di promozione del rispetto delle disposizioni del Regolamento di Utenza quale presupposto per la pacifica convivenza, per la valorizzazione di un utilizzo consapevole dell'alloggio, delle pertinenze e degli spazi comuni nonché per la promozione di dinamiche di inclusione e coesione sociale.

La realizzazione di oltre 15 incontri e assemblee realizzate soprattutto nella seconda parte dell'anno, anche con la partecipazione di soggetti istituzionali quali i Comuni, hanno avuto importanti ricadute in termini di contenimento dei processi di degrado progressivo delle strutture abitative legati ad una impropria fruizione del bene comune.



IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

Raccolta redditi 2018

Nel corso del 2019 Casa S.p.A. ha effettuato la consueta raccolta delle autodichiarazioni in ottemperanza alla normativa prevista dall'art. 28 LRT 2/19, che ha riconfermato quanto disposto dalla precedente LRT 96/96 e s.m.

L'operazione ha riguardato anche stavolta poco meno di 12.000 (11.656) famiglie che hanno ricevuto insieme al bollettino di affitto un modulo parzialmente precompilato con la comunicazione di un appuntamento per la presentazione di persona delle informazioni richieste; gli interessati avevano comunque l'alternativa di trasmettere la propria autodichiarazione compilata, secondo le istruzioni fornite, per posta, mail; l'utilizzo dei canali alternativi rispetto agli accertamenti precedenti ha registrato un notevole aumento passando dal 26,91% al 35,58% del totale delle pratiche acquisite. Come negli anni precedenti, anche l'accertamento 2019 si è posto come obiettivo quello di minimizzare le mancate od incomplete dichiarazioni, causa di pesanti conseguenze quali l'applicazione di un canone sanzionatorio, una sanzione amministrativa fino all'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione.

I risultati confermano l'efficacia dell'azione degli Uffici di Casa S.p.A. sia per ciò che riguarda la chiarezza delle informazioni per la compilazione sia per quello che riguarda i sistemi di sollecito, reiterati ed effettuati con una pluralità di mezzi (bollettino, mail, sms) oltre al tradizionale "Ultimo avviso". Sono stati anche particolarmente curati i rapporti con gli Amministratori di sostegno e gli Assistenti Sociali di riferimento dei nuclei in particolari condizioni di disagio. Per quest'ultimi, inoltre, con il supporto della nuova normativa, si è potuto procedere anche all'acquisizione automatica dei redditi imponibili direttamente dalle banche dati dell'Agenzia delle Entrate.

Il dato finale sui documenti non pervenuti o pervenuti in modo incompleto si attesta su una percentuale veramente bassa: lo 0,90% (pari a 105 canoni sanzionatori) contro il 2,42% dell'anno precedente.

La rilevazione biennale dei redditi costituisce anche un'occasione per aggiornare la situazione economica e "sociale" delle famiglie di e.r.p. e di operare comparazioni rispetto agli accertamenti precedenti, raffrontando i mesi di gennaio successivi alla raccolta biennale (anni pari). Per ciò che concerne la condizione economica degli assegnatari, si osserva che è in lieve aumento il dato relativo ai redditi percepiti dagli utenti, sia in relazione al reddito medio per inquilino occupato (che passa da 12.463,20 rilevato a gennaio 2018 a 12.483,12 rilevato a gennaio 2020), sia al reddito medio calcolato su tutti gli utenti (che passa da

7.879,52 rilevato a gennaio 2018 a 8.078,28 rilevato a gennaio 2020) circostanza riconducibile in parte anche al lavoro di verifica e controllo sulle autodichiarazioni effettuato da Casa S.p.A.

Sotto il profilo “anagrafico-dimensionale” emerge poi che il nucleo e.r.p. del LODE Fiorentino mantiene una composizione media piuttosto ridotta - 2,47 abitanti a nucleo – e sostanzialmente stabile rispetto al dato 2018 (2,48). L'età media rimane invariata: 49 anni è il dato riferito al 2020, al 2018 e anche al 2016. Il numero totale degli abitanti, invece continua il trend in lieve diminuzione: da 28.715 del 2018 si passa a 28.689 del 2020.

Tra gli abitanti si registra, nel gennaio 2020, un moderato incremento di assegnatari con cittadinanza estera: 5.505, dei quali 4.675 di provenienza da paesi extra U.E. (pari al 16.30% del totale) contro i 5.108 di cui 4.350 (15,15%) da paesi extra U.E. registrati nel gennaio 2018.

