

Bilancio Sociale 2018



guardando dentro Casa S.p.A.

CASA S.P.A.
FIRENZE

Bilancio Sociale 2018



CASA S. P. A.
FIRENZE

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

Arch. Vincenzo Esposito

Direttore Generale

Gruppo di progetto:

Dott.ssa Sara Berni

Dirigente Servizio Gestionale

Geom. Alessio Romagnoli

Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

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:

Litografia IP - Firenze

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



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Questo Bilancio Sociale è stato stampato su carta *Fedrigoni Freeliffe Cento* ottenuta con il 100% di fibre di riciclo conformi alla direttiva FSC-DIR-40-004-EN

PRESENTAZIONE

Anche per quest'anno Casa S.p.A. presenta il proprio Bilancio Sociale, relativo al 2018, redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS2008. Un appuntamento qualificante per tutto il nostro lavoro, che ci permette di rendere visibili i risultati e gli aspetti dell'attività aziendale non limitandoli ai soli dati economici e finanziari.

L'organismo terzo, Bureau Veritas, con un percorso accurato, ha svolto un lavoro di analisi che ha portato ad un esito positivo conclusosi con il rilascio della Dichiarazione di Veridicità, che certifica quanto tutti i dati e i numeri della pubblicazione fotografino realmente e davvero lo stato attuale di Casa S.p.A..

Si tratta di dati approfonditi e ragionati dell'attività sociale, nei suoi vari settori, sia in

quelli economici, ma anche rispetto a quanto abbiamo determinato sulla collettività. Abbiamo tra le altre cose confermato la scelta di sintesi in un quadro complessivo, che rimanda, per ulteriori approfondimenti, ai moltissimi dati contenuti sul nostro sito.

Ci auguriamo che il tentativo di fornire agli interlocutori istituzionali, sociali, economici e a tutti coloro che sono interessati, una rappresentazione completa dell'attività di Casa S.p.A. sia stato raggiunto. Nella consapevolezza che le sfide di gestire al meglio il patrimonio pubblico a favore dei bisogni delle persone e delle nuovi grandi emergenze sociali, sia il modo migliore di servire la propria comunità.

Il Presidente
Luca Talluri

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	17
Carta degli impegni 2018	20

PARTE II

Le performance economiche

Premessa	24
Bilancio d'esercizio 2018	25
La distribuzione del Valore Economico	27
Distribuzione dei Ricavi Globali non e.r.p.	29
A. Remunerazione del personale	30
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	30

C. Remunerazione del capitale di credito	30
D. Remunerazione dell'azienda	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
--------------------------------------	----

Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	43
--	----

Università di Firenze Dipartimento di ingegneria Industriale	43
---	----

Attività di monitoraggio	43
--------------------------	----

Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni	44
--	----

Monitoraggio dell'umidità delle pareti strutturali lignee	46
---	----

Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici	47
---	----

Risparmio di combustibile	48
---------------------------	----

Efficientamento energetico del patrimonio edilizio e.r.p.	50	Contributi per la prevenzione sfratti e morosità	72
Conto termico	50	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	75
Fondo nazionale per l'efficienza energetica	52	Il nuovo Ufficio Gestione Sociale	76
Out amianto - In fotovoltaico	52	Il servizio prestato agli assegnatari	78
Free amianto	53	Caratteristiche degli utenti	79
Progetto EnergyMatching	55	Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	82
Le informazioni ambientali	57	L'interlocuzione con le Autogestioni	83
Impegno concreto di Casa S.p.A.	57	Caratteristiche e crescita del personale	84
Consumi	57	Riaspetto organizzativo del personale	84
Smaltimento rifiuti	58	Caratteristiche del personale	84
		Turnover del personale	87
		Crescita professionale	88
		Comunicazione	89
		Tirocini e stage	89
		Trasparenza e anticorruzione	90
		La sicurezza sul lavoro	92
		Sicurezza in Azienda	92
		Sicurezza sui cantieri	92
		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

PARTE IV

L'attuazione delle tematiche sociali

Premessa	62
Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	62
Alloggi e.r.p. in gestione	63
Interventi edilizi nel 2018	64
Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	65
Ristrutturazione alloggi di risulta	66
Le vendite del patrimonio e.r.p.	67
Gestione del Fondo Sociale	68
Gestione morosità	70
Partecipazione a Commissioni	71

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale di Casa S.p.A. nell'edizione del 2018 è il primo 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 invece stata

rivisitata anche alla luce dei GRI Standards procedendo 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 garantita dall'applicazione dei

principi base tra i quali trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità.

I dati quantitativi, nella maggior parte dei casi, sono stati rapportati 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 2017, 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

L'IDENTITÀ E
GLI INTER-
OCU-
TORI

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:

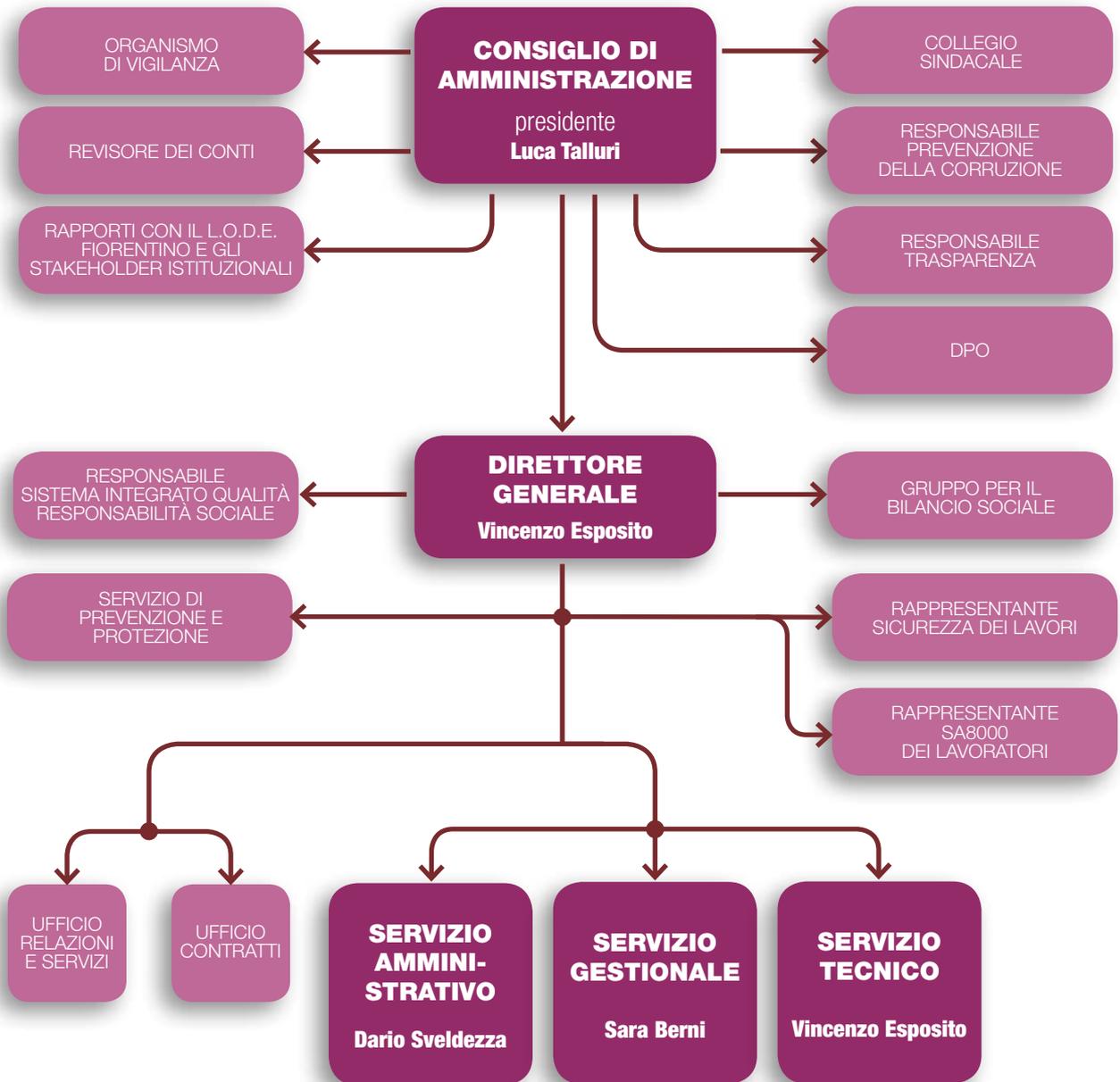
attività gestionale – amministrativa: Casa S.p.A. gestisce circa 12.800 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.

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..

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.



Organigramma dell'Azienda



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 173,94¹ alloggi a dipendente (più elevato rispetto al 2017 per effetto dell'aumento degli alloggi gestiti più che proporzionale al lieve aumento del personale per turnover).

RELAZIONE NUMERO DIPENDENTI SU ALLOGGI GESTITI		
2016	2017	2018
167,24	179,35	173,94



¹ Calcolato su totale unità immobiliari (alloggi erp, non erp, immobili non ad uso abitativo) al 31.12.2018 pari a 13.063 rispetto al totale dipendenti al 31.12 pari a 75.

I PRINCIPI ED I VALORI

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

**UGUAGLIANZA
IMPARZIALITÀ
CORTESIA ED ACCOGLIENZA
CONTINUITÀ
PARTECIPAZIONE
EFFICACIA ED EFFICIENZA
TRASPARENZA
INCLUSIVITÀ**



IL DISEGNO STRATEGICO

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

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

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 rivolti 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 comunque quella dell'efficientamento energetico del patrimonio esistente da attuare con programmi di manutenzione straordinaria mirati, incentrati su importanti innovazioni quali

la centralizzazione degli impianti di riscaldamento, il miglioramento del pacchetto di coibentazione, la produzione di parte dell'energia da fonte rinnovabile, fino allo stoccaggio dell'energia prodotta da fonte rinnovabile nei mesi estivi.

Assumono sempre maggior rilevanza tutte le attività in grado di dare risposte alle esigenze del settore e.r.p. pur in presenza di risorse disponibili sempre più limitate.

In quest'ottica gli incentivi del "Conto Termico" stanno portando consistenti risorse "fresche" a supporto dell'attività costruttiva e manutentiva E.R.P.

Per competere in maniera efficace è necessario puntare su progetti ad elevato contenuto innovativo ma anche sulla capacità di fare filiera e di proporre progetti in grado di disseminare le buone pratiche con ricadute positive a carattere generale.

Si conferma tra gli obiettivi strategici dell'azienda la vocazione ad estendere gli interventi sull'edilizia pubblica anche nel campo dell'housing sociale; nel tempo si ricordano le realizzazioni effettuate nei comuni di Firenze, Pontassieve e Calenzano e da ultimo l'acquisizione in proprio da parte di Casa S.p.A. di n. 20 alloggi a canone calmierato a Sesto Fiorentino.

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.

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

GLI STRUMENTI DI CASA S.P.A.