Come sempre, particolare rilievo va attribuito anche al dato risultante dal raffronto del canone medio registrato a gennaio 2020 ed il canone medio registrato nello stesso mese del 2018: infatti sempre per effetto dell'andamento ciclico del canone erp toscano i mesi di gennaio degli anni pari fanno registrare i picchi massimi del canone medio determinato sui redditi aggiornati a seguito dell'accertamento biennale. A gennaio 2020 il canone medio è di Euro 142,74. Si conferma il trend in crescita fisiologica già registrato con l'analisi del precedente raffronto post accertamento biennale del 2018 anche se in percentuale più bassa: l'incremento per il biennio 2016/2018 infatti è dell'1,37% contro il 3,8% riscontrato nel biennio 2014/2016.

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.

Per verificare il livello del servizio, in occasione della raccolta redditi dell'anno 2018, avvenuta nel periodo compreso marzo-novembre 2019 è stata lanciata l'**indagine** relativa al **livello di soddisfazione degli utenti** nei confronti dei servizi offerti dalla Società.

Il numero complessivo di questionari compilati e restituiti al personale del front-office è stato di 1.950. Un dato importante, che rappresenta un aumento significativo rispetto a quello relativo all'indagine del 2017 (1.395 questionari) e un raddoppio rispetto a quello del 2015 (1.000 questionari).

Il questionario predisposto, rispetto a quello utilizzato nelle precedenti indagini, è stato oggetto di una rivisitazione parziale relativamente alla struttura, alla distribuzione delle domande e alle modalità di risposta, in funzione dell'obiettivo dell'indagine e delle caratteristiche della popolazione di riferimento, permettendo

comunque un confronto con le indagini precedenti.

Le finalità dell'indagine sono state quelle di valutare e comprendere il livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati dalla Società.

Il questionario, dopo le prime domande volte a raccogliere informazioni di carattere generale tra le quali il Comune di residenza, la numerosità del nucleo familiare e gli anni di permanenza nell'alloggio, si è sviluppato in tre sezioni: la prima rivolta al livello di soddisfazione complessiva degli utenti relativamente ai servizi manutentivi, la seconda relativa ai servizi amministrativi di sportello della Società, mentre la terza sezione correlata al grado di soddisfazione nei confronti dell'alloggio e della vita nel fabbricato.

È stata inserita, infine, una domanda aperta volta a raccogliere indicazioni e segnalazioni da parte degli utenti come suggerimento di miglioramento della qualità dei servizi.

Complessivamente il giudizio espresso dagli utenti nei confronti dei vari servizi offerti da Casa S.p.A. è stato di soddisfazione; la maggioranza delle risposte si è concentra infatti in corrispondenza delle modalità "molto" e "abbastanza", confermando così le tendenze emerse durante le precedenti indagini del 2017 e del 2015.

Alcune piccole osservazioni possono essere fatte in merito alle differenziazioni in merito alla distribuzione delle risposte tra i tre aspetti in esame: manutentivi, amministrativi e di qualità di vita nei fabbricati.

Complessivamente sono i servizi amministrativi quelli che si sono distinti con una quota più elevata di utenti che si dichiarano "molto soddisfatti" nei confronti del servizio offerto in riferimento sia alla cortesia, disponibilità (58%) e professionalità del personale sia alla chiarezza delle informazioni ricevute (52%); di contro la percentuale di soggetti che si dichiara "poco" o "per niente soddisfatto" si delinea molto esigua attestandosi su valori pari o inferiori al 6%.

Relativamente ai servizi manutentivi, l'analisi dei dati mostra un giudizio diffuso nei confronti del personale complessivamente di soddisfazione con una preferenza di risposta che si concentra, tuttavia, prevalentemente nella modalità "abbastanza soddisfatto". In riferimento agli interventi risulta opportuna una riflessione circa la quota significativa di coloro che esprimono un giudizio non positivo (circa 30%), ossia che si ritengono "poco" o "per niente soddisfatti" circa la tempestività, la qualità e l'efficacia di questi.

Per quanto concerne la qualità di vita all'interno dei fabbricati, le domande avevano l'obiettivo di misurare il livello di gradimento relativamente alle condizioni dell'alloggio ma anche riguardo la qualità delle relazioni all'interno del fabbricato: circa il 50% rispetto a tutte le domande è "abbastanza soddisfatto", la quota

di utenti che si dichiara “molto soddisfatto” varia da un 26% in riferimento alla vivibilità internamente al fabbricato a un 31% in riferimento alle condizioni dell'alloggio.

Appaiono significative pertanto le percentuali di utenti che esprimono complessivamente una certa insoddisfazione della qualità di vita all'interno dei fabbricati, in particolare il 19% si dichiara “poco” o “per niente soddisfatto” delle condizioni dell'alloggio, il 25% dei rapporti, delle relazioni e del grado di vivibilità nel fabbricato.

Le tendenze emerse dall'analisi dei risultati trovano conferma nell'analisi correlata delle distribuzioni relative agli aspetti presi in esame unitamente a quelli della sezione predisposta per i suggerimenti e le indicazioni.

Canoni e redditi - Raffronto gennaio 2018/gennaio 2020

	gennaio 2018	gennaio 2019	gennaio 2020
CANONE MEDIO ⁸ MENSILE E.R.P.	€ 133,21	€ 128,99	€ 142,74

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

⁸ Canone medio escluso canone sanzionatorio.

Caratteristiche degli utenti ⁹

Redditi degli utenti nell'ultimo triennio

REDDITI (escluso ospiti)

DICEMBRE (rilevazione gennaio)

	2018	2019	2020
Reddito medio per inquilino occupato	€ 12.463,20	€ 12.295,78	€ 12.483,12
Reddito medio per inquilino	€ 7.879,52	€ 7.663,89	€ 8.078,28
n. inquilini con reddito	18.447	18.179	18.622
n. inquilini senza reddito	10.731	10.987	10.154

Ripartizione nuclei per fasce di canone

NUMERO NUCLEI
(dicembre - rilevazione gennaio)

PERCENTUALE DEL
MONTE CANONI PRODOTTA
(dicembre - rilevazione gennaio)

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
n. nuclei canone 7% convenzionale	3.141	3.287	3.149	8,40%	9,52%	8,60%
n. nuclei 12% convenzionale	5.488	5.606	5.613	34,93%	38,59%	37,61%
n. nuclei 14% convenzionale	2.394	2.352	2.372	31,49%	33,69%	33,62%
n. nuclei 16% convenzionale	581	500	521	15,02%	14,02%	14,42%
n. nuclei canone sanzionatorio (doppio del canone oggettivo)	288	58	163	7,65%	1,64%	2,40%
Indennità di occupazione	195	187	105	2,51%	2,55%	3,34%

⁹ I dati riportati in questa sezione si riferiscono tutti al mese di dicembre dell'anno di riferimento, ma sono tutti rilevati nel gennaio dell'anno successivo a quello indicato. Tale criterio omogeneizzante adottato da questa edizione può comportare lievi scostamenti dagli stessi dati riportati nelle edizioni precedenti.

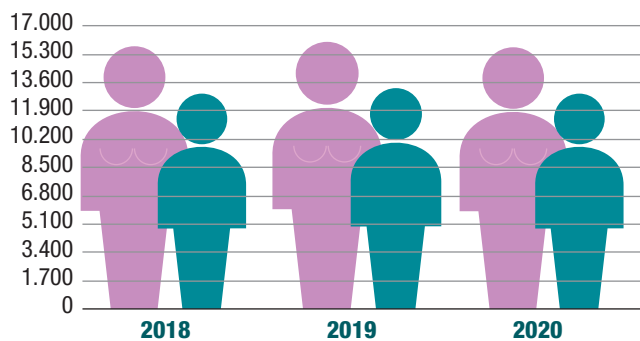
Composizione numerica dei nuclei familiari dicembre (rilevazione gennaio)

	2018	2019	2020
1 persona	3.086	2.985	3.147
2 persone	3.766	3.813	3.759
3 persone	2.236	2.282	2.175
4 persone	1.322	1.373	1.321
5 persone ed oltre	1.194	1.291	1.248

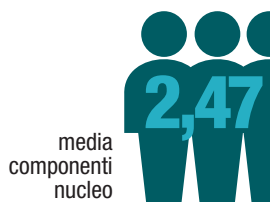
Composizione popolazione e.r.p. (dato comprensivo degli ospiti) dicembre (rilevazione gennaio)

	2018	2019	2020
Totale persone residenti femmine	15.779	16.043	15.717
Totale persone residenti maschi	12.936	13.265	12.972
Totale residenti	28.715	29.308	28.689
Di cui cittadini italiani	23.607 (82,21%)	23.818 (81,27%)	23.184 (80,81%)
Di cui cittadini U.E.	758 (2,64%)	814 (2,78%)	830 (2,89%)
Di cui cittadini extra U.E.	4.350 (15,15%)	4.676 (15,95%)	4.675 (16,30%)
Età media (anni)	49	49	49
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,48	2,50	2,47