(riferimento ad approfondimenti su sito Internet)

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

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



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 ¹	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 • Informative 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 SpA 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

1 Livello di coinvolgimento: Elevato (più che rilevante), Rilevante, Significativo (meno che rilevante).

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 UTENZA	Aggiornamento del Piano della Prevenzione della Corruzione	Rendicontato in parte IV
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	PERSONALE	Effettuazione riunioni periodiche	n. riunioni 13
GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO	Riassetto organizzativo della Società	PERSONALE	Mantenimento equilibrio turnover del personale	Tasso di turnover complessivo: 18,37
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI (1)	Efficienza gestionale	PERSONALE COMUNI	Relazione numero dipendenti su alloggi gestiti	174,17
	Mantenimento equilibrio economico finanziario	AZIENDA PERSONALE COMUNI COLLETTIVITÀ	Risultato economico esercizio 2018	€ 444.869,00
	Impiego risorse per manutenzione	COMUNI UTENTI COLLETTIVITÀ	Manutenzione su monte canoni incassato	48,55%
	Gestione ripristini alloggi sfitti	COMUNI UTENTI	Effettuazione del ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento	n. alloggi ripristinati 257
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	COMUNI	Individuazione posizioni da controllare Verifica posizioni difformi ricostruzione dei canoni a seguito delle difformità	n. posizioni controllate: 771 n. posizioni difformi ricostruite: 181 importo canone ricostruito: € 350.438,33

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICHE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI (2)	Gestione della morosità	COMUNI	Mantenimento del livello di morosità	4,07%
	Gestione del Fondo Sociale	COMUNI UTENTI FORNITORI	Erogazione importi annuali del fondo	€ 80.678,80
			n. nuclei beneficiari	129
	Mediazione e coesione sociale	UTENTI COMUNI COLLETTIVITÀ	Costituzione Ufficio Gestione Sociale	Rendicontato in parte IV
	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità.	COMUNI	Erogazione somme stanziare su indicazione dei comuni competenti	importo complessivo erogato € 323.733,55
	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	€ 425.863,25
RISPARMIO ENERGETICO	Conto termico	COMUNI COLLETTIVITÀ	Monitoraggio procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso	n. pratiche presentate 404
	Out Amianto - In Fotovoltaico	COMUNI COLLETTIVITÀ	Riduzione emissioni di CO ₂ Produzione da fotovoltaico	4.176,99 kWp 7.866.279 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

Parte Seconda

LE PERFORMANCE
ECONOMI
CHE

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 dei Comuni 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 2018 di Casa S.p.A.

prospetto di sintesi

(valori espressi in Euro)

STATO PATRIMONIALE	2018	2017	CONTO ECONOMICO	2018	2017
ATTIVO					
Crediti v/soci per vers. dovuti	0	0	Valore della produzione	26.809.210	27.127.270
Immob. Immateriali	3.688.890	4.058.559	Costo materie prime	18.266	10.077
Immob. Materiali	9.129.676	9.464.272	Costo servizi e canoni	20.906.198	20.849.037
Immob. Finanziarie	4.478.334	4.472.874	Costo per godimento beni di terzi	81.205	92.352
Totale immobilizzazioni	17.296.900	17.995.705	Costi del personale	4.088.879	3.974.018
Crediti	4.341.549	3.538.393	Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	786.665	1.171.255
Attività finanziarie non immobilizzate	0	0	Oneri diversi	351.071	374.106
Liquidità	28.150.953	23.974.097	Costo della Produzione	26.232.284	26.470.845
Totale attivo circolante	32.492.502	27.512.490	REDDITO OPERATIVO	576.926	656.425
Ratei e risconti	95.478	11.051	Proventi finanziari	198.825	222.060
TOTALE ATTIVO	49.884.880	45.519.246	Oneri finanziari	293.928	315.858
PASSIVO					
Capitale	9.300.000	9.300.000	RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	- 95.103	- 93.798
Riserva da sovrapprezzo azioni	53.231	53.231	RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA	0	0
Riserva legale	435.296	412.528	Risultato ante imposte	481.823	562.627
Altre riserve	576.415	730.409	Imposte	- 36.954	- 107.275
Utile/perdita a nuovo	0	0	RISULTATO D'ESERCIZIO	444.869	455.352
Utile/perdita d'esercizio	444.869	455.352			
Totale patrimonio netto	10.809.811	10.951.520			
Fondo rischi e oneri	681.110	142.683			
Trattamento di fine rapporto	735.156	744.696			
Debiti	37.582.734	33.669.570			
Ratei e risconti	76.069	10.777			
TOTALE PASSIVO	49.884.880	45.519.246			

Per dettagli e approfondimenti si rinvia alla documentazione completa disponibile al link http://www.casaspa.it/azienda/bilancio_esercizio.asp



Prospetto di rilevazione dei dati economici

DATI ECONOMICI	2018	2017
Ricavi globali	27.008.035,00	27.349.330,00
di cui ricavi della gestione erp	19.467.648,23	19.510.650,00
Ricavi globali escluso gestione erp	7.540.386,77	7.838.680,00
Remunerazione diretta al personale	3.178.204,00	3.067.954,00
Remunerazione indiretta al personale	1.053.385,00	958.945,00
Percentuale dei ricavi globali distribuito al personale	15,67%	14,72%
Costi operativi (materie prime, sussidiarie, di consumi e merci - spese per servizi)	20.781.754,00	20.806.233,00
di cui costi operativi della gestione erp	19.467.648,43	19.510.650,00
Altri costi non operativi (costi per i Comuni)	150.574,00	221.077,00
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai fornitori	77,50%	76,88%
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai fornitori (attività erp)	72,08 %	71,34 %
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai fornitori (attività non erp)	5,42 %	5,55 %
Interessi passivi ed altri proventi percepiti da istituti di credito e creditori	293.928,00	315.858,00
Percentuale dei ricavi globali distribuito al capitale di credito	1,09%	1,15%
ammortamenti, accantonamenti e riserve legali	808.908,00	1.199.272,60
Percentuale dei ricavi globali trasferito all'Azienda	3,00%	4,39%
contributi associativi di categoria	48.985,00	50.625,00
Percentuale dei ricavi globali distribuito ad associazioni rappresentative	0,18%	0,19%
Imposte e tasse ed altri trasferimenti alla PA	269.671,00	296.781,00
Percentuale dei ricavi globali distribuito alla PA	1,00%	1,09%
Utili accantonati a riserva legale	22.243,00	22.767,60
Utili accantonati ad altre riserve	422.626,00	144.194,80
Utili distribuiti	-	288.389,60
Percentuale dei ricavi globali distribuito agli azionisti	0,00%	1,05%
Percentuale dei ricavi globali reinvestito in edilizia residenziale pubblica	1,56%	0,53%
	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 2017-2018 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 presente Bilancio Sociale, 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..

Il prospetto di rilevazione con i nuovi criteri GRI è applicato non solo ai dati 2018, ma anche a quelli del 2017, per rendere possibile un raffronto.

Nella distribuzione del Valore Economico i maggiori beneficiari sono i fornitori, ai quali è destinato il 77,50% del ricavi globali nel 2018 (76,88% nel 2017). Tale valore è lievemente più contenuto se rapportato ai soli

Distribuzione ricavi globali		
DATI ECONOMICI	2018	2017
Percentuale dei ricavi globali distribuito al PERSONALE	15,67%	14,72%
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai FORNITORI	77,50%	76,88%
Percentuale dei ricavi globali distribuito ai FORNITORI DI ATTIVITÀ E.R.P.	72,08%	71,34%
Percentuale dei ricavi globali distribuito al CAPITALE DI CREDITO	1,09%	1,15%
Percentuale dei ricavi globali trasferito all' AZIENDA	3,00%	4,39%
Percentuale dei ricavi globali distribuito ad ALTRI STAKEHOLDER (associazioni di categoria)	0,18%	0,19%
Percentuale dei ricavi globali distribuito alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1,00%	1,09%
Percentuale dei ricavi globali distribuito agli AZIONISTI	0,00%	1,05%
Percentuale dei ricavi globali reinvestito in EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	1,56%	0,53%
	100,00 %	100,00 %

costi sostenuti per l'attività derivante direttamente dal Contratto di Servizio con i Comuni Soci (72,08% nel 2018 e 71,34% nel 2017).

È beneficiario rilevante il personale dipendente, con la destinazione del 15,67% del ricavo globale nel 2018 (14,72% nel 2017). Il terzo beneficiario rilevante è l'Azienda con il 3% nel 2018 (4,39% nel 2017), a seguire la Pubblica Amministrazione con l'1% nel 2018 (1,09% nel 2017). Gli azionisti (Comuni Soci) hanno invece scelto, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio 2018, di non distribuire l'utile, ma di reinvestirlo integralmente in azienda destinandolo ad interventi di manutenzione straordinaria sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica, dedicando a tale scopo quindi l'1,56% dei ricavi globali. 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.

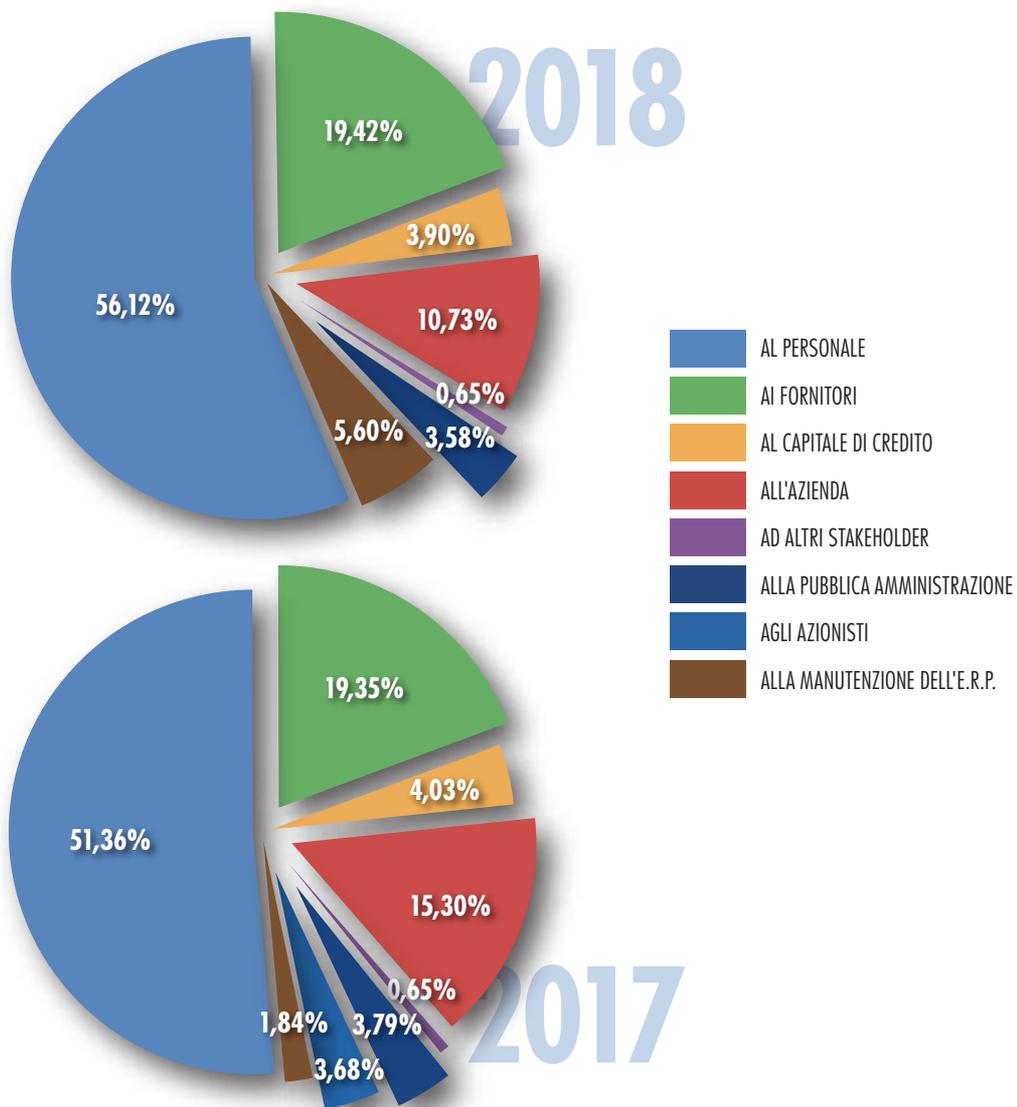
Da evidenziare è anche la percentuale di ricavi globali distribuita al capitale di credito pari ad 1,09% nel 2018 e 1,15% nel 2017 e quella destinata ad altri stakeholder pari al 0,18% nel 2018 e 0,19% nel 2017.