Divisione maschi/femmine nel triennio

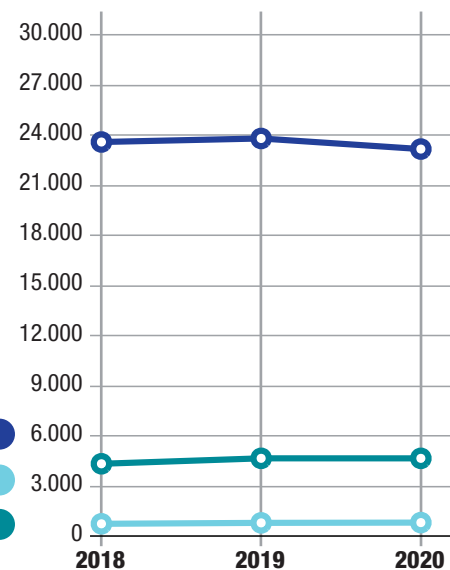


età media



media componenti nucleo

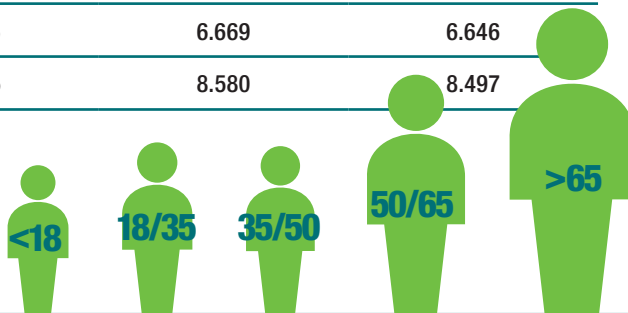
Divisione per cittadinanza



Ripartizione per fasce d'età (dato complessivo degli ospiti) dicembre (rilevazione gennaio)

	2018	2019	2020
MENO DI 18 ANNI	4.083	4.139	4.124
TRA 18 E 35 ANNI	4.708	4.960	4.763
TRA 36 E 50 ANNI	4.934	4.960	4.659
TRA 51 E 65 ANNI	6.545	6.669	6.646
OLTRE 65 ANNI	8.445	8.580	8.497

2020



Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi

La diffusione della Carta dei Servizi, oltre alla consegna a ciascun assegnatario in occasione della consegna delle chiavi dell'alloggio, è stata assicurata mediante l'inserimento nel Sito Internet e l'invio di copia alle OO.SS. dell'utenza.

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

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO 2017	RISULTATO 2018	RISULTATO 2019
Consegna chiavi	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	96,61%	96,61%	99,02%
Stipula contratto di locazione	Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	100,00%	100,00%	100,00%
Effettuazione riduzione canone	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,40%	99,40%	100,00%
Emissione bolletta mensile	Entro la prima decade di ogni mese	100,00%	100,00%	100,00%
Effettuazione voltura del contratto	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,50%	97,50%	96,12%
Incremento del nucleo	Entro primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,38%	99,38%	98,26%
Autorizzazione all'ospitalità	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	98,18%	98,18%	100,00%
Risposta alla richiesta autorizzazione esecuzione lavori	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	75,73%	75,73%	89,00%
Verifica necessità o urgenza interventi di manutenzione	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	100,00%	100,00%	99,06%
Addebito servizi a rimborso	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%	100,00%	100,00%
Codici accesso area intranet comunicati	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100,00%	100,00%	100,00%



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

La Carta dei Servizi è stata aggiornata nel 2017.

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

È in corso la revisione in chiave con la nuova normativa introdotta dalla LRT 2/2019 e con il prossimo rinnovo del Contratto di Servizio che sarà sottoscritto presumibilmente entro l'anno 2020.

L'interlocuzione con le Autogestioni

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni, particolare forma di amministrazione di un fabbricato affidata agli assegnatari stessi. Casa S.p.A. partecipa – ed ospita nella propria sede – alla “Commissione per le Autogestioni”, che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami e che si riunisce mediamente 1 volta al mese. Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini.

Casa S.p.A. in qualità di soggetto gestore favorisce e promuove l'autogestione come forma di gestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria dei fabbricati di edilizia residenziale pubblica.

Come richiamato anche dalla nuova legge regionale (L.R.T. n. 2/2019): l'autogestione e i suoi organi di rappresentanza si configurano anche come organismi di riferimento di base, ai fini dell'attuazione delle politiche di coesione sociale, contrasto al degrado e rispetto del bene pubblico.

In tal senso nel corso del 2019 sono state convocate presso la Sede tutte le Autogestioni in gruppi di 12-15 fabbricati a sessione con proiezione e spiegazione di slide informative relative alle buone pratiche tecniche ed amministrative da adottare nella gestione delle stesse. Sono stati inoltre presentati gli obiettivi e le modalità operative del nuovo Ufficio di Gestione Sociale. Con l'occasione è stato presentato il



nuovo assetto societario ed è stata consegnata una nota riepilogativa con l'elenco degli Uffici, dei rispettivi Responsabili nonché i contatti telefonici ed e-mail.

Nel 2019 si sono contati, su un totale di 1.082 immobili gestiti per conto dei Comuni, 308 immobili in Autogestione, con un'incidenza percentuale del 28,47% ¹⁰.

La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, è rimasta sostanzialmente invariata rispetto ai precedenti esercizi.

Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato, tenuto conto della costanza del numero dei fabbricati gestiti.

$$\text{INCIDENZA AUTOGESTIONI} = \frac{\text{NUMERO IMMOBILI IN AUTOGESTIONE}}{\text{TOTALE IMMOBILI}} = \frac{308}{1.082} = 28,47\%$$

	2017	2018	2019
INCIDENZA PERCENTUALE	28,88%	28,69%	28,47%
IMMOBILI GESTITI	1.101	1.091	1.082

¹⁰ I dati sul numero di immobili sono estratti al 10.02.2020.



CARATTERISTICHE E 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.

Nel corso del 2019 è stata effettuata l'indagine sul clima interno che sarà ripetuta anche nel 2020 per le quali si rimandano approfondimenti sui dettagli al completamento del periodo di riassetto organizzativo della Società dovuto a pensionamenti.

Riassetto organizzativo della Società

Va premesso che Casa S.p.A. sta affrontando una fase piuttosto peculiare: il pensionamento, nel giro degli ultimi tre anni, di un gran numero di dipendenti, oltre il 22% dell'organico medio. Il motivo di ciò sta nel fatto che attorno alla metà degli anni '70 del secolo scorso, dopo la Riforma della Casa l'allora IACP raddoppiò il proprio organico, per far fronte ai nuovi compiti di cui alla L. 865/1971, che faceva appunto degli IACP gli unici soggetti di e.r.p.. I giovani dipendenti di allora sono appunto i pensionandi di oggi.

La potenziale problematica è stata tempestivamente affrontata sin dal 2016, con l'obiettivo di valorizzare gli strumenti esistenti e le esperienze fatte negli ultimi anni.

Il riassetto aziendale è stato realizzato nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. n. 175/2016 e deliberazione di indirizzo del Comune di Firenze n. 2017/C/0035 del 19.06.2017, aggiornata con deliberazione n. 2019/C/70) delle procedure e della regolamentazione di Casa S.p.A..

Caratteristiche del Personale

Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 75 unità nel 2018 e 76 nel 2019. La variazione del numero di dipendenti deriva dall'assunzione di n. 6 persone a fronte di n. 5 cessazioni per pensionamento intervenute nell'anno 2019.

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

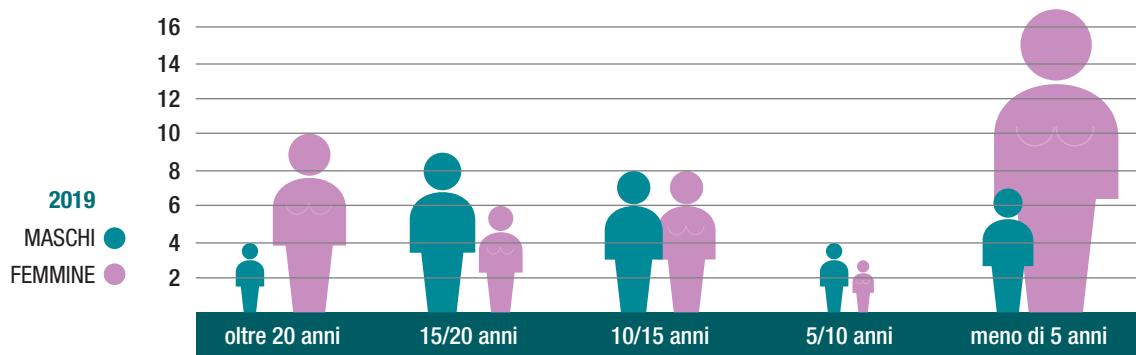
Qualifiche	2018			2019		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
DIRIGENTI	2	1	3	2	1	3
QUADRI	1	1	2	1	1	2
IMPIEGATI	30	40	70	29	42	71
Totale	33	42	75	32	44	76

Nel 2019 il 93,42% dei dipendenti risulta avere la qualifica di “Impiegato” a fronte del 6,68% di “Quadro” e “Dirigente”.