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 (56,12%), seguito dai fornitori (19,42%), dall'azienda stessa (10,73%), dal Capitale di Credito (3,90%) e dalla Pubblica Amministrazione (3,58%), nonché dagli altri interlocutori (0,65%).

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

DATI ECONOMICI	2018	2017
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito al PERSONALE	56,12 %	51,37 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito ai FORNITORI	19,42 %	19,35 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito al CAPITALE DI CREDITO	3,90 %	4,03 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) trasferito all' AZIENDA	10,73 %	15,30 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito ad ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	0,65 %	0,65 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito alla PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	3,58 %	3,79 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) distribuito agli AZIONISTI	0,00 %	3,68 %
Percentuale dei ricavi globali (no erp) reinvestito in EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	5,60 %	1,84 %
	100,00 %	100,00 %

DISTRIBUZIONE DEI RICAVIDI GLOBALI NON E.R.P.



A – REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

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

Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda. Le remunerazioni indirette assommano i contributi sociali a carico dell'azienda. I costi che l'azienda sostiene per il personale non vengono percepiti come remunerazione dall'interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti in modo indiretto (es. formazione) per il tramite dell'Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

B – REMUNERAZIONE 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.

B – REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione sono:

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

C - REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

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

D - REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA

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

E – REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI

La remunerazione degli azionisti è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà. In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2017 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale e di quota parte da destinare a reinvestimento in edilizia residenziale pubblica con accantonamento a riserva straordinaria.

F – 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.



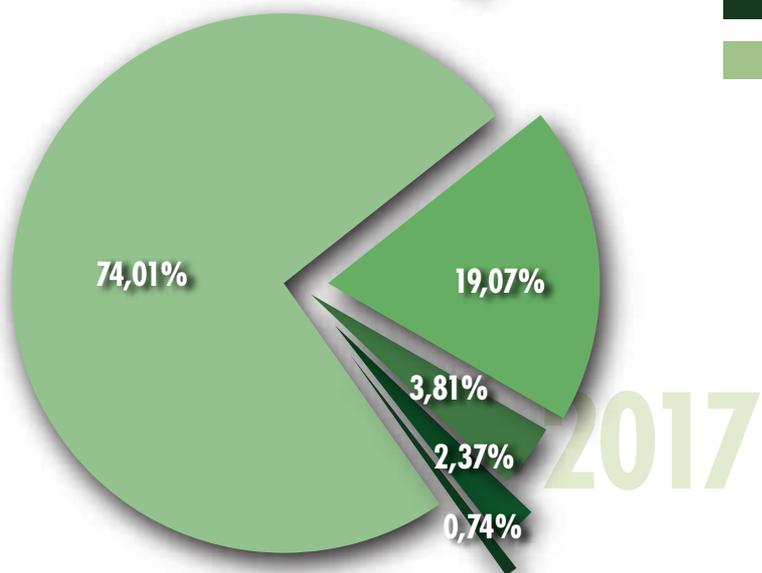
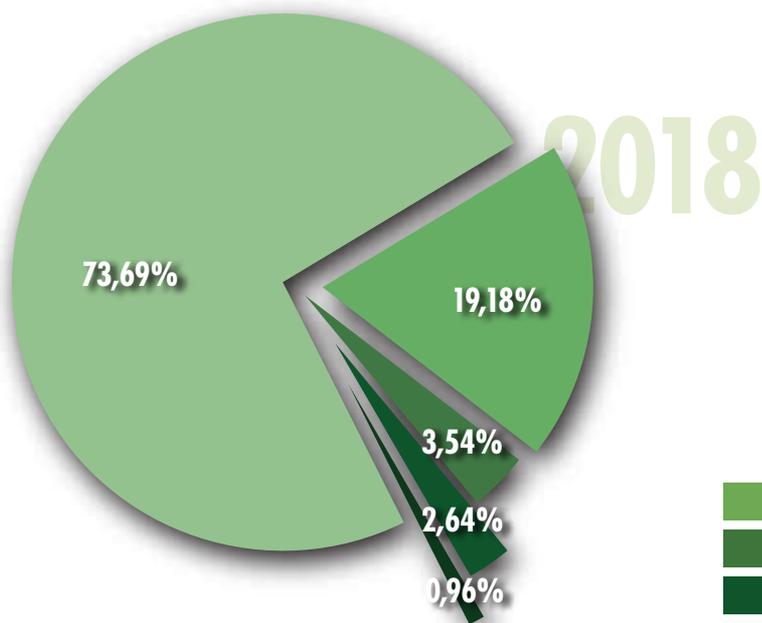
Ricavi di vendita e prestazioni lordi

Il volume d'affari è 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)

	2018	2017
RICAVI DI VENDITA E PRESTAZIONI	26.417.213	26.360.698
Ricavi per attività di amministrazione	5.065.718	5.025.793
Ricavi tecnici	934.951	1.004.761
Affitti immobili di proprietà della Società	696.336	623.463
Altri ricavi tipici	252.560	196.031
Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei comuni	19.467.648	19.510.650





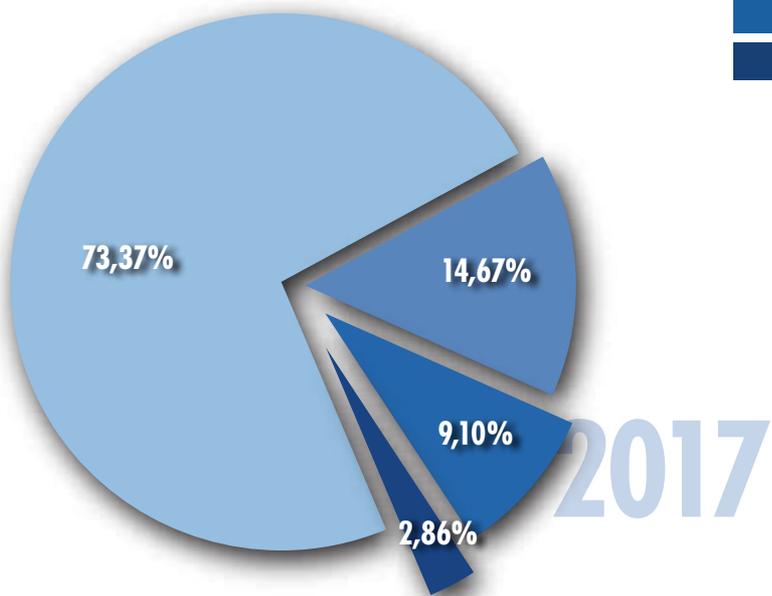
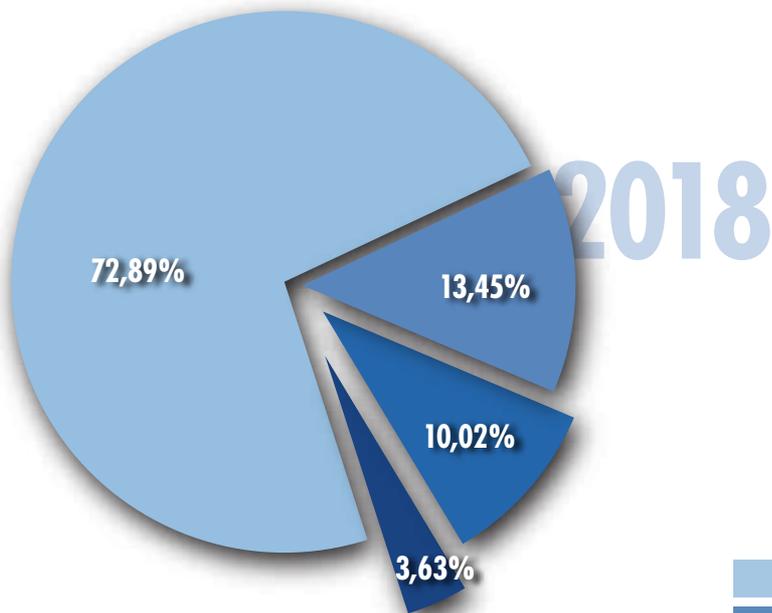
- RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE
- RICAVI TECNICI
- AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ
- ALTRI RICAVI TIPICI
- RICAVI PER RIBALTAMENTO COSTI SOSTENUTI PER CONTO DEI COMUNI

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 (72,89%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (13,45%).

	2018	2017
RICAVI DI VENDITA E PRESTAZIONI NETTI	6.949.565	6.850.048
Ricavi per attività di amministrazione	5.065.718	5.025.793
Ricavi tecnici	934.951	1.004.761
Affitti immobili di proprietà della Società	696.336	623.463
Altri ricavi tipici	252.560	196.031





- RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE
- RICAVI TECNICI
- AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ
- ALTRI RICAVI TIPICI

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.