Ripartizione per ANZIANITA' DI SERVIZIO

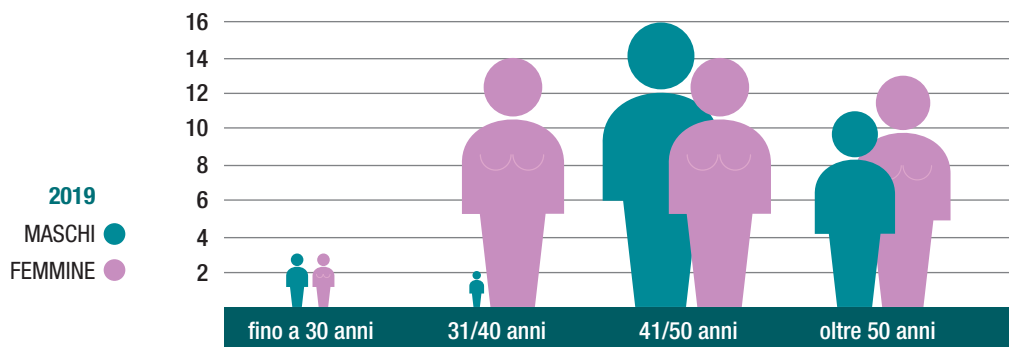
(numero di addetti) (dati al 31.12)

	2018			2019		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	totale
OLTRE 20 ANNI	5	9	14	4	10	14
DA 15 A 20 ANNI	6	8	14	9	6	15
DA 10 A 15 ANNI	10	8	18	8	8	16
DA 5 A 10 ANNI	6	4	10	4	3	7
MENO DI 5 ANNI	6	13	19	7	17	24
	33	42	75	32	44	76



Ripartizione per ETÀ

(numero di addetti) (dati al 31.12)



	2018			2019		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
FINO A 30 ANNI	2	2	4	3	3	6
DA 31 A 40 ANNI	2	12	14	2	14	16
DA 41 A 50 ANNI	17	14	31	16	14	30
OLTRE 50 ANNI	12	14	26	11	13	24
	33	42	75	32	44	76

Ripartizione per TITOLO DI STUDIO

(numero di addetti) (dati al 31.12)

	2018			2019		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
LAUREA	13	18	31	13	21	34
DIPLOMA	18	19	37	17	19	36
LICENZA MEDIA	2	5	7	2	4	6
	33	42	75	32	44	76

Turnover del personale

INDICATORE
Tasso di turnover complessivo: 14,33%

Tenuto conto dell'organico medio anno 2019, pari a 76,75 il turnover complessivo¹¹ dell'anno, considerati gli entrati e gli usciti è pari al 14,33%.

Turnover del personale

2017	2018	2019
14,92%	18,37%	14,33%

Il T.A.I. (Tasso di Attività Interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società poco sopra il 6%, dato più contenuto rispetto al 2018 – che si attestava al 7,63% - per effetto della diminuzione del costo del personale esterno meno che proporzionale al contenimento del costo del personale interno.

Tasso di Attività Interna

2017	2018	2019
9,17%	7,63%	6,11%

L'andamento rispecchia la politica in materia di personale di Casa S.p.A. che data l'alta qualità valorizzata nel tempo dei propri addetti, si avvale prevalentemente del rapporto di lavoro subordinato, ed in misura ridotta di collaboratori esterni e consulenti (per attività specialistiche o per far fronte a picchi di lavoro in attività tecniche non svolgibili unicamente con il personale dipendente; tali collaboratori sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate).

¹¹

$$\text{TURNOVER COMPLESSIVO} = \frac{\text{Totale entrati} + \text{totale usciti}}{\text{organico medio annuo}} \times 100$$

Crescita professionale

INDICATORE
E.V.P.: 1,07%

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 2019 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

2017	2018	2019
$8459/112.140 = 7,54\%$	$3.747/117.075 = 3,20\%$	$1.301 /121.129 = 1,07\%$

L'indice ¹² 2019 evidenzia una consistente diminuzione ¹³ delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nel 2017 e 2018, non proporzionale all'aumento del numero di ore lavorate.

Anche il 2019 si caratterizza per la conferma dell'accesso da parte di Casa S.p.A. al fondo Interprofessionale Fonservizi che ha consentito il finanziamento di un piano di formazione 2019-2020 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società.

¹²

EVOLUZIONE PROFILI
PROFESSIONALI (EVP)

$$\frac{\text{Numero ore dedicate alla formazione dei dipendenti}}{\text{Numero ore lavorate nell'anno}}$$

¹³ La diminuzione è correlata ad un valore non standard del 2017 influenzato dall'accesso a formazione finanziata.

Il valore è altresì non positivamente correlato alla formazione dei nuovi assunti poiché la formazione per molti è avvenuta in fase di tirocinio.

Comunicazione

INDICATORE

Numeri riunioni condotte anno 2019: **15**

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.

Tirocini e stage

Nel 2019 Casa S.p.A. ha proseguito l'adesione al programma di tirocini formativi della Regione Toscana, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati o hanno proseguito l'attività di tirocinio (iniziativa "Giovani Si" e tirocini formativi) presso Casa S.p.A. n. 13 risorse (n. 9 femmine e n. 4 maschi) che hanno svolto un'esperienza formativa nell'ambito di vari uffici: progetti e cantieri, risorse manutentive, impianti, patrimonio, utenza e in attività gestionali, legali e amministrative di Casa S.p.A..

Prosegue l'adesione di Casa S.p.A. a progetti di percorso di alternanza scuola lavoro per studenti delle ultime classi di alcune scuole superiori del territorio con apposite convenzioni: oggi attiva con l'Istituto Salvemini e Duca D'Aosta di Firenze - presenza in azienda nel servizio tecnico per attività tecniche in cantiere e disegno di varianti di due alunni frequentanti la quarta classe dell'Istituto Salvemini.

Trasparenza e anticorruzione

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

Con l'inizio dell'anno 2019 ha aggiornato i documenti di riferimento per trasparenza (Piano della Trasparenza ed Integrità) e prevenzione della corruzione (Piano della Prevenzione della Corruzione) predisposti ai sensi della normativa vigente e delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).



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

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

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

Il Piano Trasparenza ed Integrità, a cura del Responsabile della Trasparenza, è stato aggiornato con gli obiettivi da raggiungere per il triennio 2019-2021. Il documento alla base del monitoraggio degli obblighi di trasparenza previsti per le società partecipate e in controllo pubblico dal D.Lgs. n. 33/2013, è scaricabile dal sito internet di Casa S.p.A. www.casaspa.it nella sezione Società Trasparente – Disposizioni generali.

Il secondo documento, di cui il Piano Trasparenza è appendice, Piano della Prevenzione della Corruzione, a cura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), è stato aggiornato con la revisione prevista per il triennio 2019-2021, anch'esso è scaricabile dal sito internet della società nella sezione Società Trasparente – Altri contenuti.

È stata altresì rendicontata l'attività svolta nel 2019 sia dal Responsabile Trasparenza che dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione sulla base dello schema ANAC e pubblicata sul sito nell'apposita sezione.

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



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



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



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



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



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



LA SICUREZZA SUL LAVORO

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

Sicurezza in azienda

Casa S.p.A. include tra i propri obiettivi anche quelli legati al miglioramento costante della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nel rispetto dei requisiti legali cogenti, attraverso una consultazione e partecipazione costante dei lavoratori ed attraverso l'orientamento allo standard ISO 45001, prossimo schema di certificazione in materia.

A questo proposito ha quindi, tra l'altro, definito apposite procedure per il perseguimento di una politica volta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie lavorative, oltre che al miglioramento continuo in tema di salute e sicurezza sul lavoro anche in conformità ai temi di responsabilità sociale. Ha altresì creato una struttura interna specifica definendo ruoli e responsabilità in materia di salute e sicurezza e cura la formazione in materia.

È costante il monitoraggio sugli infortuni sul lavoro che possono verificarsi nei confronti del proprio personale. Per l'anno 2019 sono stati registrati n. 2 infortuni di lieve entità (comunicazione di infortunio¹⁴).

Sicurezza sui cantieri

Sulla base di quanto previsto dalla prassi aziendale per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri di maggiore rilevanza, gestiti nel corso dell'anno 2019, sono emersi n. 7 rilievi da audit, n. 7 visite in cantiere da parte di organi di controllo e vi sono stati n. 2 ordini di servizio su cantieri di nuova costruzione emessi dal Coordinatore della Sicurezza in fase di esecuzione, riferiti a disposizioni per il fronte scavo e a sospensioni parziali di lavori.

Nella valutazione delle suddette segnalazioni non sono stati riscontrati inadempimenti sostanziali ai fini della sicurezza, infatti, sono tutte relative a richieste di integrazioni di documentazione.