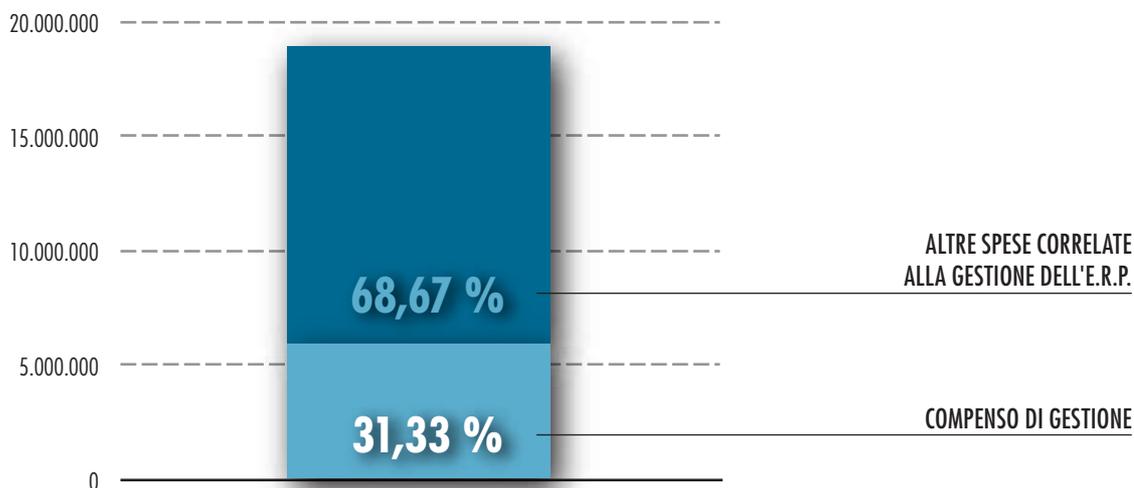
Gli elementi base di valutazione presi in esame sono:

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

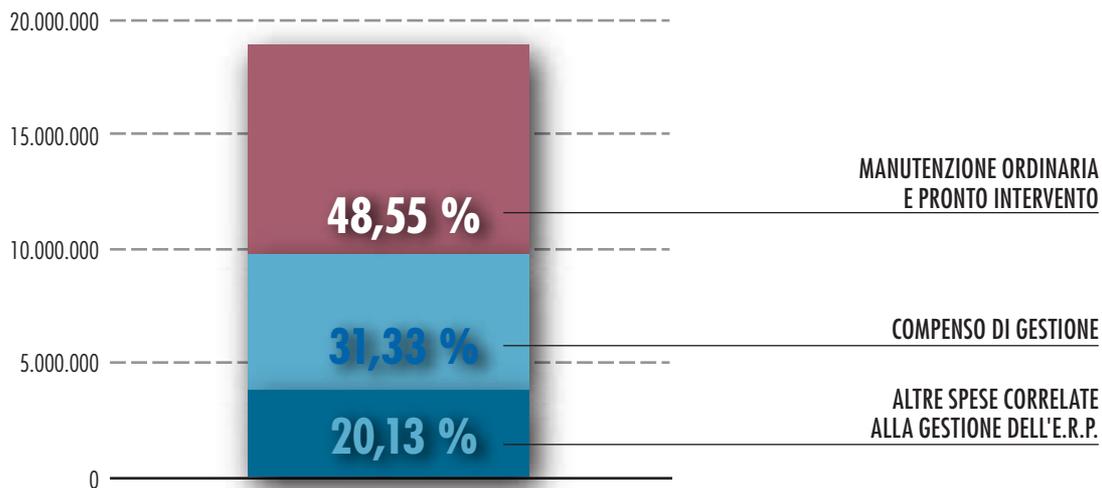
Nel complesso i tre elementi influenzano la contabilità dei Comuni. Casa S.p.A. incide direttamente per la quota relativa al compenso di gestione, stabilito dal Contratto di Servizio.

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 sulla base dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2018 a € 31,31 che costituisce, rispetto al monte canoni incassato 2018 del patrimonio e.r.p. gestito (Euro 18.936.385,26), una percentuale del 31,33. La quota restante del monte canoni (70,41%) è dedicata alle altre spese correlate alle attività di gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

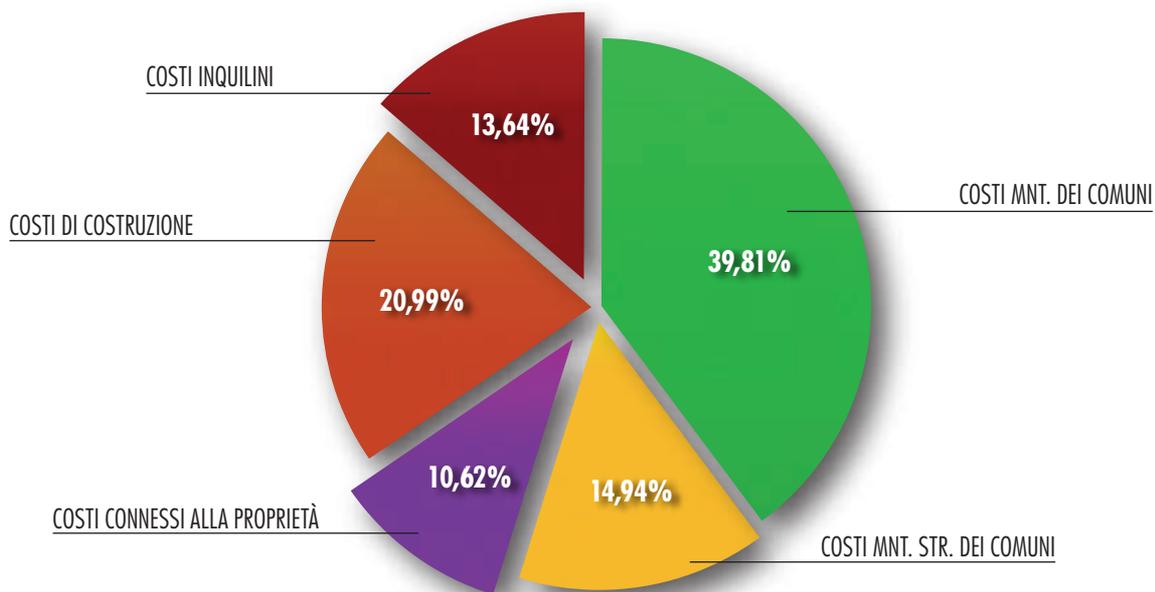
Monte canoni incassato 2018



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 (48,55% del monte canoni e.r.p. incassato).



Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini



Parte Terza

L'ATTUAZIONE DELLE
TEMA
TICHE A
MBIEN
TALI

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 2018 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)

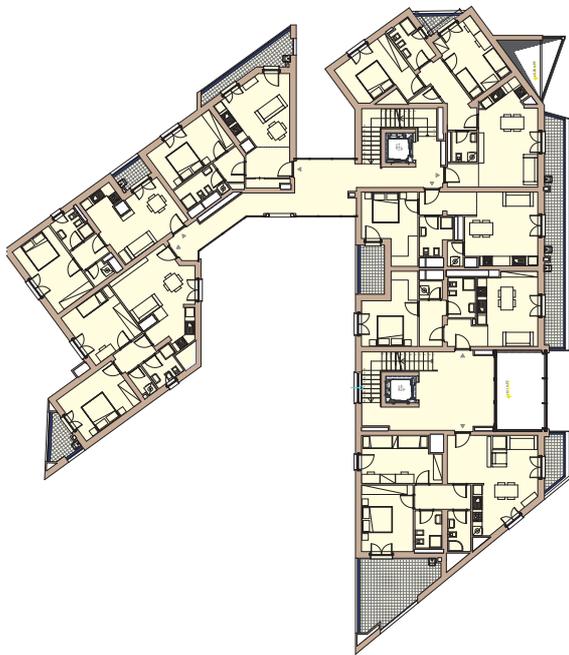
Firenze - Torre Agli

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) che prendono 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



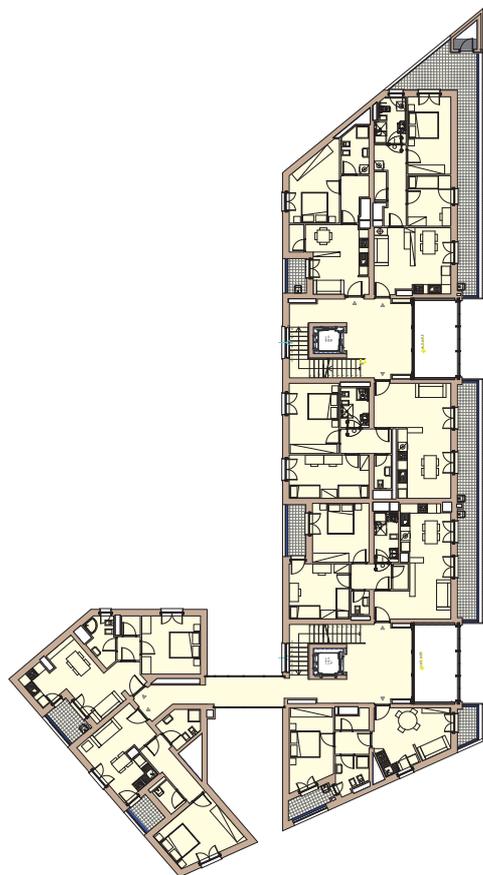
XLAM e grazie alla notevole coibentazione e all'adozione di un coordinato sistema impiantistico (per riscaldamento e raffrescamento) basato sull'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili (il sole e in parte l'aria) è in linea con quello che sarà lo standard del futuro, il cosiddetto NZEB, cioè ridottissima 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.



MONITORAGGIO CONSUMO EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA DI ULTIMA GENERAZIONE

Università di Firenze – Dipartimento di Ingegneria Industriale

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

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 2018 il progetto è in corso di realizzazione.

Attività di monitoraggio

La conclusione nel 2016 da parte di Casa S.p.A. del primo intervento certificato secondo la definizione di cui al D.M. 26/06/2015 ad "Energia Quasi Zero" e situato in Viale Giannotti 75-77-79-Via Traversari 79A a Firenze (39+6 alloggi, già descritto nel bilancio sociale 2016), è andata a completare il programma di recupero urbano dell'area ex Longinotti a Firenze.

L'edificio è caratterizzato da soluzioni impiantistiche innovative per il parco di edifici gestiti da Casa S.p.A. e per lo standard costruttivo attuale italiano, quali l'utilizzo di pompe di calore elettriche e sistemi di ricambio aria a recupero di calore, ma ciò che caratterizza in modo specifico i due fabbricati è che sono completamente realizzati in legno con pareti e solai costituiti da pannelli di legno massiccio X-Lam.

Viste le caratteristiche innovative dell'intervento sia per quanto riguarda gli aspetti impiantistici che per la soluzione costruttiva adottata, si è ritenuto importante effettuare un controllo sulle prestazioni di ciò che caratterizza principalmente il fabbricato stesso, applicando le seguenti tipologie di monitoraggio:

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

Monitoraggio energetico delle dispersioni termiche di pareti e solai esterni

In virtù della Convenzione con Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Ingegneria, Dipartimento di Energetica "S. Stecco" sono stati inseriti sensori sperimentali di misura del flusso termico delle pareti.

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

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

Sulle pareti perimetrali di due appartamenti situati al terzo e quarto piano, sono stati installati 6 strumenti concepiti in forma di piastrelle di dimensioni 53x53 cm, realizzate con più strati di materiale diverso (lexan e grafite) all'interno dei quali è inserito l'elemento sensibile.

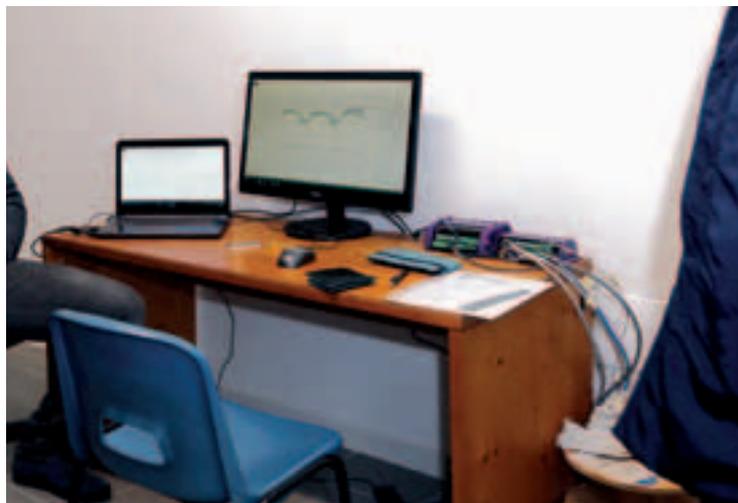
Tali strumenti permetteranno di monitorare in continuo il flusso termico attraverso le pareti con un grado di precisione triplo rispetto ai sistemi attualmente in commercio e quindi di verificare il comportamento energetico della struttura del fabbricato al variare delle condizioni di temperatura e umidità interne ed esterne.