Tutte le segnalazioni sopra dette sono state risolte senza apertura di azioni correttive specifiche in quanto le Imprese hanno provveduto immediatamente a trasmettere la documentazione richiesta ai relativi Organi di controllo. Gli stessi controlli, infatti, non hanno generato alcun tipo di sanzioni a carico di Casa S.p.A. in quanto committente degli interventi.

Sono state ottemperate da parte delle Imprese nei termini prescritti le disposizioni impartite dal coordinatore nella fase di esecuzione.

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

Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza.

¹⁴ Infortuni di lieve entità, trattasi di infortuni sotto i 4 gg per cui considerati di lieve entità.



Anomalie nella sicurezza dei cantieri gestiti

ANNO DI RIFERIMENTO	QUANTITÀ	SOGGETTO RILEVATORE	DESCRIZIONE
2017			
Anomalie/Rilevanze	1	Audit Interno	Osservazione sull'aggiornamento del Crono-programma
	1	Ispettorato del Lavoro	Irregolarità sui corsi di formazione degli addetti
2018			
Anomalie/Rilevanze	1	Audit Interno	Osservazione in merito a operai distaccati
	0	Ispettorato del Lavoro	
2019			
Anomalie/Rilevanze	7	Audit Interni	Osservazioni riguardanti richieste di integrazione della documentazione di cantiere e la scheda tecnica dell'imbracatura per i lavori in quota (trattasi di un Dispositivo di Protezione Collettiva).
	6	USL -Dipartimento della Prevenzione, igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro	Richiesta di integrazione della documentazione di cantiere
	1	Ispettorato del lavoro	Richiesta di integrazione della documentazione di cantiere
Ordini di Servizio	2	CSE	Entrambi gli ordini di servizio riguardano disposizioni per la messa in sicurezza del fronte scavo

Si precisa che per i rilievi derivanti da Organi di Controllo esterni a Casa S.p.A. (ASL - Ispettorato del lavoro) le eventuali sanzioni hanno interessato solo le Imprese aggiudicatrici degli appalti e non Casa S.p.A. in qualità di Committente.

Continua ad essere attivo, nel cantiere di Via Torre degli Agli in Firenze (Realizzazione di 88 alloggi e.r.p.) il sistema di controllo da parte della Cassa Edile tramite l'utilizzo di badge assegnati a ciascun lavoratore che consente di avere un monitoraggio in tempo reale dello stato di aggiornamento dei corsi di formazione e della presenza in cantiere dei lavoratori.

È previsto che tale sistema verrà applicato a tutti i cantieri rilevanti.

Dichiarazione di Bureau Veritas indirizzata

1. Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. (“Bureau Veritas”) ha ricevuto da Casa S.p.A. l’incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Bilancio Sociale 2019 con l’obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall’organizzazione nella nota metodologica, in particolare ai principi di Inclusività, Rilevanza e Rispondenza dello standard AA1000 Accountability Principles (2008).

2. Responsabilità, metodologia e limitazioni

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

La verifica condotta è stata una “Assurance di Seconda Tipologia” in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull’applicazione dei Principi AA1000 e sull’affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare la coerenza del Bilancio Sociale con quanto dichiarato nella Nota Metodologica, inoltre, si è fatto riferimento ai principi GBS di re-

dazione del Bilancio Sociale e ai principi di rendicontazione GRI.

La verifica è stata condotta presso la sede dell’azienda, in Via Fiesolana 5, a Firenze, con l’obiettivo di fornire un “livello Alto di Assurance” attraverso una raccolta a campione di evidenze oggettive e l’applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- analisi di procedure, metodi di raccolta di dati e di sviluppo di indicatori di performance; riesame di documenti ed informazioni contenuti nel sistema integrato;
- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2019.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Bilancio Sociale 2019, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria contenute nella parte II “Performance Economiche”, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con i Bilanci d’esercizio 2019; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2019 – 31 Dicembre 2019) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

di Assurance

agli stakeholder di Casa S.p.A.

3. Conclusioni

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

- ▶ il Bilancio Sociale 2019 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- ▶ dati ed informazioni siano presentati in maniera generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, con diversi strumenti formali ed informali (inclusività);
- ▶ Casa S.p.A. abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale d'interesse per gli stakeholders (rilevanza);
- ▶ Casa S.p.A. applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli

ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

4. Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 77.000 dipendenti e un fatturato globale annuo di 4,8 miliardi di Euro (dati 2018). 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, 15/10/2020



Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager



Finito di stampare
il 10 novembre 2020
presso la tipografia
Teraprint - Roma