Oltre alla misura del flusso termico attraverso le pareti, è molto significativo il contesto in cui esso avviene, ossia le condizioni ambientali al contorno in cui il sistema si trova. Per questo motivo, all'interno degli stessi ambienti, sono stati installati sensori di temperatura e umidità.



I dati rilevati dagli elementi in campo vengono quindi trasferiti ad un sistema di acquisizione posto all'interno di un locale situato all'ultimo piano dell'edificio adibito ad elaborazione dati.

Durante tutto l'anno 2018, il sistema di misura ha continuato l'acquisizione e la memorizzazione dei dati relativi alle due abitazioni ed è proseguita l'attività di ottimizzazione del sistema di acquisizione a cura dell'Università di Firenze in quanto ad oggi non è ancora presente sul mercato un "traduttore" commerciale che trasformi la mole di informazioni estratte dal sistema in un numero direttamente indicativo delle caratteristiche termiche della parete.



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

Oltre a ciò, è stata effettuata una valutazione della "Verifica della classificazione energetica dell'edificio" basata sui dati rilevati nei due appartamenti, rispetto alla classificazione calcolata in fase di redazione dell'Attestato di Prestazione Energetica: in entrambi gli appartamenti è stato valutato un fabbisogno energetico inferiore a quello dichiarato, dimostrando così un comportamento reale dell'edificio migliorativo rispetto a quello previsto a progetto.

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

Monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali lignee

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

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



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

Si ritiene che tale sistema di monitoraggio dell'umidità delle parti strutturali abbia un ruolo importante nella gestione della struttura stessa, in particolare per le seguenti due motivazioni:

Unità	Umidità (%)
IN 1 DOGGIERNO	14%
IN 2 SOLAI EST	13%
IN 3 SOLAI CVEST	10%
IN 4 INGRESSO	11%
IN 5 DOCCIA	54%

- Programmazione razionale della manutenzione: razionalizzazione dell'attività ispettiva e di sorveglianza che potrà essere svolta non più in base ad un rigido programma temporale ma che potrà invece essere concentrata sulle opere che presentano i sintomi di degrado più gravi.
- Estensione della vita residua: per le strutture in legno può essere verificata la possibilità di estendere la loro "vita" al di là di quella di progetto, eventualmente effettuando alcuni interventi manutentivi mirati.

Nel corso dell'anno 2018 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.

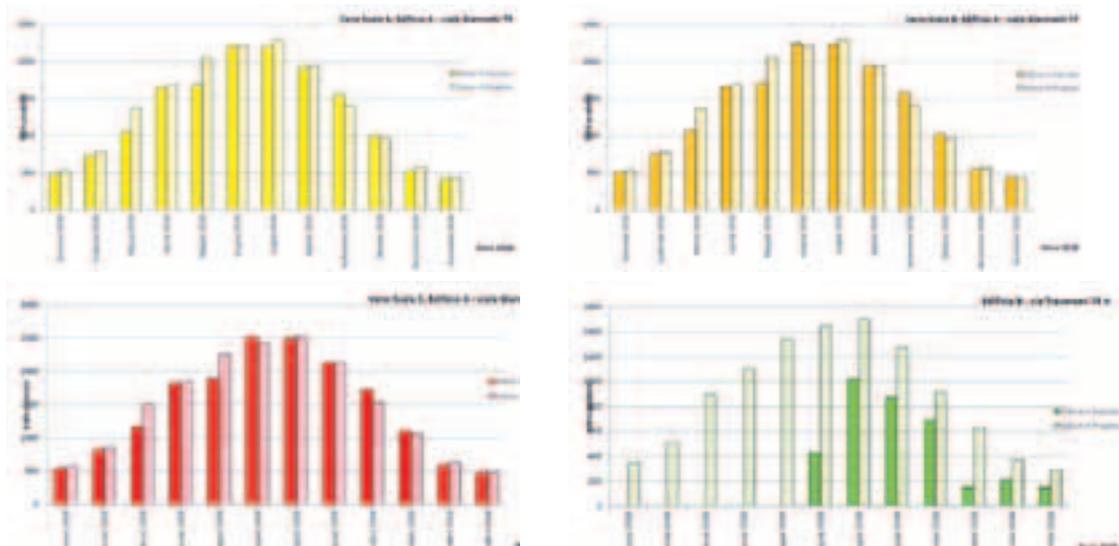
Monitoraggio della produzione degli impianti fotovoltaici

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 seguenti sono riportati gli andamenti della produzione di energia elettrica per l'anno 2018, 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.

	PRODUCIBILITÀ ANNO 2018	PRODUCIBILITÀ DA PROGETTO
Viale Giannotti, 75	kWh 15.420	kWh 16.218
Viale Giannotti, 77	kWh 15.720	kWh 16.218
Viale Giannotti, 79	kWh 17.213	kWh 17.808
Via Traversari, 79A	kWh 3.526	kWh 10.600
TOTALE	kWh 51.879	

Sia dai grafici sopra riportati che dalla tabella, si mette in evidenza la mancata produzione dell'impianto fotovoltaico di Via Traversari 79/A (dal mese di gennaio al mese di luglio) per un problema riscontrato sull'inverter che ha necessitato dell'invio dello stesso alla casa di produzione per le verifiche e la successiva sostituzione.

In linea generale, se si esclude la problematica riscontrata sull'impianto di Via Traversari, la produzione dell'anno 2018 è in linea con quanto calcolato a progetto.

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 2018 [0,187x51.879]	9.701
(*)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 404

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

L’entrata in vigore del “Conto Termico 2.0” in data 31.05.2016, oltre a potenziare e semplificare il meccanismo di sostegno già introdotto dal D.M. 28/12/2012, ha 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 ad accesso diretto riservati alle Pubbliche Amministrazioni (incluso gli ex Istituti Autonomi Case Popolari), per le seguenti categorie di interventi:

1.A_”Isolamento termico di superfici opache delimitanti il volume climatizzato” inerenti la riqualificazione dell’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 standardizza 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:

ATTIVITA' SVOLTA				INCASSI		
Interventi 1-C_Sostituzione generatori di calore				Interventi 1-C_Sostituzione generatori di calore		
n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
3	2014	3	4.414,57	-	0	2014
35	2015	25	37.179,50	-	0	2015
267	2016	216	303.345,66	249.779,14	172	2016
409	2017	377	508.447,53	574.348,31	426	2017
404	2018	460	576.400,96	539.467,65	431	2018
1.118	TOTALI	1.081	1.429.788,23	1.363.595,10	1.029	TOTALE INCASSATO
				- 66.193,13	- 52	TOTALE DA INCASSARE
Interventi 1-A_Riqualificazione involucro edilizio				Interventi 1-A_Riqualificazione involucro edilizio		
n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
3	2015	3	289.483,36	289.483,36	3	2015
3	TOTALI	3	289.483,36	289.483,36	3	TOTALE INCASSATO
				-	0	TOTALE DA INCASSARE
Interventi 1-E_Trasformazione edifici in nZEB				Interventi 1-E_Trasformazione edifici in Nzeb		
n.° PRATICHE	COMPETENZA	n.° CONTRATTI	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	INCENTIVO RICONOSCIUTO €	n.° CONTRATTI	COMPETENZA
1	2017	1	1.057.903,20	1.057.903,20	1	2017
1	TOTALI	1	1.057.903,20	1.057.903,20	1	TOTALE INCASSATO
				-	0	TOTALE DA INCASSARE
1.122	GLOBALE ATTIVITA'	1.085	2.777.174,79	2.710.981,66	1.033	GLOBALE INCASSATO
				- 66.193,13	- 52	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.

Alla fine del 2018 siamo in attesa delle decisioni in merito da parte del MISE¹.

OUT AMIANTO – IN FOTOVOLTAICO

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

La realizzazione dei nuovi impianti 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 2018 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 498.466 kWh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 264,69 tonnellate².

Al 31.12.2018 il programma IN-OUT, ha prodotto 7.866.279 kWh per una riduzione globale di CO₂ pari a 4.176,99 Kg. (produzione triennale + riduzione CO₂ triennale con parametro di riferimento e commento al trend).

PRODUZIONE – RIDUZIONE CO ₂			
	2016	2017	2018
PRODUZIONE COMPLESSIVA al 31.12 (kWp)	6.651.148	7.367.813	7.866.279
RIDUZIONE CO ₂ al 31.12 (Kg)	3.531,76	3.912,31	4.176,99

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” sarà raggiunto nel 2019, fatta salva 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.

INTERVENTI FREE AMIANTO

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
CAMPI BISENZIO Via dei Platani 5/e-f loc. S. Donnino*	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 in corso
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)	Approvati in assemblea condominiale lavori - In fase di affidamento lavori (Patrimonio)
GREVE IN CHIANTI Via di Colognole 55 e 57	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 in corso
PONTASSIEVE Loc. Le Sieci Via Mascagni	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
RUFINA Via di Contea 5-7	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura - Zona C - € 50.000,00	Inizio lavori a settembre 2019
BARBERINO DI MUGELLO Via Verdi 28 loc. Galliano	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di gara d'appalto
BARBERINO VE Via XXV Aprile 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Inizio lavori a settembre 2019
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)	Non approvato in assemblea
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 iniziati
MARRADI Via P. S. Ragazzini 1-5	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Inizio lavori a settembre 2019
SAN CASCIANO V.P. Via del Borromeo 172/176	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di gara d'appalto
SAN CASCIANO V.P. Via Sacco e Vanzetti 15	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	In fase di gara d'appalto
TAVARNELLE Viale Gagny 43-45	Rimozione del manto di copertura in Eternit e contestuale riqualificazione energetica della copertura	Inizio lavori a settembre 2019

PROGETTO ENERGMATCHING

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

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

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

Ottobre 2017 - primo incontro di coordinamento a Bolzano (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..



LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

IMPEGNO CONCRETO DI CASA S.P.A.

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

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

CONSUMI

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

CONSUMI ENERGETICI PER ANNUALITÀ			
	2016	2017	2018
ELETTRICITÀ (MW)	111	111	106
GAS (mc)	9.683	11.281 ³	11.790
ACQUA (mc)	622	630	580
BENZINA (litri)	6.530	5.985	5.340
METANO PER AUTOTRAZIONE (kg)	410	426	234

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.

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

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

Il 2018 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 contenimento delle acquisizioni delle risme di carta ordinate nel 2018, 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		
2016	2017	2018
1.260	1.300	1.110

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
120	50

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



Parte Quarta

L'ATTUAZIONE DELLE
TEMA
TICHE
SOCIA
LI

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 2018.

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 affianco, è evidenziato il numero degli immobili e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2016 al 2018 (dati al 31.12).

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

- gli immobili abitativi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2017 al 2018 di un numero pari a 7. Tale saldo positivo è dovuto alla consegna di nuovi alloggi, ridimensionato dalla realizzazione di vendita di alcuni alloggi.
- i Comuni che detengono il maggior numero di immobili abitativi gestiti da Casa S.p.A. sono:
 - Firenze (62,52% sia nel 2017 e 62,44% nel 2018)
 - Sesto Fiorentino (6,03% nel 2017 e 6,12% nel 2018)
 - Campi Bisenzio (4,34% nel 2017 e 4,33% nel 2018)
 - Scandicci (4,25% nel 2017 e 4,25% nel 2018).

ALLOGGI E.R.P. IN GESTIONE

COMUNE	NUMERO ALLOGGI			NUMERO ALLOGGI		
	DIC. 2016	DIC. 2017	VAR.	DIC. 2017	DIC. 2018	VAR.
BAGNO A RIPOLI	290	290	0	290	290	0
BARBERINO DI MUGELLO	137	137	0	137	137	0
BARBERINO VAL D'ELSA	44	44	0	44	44	0
BORGO SAN LORENZO	195	195	0	195	195	0
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	38	0
FIGLINE E INCISA VALDARNO	202	202	0	202	202	0
FIRENZE	8.003	8.018	15	8.018	8.012	- 6
FIRENZUOLA	71	71	0	71	71	0
GREVE IN CHIANTI	133	133	0	133	132	- 1
IMPRUNETA	154	159	5	159	159	0
LASTRA A SIGNA	161	161	0	161	161	0
LONDA	20	20	0	20	20	0
MARRADI	81	81	0	81	80	-1
PALAZZUOLO SUL SENIO	13	13	0	13	13	0
PELAGO	60	60	0	60	60	0
PONTASSIEVE	257	269	12	269	268	- 1
REGGELLO	81	81	0	81	81	0
RIGNANO SULL'ARNO	66	66	0	66	66	0
RUFINA	46	46	0	46	46	0
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	167	166	-1	166	166	0
SESTO FIORENTINO	773	773	0	773	785	12
SIGNA	156	156	0	156	156	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	59	63	4	63	67	4
VAGLIA	4	4	0	4	4	0
VICCHIO DI MUGELLO	95	95	0	95	95	0
TOTALI	12.789	12.824	35	12.824	12.831	7

INTERVENTI EDILIZI DI CASA S.P.A. - ANNO 2018

	N. ALLOGGI		
	DA NUOVA COSTRUZIONE	OGGETTO DI MANUTEN- ZIONE STRAORDINARIA	DA RECUPERO EDILIZIO
BAGNO A RIPOLI	0	224	0
BARBERINO DI MUGELLO	0	16	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	13	0
BORGO SAN LORENZO	0	0	20
CALENZANO	0	31	0
CAMPI BISENZIO	0	107	0
DICOMANO	0	29	0
FIESOLE	0	31	0
FIGLINE VALDARNO - INCISA V.NO	8	24	0
FIRENZE	203	637	21
FIRENZUOLA	0	24	0
GREVE IN CHIANTI	0	24	0
IMPRUNETA	0	41	0
LASTRA A SIGNA	0	60	3
LONDA	0	2	0
MARRADI	0	4	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	12	0
PELAGO	0	12	0
PONTASSIEVE	12	61	0
REGGELLO	0	9	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	52	0
RUFINA	9	1	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	19	0
SAN GODENZO	0	11	0
SCANDICCI	0	122	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	6	54	0
SESTO FIORENTINO	0	179	0
SIGNA	0	28	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	15	0
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	22	0
AULLA (ALLOGGI PRO-ALLUVIONATI)	0	0	0
TOTALI	238	1.864	44

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 2018, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica.¹

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

Nel corso del 2018 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.



¹ 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.

Ristrutturazione alloggi di risulta

L'entità del numero di alloggi ripristinati, indicati in tabella, è stata resa possibile anche grazie ad una convenzione con la Società Menarini Farmaceutica per la ristrutturazione di 10 alloggi, realizzati nel corso dell'anno.

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

Agli interventi per l'ordinaria manutenzione e pronto intervento (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità), è stato destinato nel 2018 il 48,55% del monte canoni e.r.p. incassato.

RAPPORTO INCASSATO DA CANONI/MANUTENZIONE ORDINARIA

2016	2017	2018
46,76%	44,60%	48,55%

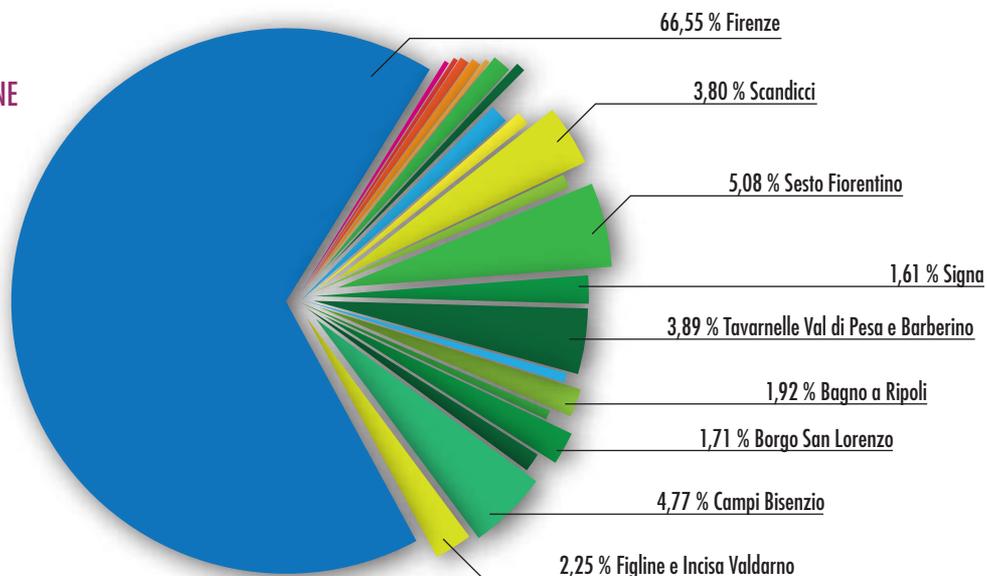
Tale rapporto è particolarmente significativo rispetto alle scelte economiche effettuate dai gestori di edilizia residenziale pubblica. Confrontando il dato di Casa S.p.A. con quello delle altre 10 aziende per la casa della Toscana, la Società si attesta tra le migliori².

² Tenuto conto di quanto riportato sul "Rapporto sulla condizione abitativa", pubblicazione annuale della Regione Toscana, nelle edizioni disponibili al momento della redazione del Bilancio Sociale 2018 di Casa S.p.A., la Società si attesta al secondo posto per l'anno 2016 e al primo posto nel 2017.

RISTRUTTURAZIONE ALLOGGI DI RISULTA DEL PATRIMONIO E.R.P. ANNO 2018

Comune	n. alloggi	costo €
BAGNO A RIPOLI	6	67.176,34
BARBERINO DI MUGELLO	4	19.058,33
BORGO SAN LORENZO	8	59.696,55
CALENZANO	4	39.302,92
CAMPI BISENZIO	20	166.633,63
DICOMANO	0	-
FIESOLE	1	4.000,00
FIGLINE E INCISA VALDARNO	8	78.680,85
FIRENZE	128	2.323.044,14
FIRENZUOLA	1	12.034,55
GREVE IN CHIANTI	1	4.955,58
IMPRUNETA	2	19.442,98
LASTRA A SIGNA	3	25.526,13
LONDA	1	3.681,83
MARRADI	0	-
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	-
PELAGO	1	3.478,74
PONTASSIEVE	3	33.541,13
REGGELLO	1	6.842,94
RIGNANO SULL'ARNO	2	17.380,43
RUFINA	1	3.893,30
SAN CASCIANO VAL DI PESA	5	37.881,42
SAN GODENZO	1	21.586,18
SCANDICCI	14	132.557,09
SCARPERIA E SAN PIERO	3	25.821,72
SESTO FIORENTINO	24	177.361,21
SIGNA	3	56.155,68
TAVARNELLE VAL DI PESA - BARBERINO V. E.	10	135.851,02
VAGLIA	0	-
VICCHIO DI MUGELLO	2	14.893,85
TOTALI	257	3.490.478,54

**IMPORTI INVESTITI
NELLA RISTRUTTURAZIONE
ALLOGGI DI RISULTA**
(percentuali sul totale)



Le vendite del patrimonio e.r.p.

La legge Regione Toscana n. 5 del 22 gennaio 20143 disciplina le vendite agli assegnatari del patrimonio di e.r.p. in Toscana con le seguenti finalità:

- reperimento di risorse per il finanziamento dell'erp,
- 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

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
NUMERO PRATICHE TRATTATE	252	264	0
numero pratiche scartate per anomalie riscontrate	46	33	0
numero comunicazioni preliminari inviate	206	231	0
NUMERO ALLOGGI ALIENATI	-	4	6 di cui 3 all'asta
TOTALE INCASSATO VENDITE ALLOGGI	-	€ 138.603,38	€ 425.863,25 di cui € 125.100,00 all'asta

3 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: € 80.678,80
N. nuclei beneficiari: 129

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

La procedura di erogazione del Fondo Sociale è stata formalizzata con apposito Regolamento, approvato in sede di Conferenza L.O.D.E. il 20.03.2013 e condiviso poi con gli "addetti ai lavori" dei Comuni medesimi attraverso una serie di incontri organizzati dall'Ufficio Legale di Casa S.p.A. nel settembre dello stesso anno.

Con la L.R.T. 41/2015 la Regione Toscana ha ritenuto necessario incrementare il sostegno ai nuclei in difficoltà, tanto da raddoppiare l'ammontare del Fondo Sociale, che è costituito oggi dallo 0,50% del monte canoni annuo di ciascun Comune L.O.D.E..

Negli ultimi anni è aumentata la consapevolezza da parte dei Comuni dell'esistenza dello strumento del Fondo Sociale che hanno cominciato ad utilizzarlo come supporto alla loro attività di sostegno "sociale". Pertanto alcuni dei Comuni che non lo avevano mai utilizzato hanno cominciato ad attingervi e quelli che già lo usavano hanno continuato a farlo ma in maniera più razionale. La materia è destinata ad acquisire ancor maggiore rilevanza a seguito dell'entrata in vigore della LRT 2/2019 che aumenta ulteriormente la percentuale del monte canoni da destinare al Fondo, portandola al 3%.

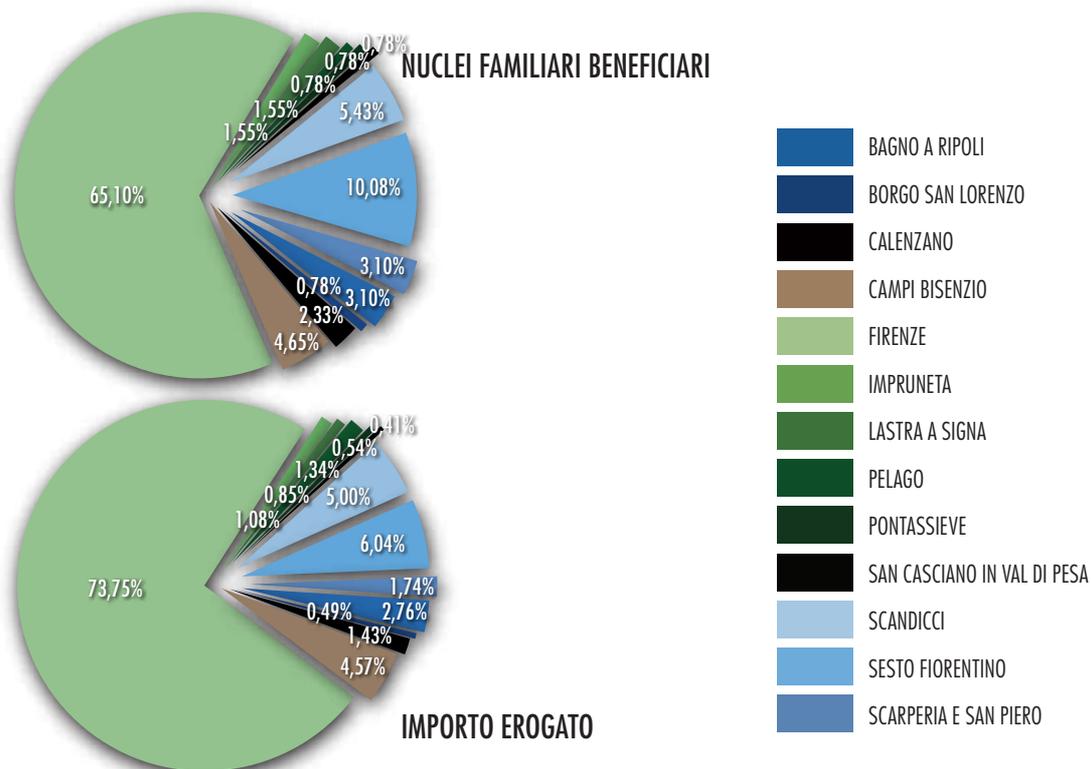
Da agosto 2018, l'attività di gestione del Fondo Sociale è stata trasferita dall'Ufficio Legale al nascente Ufficio Gestione Sociale di Casa S.p.A., che per la specifica attenzione alla dimensione sociale del patrimonio e.r.p. e agli utenti fragili, è stato individuato come l'Ufficio più affine ad accogliere le finalità e l'operatività già proprie del Fondo Sociale.

Il passaggio di Ufficio non ha comportato cambiamenti in termini di collaborazione con i Comuni, anzi, attraverso la partecipazione ai tavoli operativi dove si affronta la gestione condivisa delle problematiche

di carattere sociale e socio-sanitario con i soggetti della rete, l'utilizzo del Fondo Sociale può configurarsi come ulteriore strumento da mettere in campo a favore di soggetti fragili in un'ottica di progettualità concertata.

I tavoli rappresentano pertanto, da una parte, un'occasione per intercettare gli utenti, fino ad allora sconosciuti all'Ufficio, e indirizzarli verso un utilizzo mirato e razionale del Fondo Sociale, e dall'altra può essere l'Ufficio Gestione Sociale a portare all'attenzione della rete le situazioni di fragilità emerse durante la richiesta diretta degli utenti all'accesso al Fondo. Il tutto in una dimensione circolare di azioni e di interventi che ruotano intorno agli inquilini e.r.p..

FONDO SOCIALE			
	2016	2017	2018
Numero nuclei beneficiari	136	134	129
Importo erogato	€4.245,90	€0.081,04	€0.678,80



Gestione morosità

INDICATORE
Indicatore di morosità: 4,07%

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

Nell'autunno del 2018, a seguito del pensionamento del professionista legale interno Casa S.p.A., decidendo di affidarsi per la rappresentanza in giudizio a legali esterni, ha riorganizzato l'Ufficio modificandone la denominazione in Ufficio Morosità e Contenzioso. La professionalità e l'esperienza del personale interessato fornisce una solida garanzia per il proseguimento dell'attività di recupero della morosità con la medesima qualità ed efficienza.

PERCENTUALE DI MOROSITÀ*		
2016	2017	2018
4,09%	4,08%	4,07%

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

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., ora confermata dal nuovo Regolamento LODE fiorentino, adottato a seguito delle modifiche apportate alla LRT 96/96 dalla LRT 41/2015, che prevede espressamente la presenza di un membro nominato dalla Società nelle nuove Commissioni uniche ERP e Mobilità. È appena il caso di sottolineare che la partecipazione diffusa a questi organismi costituisce un corposo impegno organizzativo e culturale che il personale di Casa S.p.A. assolve con precisione e competenza; è inoltre frequente un'attività di consulenza formale ed informale in materia e.r.p. fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

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

Nel corso del 2017 il numero di dipendenti che è stato autorizzato a partecipare alle Commissioni, è stato di 9, pari al 12% ⁴ del personale di Casa S.p.A..

⁴ Indicatore calcolato su 75 dipendenti inclusi i dirigenti

Contributi per la prevenzione sfratti per morosità

INDICATORE

Contributi erogati nel 2018: € 323.733,55

Prosegue anche nel 2018 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 323.733,55.

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 2018 di Euro 315.733,55.

Tali risorse sommate ad una quota residua relativa alla Delibera G.R.T. n. 664 del 12.07.2016, pari ad Euro 8.000,00, ha fatto erogare per le finalità previste un totale pari ad Euro 323.733,55.



Controlli sulle dichiarazioni reddituali

INDICATORE

Numero posizioni controllate: 771
Numero posizioni difformi ricostruite: 181
Importo canoni ricostruiti: € 350.438,33

Sottoporre a controlli ampi e sistematici le autodichiarazioni anagrafico-reddituali degli assegnatari, è ormai prassi consolidata di Casa S.p.A..

In virtù di una collaborazione con l'Azienda informatica dell'Agenzia delle Entrate, infatti, Casa S.p.A, ha approntato una procedura finalizzata ad un sistematica verifica massiva sui redditi dichiarati dai nuclei assegnatari nell'ambito della raccolta biennale.

Grazie a questa procedura informatica pressoché tutte le posizioni reddituali di ciascun membro delle famiglie di erp (nel 2018 pari a 30.053⁵ unità) sono confrontate con le risultanze degli archivi fiscali. L'anno 2018, quale anno "intermedio" rispetto all'anno per legge dedicato all'accertamento anagrafico reddituale di tutti i nuclei assegnatari, è stato significativamente dedicato alla rilevazione e ricostruzione di numerose posizioni di difformità che, comunque, come già si è avuto occasione di osservare in precedenti edizioni di questo Bilancio Sociale, costituiscono una parte non cospicua delle dichiarazioni complessivamente ricevute, considerando anche che le difformità rilevate "in difetto" nel controllo c.d. "massivo" comprendono anche scostamenti minimi e/o ininfluenti sul canone di locazione. La tabella riepiloga i dati di partenza di tale controllo.

TOTALE POSIZIONI CONFRONTATE INFORMATICAMENTE	30.053	
TOTALE DIFFORMI	10.924	36,35%
di cui:		
Totale difformi in eccesso (dichiarazione a Casa S.p.A. maggiore delle risultanze fiscali)	7.071	64,72%
Totale difformi in difetto (dichiarazione a Casa S.p.A. minore delle risultanze fiscali)	3.853	35,28%
TOTALE DICHIARAZIONE PIENAMENTE CONFORMI	19.129	63,65%

Il controllo vero e proprio è stato quindi effettuato su un ampio campione basato sulla quota delle difformità in difetto 35,28%, escludendo gli scostamenti minimi o comunque irrilevanti ai fini del calcolo del canone o del mantenimento dei requisiti di assegnazione.

Agli assegnatari interessati dal controllo vengono comunicate la natura e l'entità della difformità riscontrata e del relativo conguaglio di canone, con invito a presentarsi per fornire chiarimenti e/o contestazioni in merito ai risultati stessi.

L'esperienza ha dimostrato come la gran parte delle difformità è frutto di errori materiali e/o interpretativi piuttosto che da omissioni intenzionali; effettivamente quasi tutti gli assegnatari convocati hanno provveduto a chiarire le circostanze dell'errore, rettificando le proprie dichiarazioni e sottoscrivendo spesso un piano di rateizzo mensile del conguaglio.

Nell'anno 2018 le posizioni a campione verificate sono state 381, mentre quelle effettuate sistematica-

⁵ Il valore è relativo al numero dei membri delle famiglie di e.r.p. al momento dell'estrazione effettuata nel corso del 2018

mente in occasione di incrementi familiari, volturazione del contratto e proposte di acquisto dell'alloggio ai sensi della LRT 5/2014, sono stati 272.

Gli strumenti per l'effettuazione del controllo a disposizione di Casa S.p.A. sono stati ampliati nel 2018 con il collegamento con la banca dati INPS per la verifica delle dichiarazioni ISEE degli assegnatari e dei relativi requisiti per la permanenza del diritto all'assegnazione dell'alloggio: un ulteriore incrocio di informazioni che ha permesso di evidenziare difformità che sono state così rettificate in contraddittorio con gli interessati. Da questo tipo di controlli relativi alle difformità su possidenze immobiliari sono scaturite 118 verifiche.

Il totale delle verifiche, relativo a 771 posizioni, ha dato luogo a 181 ricostruzioni e relativi conguagli, per un totale di € 350.438,33 riaddebitati agli interessati.

tabella riepilogativa CONTROLLI REDDITUALI 2018	
Posizioni verificate da controllo massivo (confronto a tappeto con archivi Agenzia delle Entrate)	381
Posizioni verificate da controlli presenti in processi operativi (incrementi nucleo, volturazione contratto, proposte acquisto alloggio)	272
Posizioni verificate da controlli su dichiarazioni ISEE (difformità su possidenze immobiliari)	118
Totale posizioni sottoposte a controllo	771
Totale posizioni ricostruite	181
Importo conguagliato	€ 342.731,50
Interessi	€ 7.706,83
Totale importo riaddebitato	€ 350.438,33

Gestione del rispetto del regolamento di utenza

Già a partire dall'anno 2016, con azioni proseguite nell'anno 2017 Casa S.p.A. si è impegnata a gestire l'importante novità introdotta dalla L.R. Toscana 31/3/2015 n. 41, che per la prima volta (art. 35 lett. d) considera causa di decadenza dall'assegnazione all'alloggio di ERP la violazione, grave e continuata, delle regole sull'uso degli alloggi.

È noto che in materia il Regolamento regionale di Utenza (Del. GR 15/6/1998 n. 608) è ampio e sostanzialmente ben impostato e dettagliato: in sintesi si può dire che sono vietati tutti i comportamenti che possano provocare danni al fabbricato ed alle persone, che rechino disturbo con rumori ed altre immissioni, che tendano ad occupare spazi comuni, anche di parcheggio, che ledano la tranquillità, il decoro e l'igiene del fabbricato.

Il lavoro impostato da Casa S.p.A. è stato quello di approfondire ulteriormente ognuno dei divieti ed obblighi previsti dal Regolamento, anche alla luce delle norme generali e della giurisprudenza, impostando su tale materia una puntuale e progressiva formazione degli uffici. Si è altresì operato per condividere la materia con gli stakeholder: in primo luogo gli assegnatari, a livello di informazione, e poi il LODE e le Associazioni degli utenti, nella prospettiva di formalizzare puntuali protocolli in materia. È chiaro infatti che le nuove previsioni normative, per non rimanere sulla carta, richiedono una maggiore cultura del controllo e della sanzione, un'adeguata scala di priorità, la permanente attenzione al rispetto dei diritti di contraddittorio e difesa, la qualità delle verifiche e delle prove. Più in generale Casa S.p.A. si è impegnata a socializzare una visione della sanzione mirata principalmente a reprimere, anche con la decadenza, i comportamenti prevaricatori, peggio se in forma organizzata: quelli che mirano in sostanza a stravolgere le regole di convivenza, di gestione associata e di potenziale crescita sociale degli assegnatari.

In parallelo Casa S.p.A. si è impegnata ad affinare le capacità di mediazione, sia interpersonale che sociale, in un quadro che tenda a far percepire le regole come uno strumento di benessere e di sviluppo di autonome capacità di gestione da parte degli assegnatari.

Questa duplice dimensione di approccio al rispetto delle regole e alla "buona convivenza" si è concretato, nel 2018 anche a livello organizzativo: infatti è stato costituito un apposito Ufficio, denominato Ufficio Gestione Sociale, cui sono stati attribuiti compiti di analisi, monitoraggio e presa in carico di problematiche di convivenza e di disagio sociale, mentre i compiti propriamente sanzionatori sono stati attribuiti al nuovo Ufficio Morosità e Contenzioso che ha preso il posto (e l'eredità) dell'Ufficio Legale di Casa S.p.A.

Il nuovo Ufficio Gestione Sociale⁶

Nel corso del 2018 l'Ufficio Gestione Sociale, costituito formalmente dal mese di agosto, ha delineato la propria operatività strutturando attività e procedure per la presa in carico della dimensione sociale del patrimonio e.r.p. del Lode Fiorentino, secondo i contenuti del Progetto già strutturato dal Nucleo di Mediazione e Coesione Sociale. Partendo dalla mappatura delle caratteristiche e dei bisogni dei nuclei assegnatari, l'Ufficio si è impegnato nella gestione delle situazioni di fragilità sociale e socio/sanitaria, della conflittualità esistente e di quella non ancora manifesta, della promozione della partecipazione attiva degli inquilini soprattutto attraverso il supporto alle Autogestioni, della valorizzazione della pacifica convivenza, del rispetto delle normative e infine dell'ampio tema dell'accompagnamento all'abitare.

Sul piano istituzionale, dopo una fase di confronto e concertazione, è stato raggiunto l'obiettivo della sottoscrizione di Protocolli di Intesa con tutti i 30 Comuni appartenenti al Lode Fiorentino, risultato che oltre ad ufficializzare e definire i termini della collaborazione con Casa S.p.A., ha permesso l'avvio della fase di strutturazione di quello che rappresenta uno degli strumenti operativi più rilevanti, ossia la rete di tutti gli stakeholders che, per competenza e responsabilità, operano intorno alla dimensione sociale del patrimonio e.r.p..

Sono state organizzate e sono operative le reti di quasi la totalità dei Comuni del Lode; attraverso l'attività di coordinamento dell'Ufficio Gestione Sociale sono stati definiti obiettivi, sinergie e procedure operative condivise da tutti i membri dei tavoli periodici, ai quali partecipano i Servizi Sociali e gli Uffici Casa del Comune, i Servizi Sociali della Asl, la Salute Mentale, la Psichiatria, il SerD e le Forze dell'Ordine.

Lo strumento trasversale, utilizzato dall'Ufficio per qualsiasi tipologia di problematica è stato il sopralluogo presso il fabbricato e gli alloggi interessati dalle problematiche. Gli scopi del sopralluogo sono molteplici, dalla raccolta delle informazioni utili per la definizione reale dei confini della situazione presa in esame, alla

6 I tavoli hanno iniziato la loro operatività e, nel corso del 2019, hanno permesso il raggiungimento di importanti risultati che dimostrano quanto lo strumento del confronto, della condivisione di obiettivi e di strumenti intorno a problematiche di carattere sociale, socio/sanitario o di conflitto presenti all'interno dei nostri fabbricati, rappresenti davvero un'innovazione determinante in termini di efficienza ed efficacia. Con lo strumento della rete, l'Ufficio Gestione Sociale ha preso in carico oltre 200 segnalazioni relative a situazioni di fragilità sociale e/o di disagio socio/sanitario, di conflittualità e di mancato rispetto del Regolamento di Utenza.

Da una prima analisi dei dati, raccolti anche nel corso della prima metà del 2019, l'elemento che si evidenzia è l'elevata compresenza all'interno di una segnalazione di differenti tipologie di problematica: come rappresentato nella tabella, circa due terzi del campione si traducono in situazioni che presentano elementi sia di convivenza, sia di carattere sociale sia di carattere sanitario.

Riflettendo su questo risultato, l'elemento più rilevante a riguardo, appare costituito dalla relazione di causa-effetto esistente tra problematiche di carattere sociale e/o socio/sanitario e situazioni di degenerazione dei rapporti di pacifica convivenza: la presenza, in altre parole, di soggetti fragili, all'interno di un nucleo, che manifestano criticità di carattere sociale e/o sanitario, nella maggioranza dei casi genera conflitto all'interno del fabbricato e mette in discussione i rapporti tra i nuclei assegnatari.

verifica sul campo degli elementi emersi dalle segnalazioni da parte di assegnatari, all'incontro con i nuclei per il quali si ritiene più efficace un colloquio all'interno dell'alloggio rispetto ad una convocazione presso l'Ufficio. Il sopralluogo si è rivelato, come ci attendevamo, uno strumento fondamentale per la costruzione di un rapporto fiduciario con gli assegnatari, soprattutto con riferimento a quelle situazioni che presentano elementi di disagio e fragilità sociale, sanitaria o semplicemente di solitudine se non marginalità sociale. La sfida che l'Ufficio ha davanti a sé non è, quindi, quella della semplice mediazione di conflitti condominiali ma quella di riconoscere e conseguentemente individuare, in un quadro di profonda sinergia e condivisione con tutti i soggetti istituzionali e non, membri delle reti, nuovi strumenti di gestione della fragilità e delle varie forme di disagio sociale nella consapevolezza che il tema abitativo è un tema innanzitutto sociale.



IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

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

CANONI E REDDITI - Raffronto mese gennaio 2017/ mese gennaio 2019			
	gennaio 2017	gennaio 2018	gennaio 2019
CANONE MEDIO ⁷ MENSILE LRT 96/96	€ 124,88	€ 133,21	€ 128,99

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

⁷ Canone medio escluso canone sanzionatorio.

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI ⁸

REDDITO DEGLI UTENTI NELL'ULTIMO TRIENNIO

REDDITI (escluso ospiti)	DICEMBRE (rilevazione gennaio)		
	2017	2018	2019
Reddito medio per inquilino occupato	€ 12.198,94	€ 12.463,20	€ 12.295,78
Reddito medio per inquilino	€ 7.525,47	€ 7.879,52	€ 7.663,89
n. inquilini con reddito	n. 18.249	n. 18.447	n. 18.179
n. inquilini senza reddito	n. 11.333	n. 10.731	n. 10.987

RIPARTIZIONE NUCLEI PER FASCE DI CANONE

	NUMERO NUCLEI (dicembre - rilevazione gennaio)			PERCENTUALE DEL MONTE CANONI PRODOTTA (dicembre - rilevazione gennaio)		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
n. nuclei canone 7% convenzionale	3.369	3.141	3.287	9,94%	8,40%	9,52%
n. nuclei 12% convenzionale	5.751	5.488	5.606	39,25%	34,93%	38,59%
n. nuclei 14% convenzionale	2.289	2.394	2.352	32,99%	31,49%	33,69%
n. nuclei 16% convenzionale	501	581	500	13,90%	15,02%	14,02%
n. nuclei canone sanzionatorio (doppio del canone oggettivo)	50	288	58	1,54%	7,65%	1,64%
Indennità di occupazione	176	195	187	2,38%	2,51%	2,55%

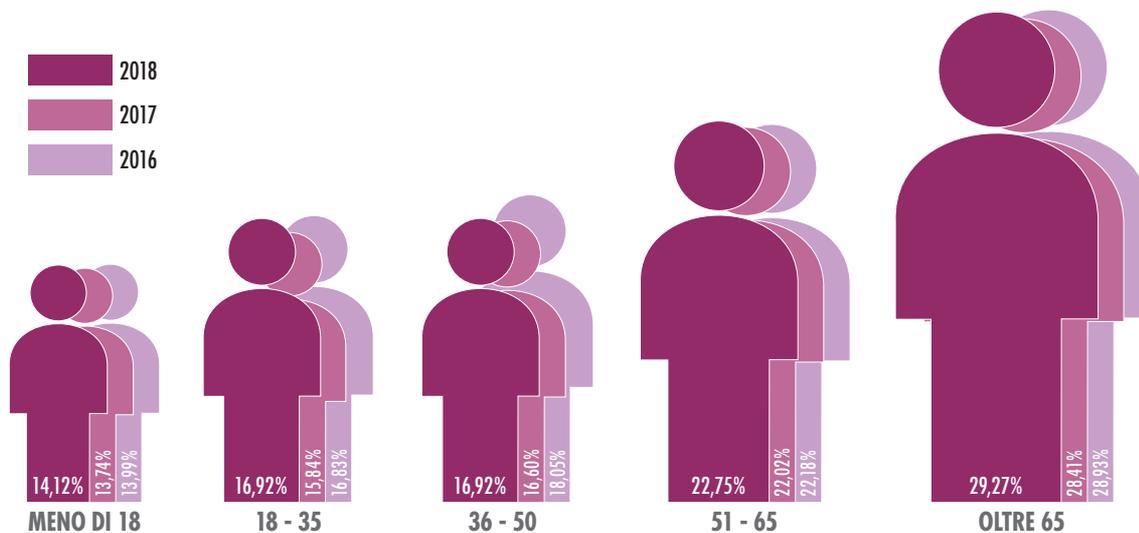
⁸ I dati riportati in questa sezione si riferiscono tutti al mese di dicembre dell'anno di riferimento, ma sono tutti rilevati nel gennaio dell'anno successivo a quello indicato. Tale criterio omogeneizzante adottato da questa edizione può comportare lievi scostamenti dagli stessi dati riportati nelle edizioni precedenti.

LA POPOLAZIONE E.R.P. DEL L.O.D.E. FIORENTINO



COMPOSIZIONE POPOLAZIONE E.R.P. (dato comprensivo degli ospiti) DICEMBRE (rilevazione gennaio)

	2017	2018	2019
Totale persone residenti femmine	16.322	15.779	16.043
Totale persone residenti maschi	13.466	12.936	13.265
Totale residenti	29.788	28.715	29.308
di cui cittadini italiani	24.624 (82,66%)	23.607 (82,21%)	23.818 (81,27%)
di cui cittadini U.E.	746 (2,50%)	758 (2,64%)	814 (2,78%)
di cui cittadini extra U.E.	4.418 (14,83%)	4.350 (15,15%)	4.676 (15,95%)
Età media (anni)	49	49	49
Numero componenti medio per nucleo familiare	2,50	2,48	2,50



RIPARTIZIONE PER FASCE D'ETÀ (dato comprensivo degli ospiti) DICEMBRE (rilevazione gennaio)

	2017	2018	2019
meno di 18 anni	4.168	4.083	4.139
tra 18 e 35 anni	5.016	4.708	4.960
tra 36 e 50 anni	5.377	4.934	4.960
tra 51 e 65 anni	6.608	6.545	6.669
oltre 65 anni	8.619	8.445	8.580

COMPOSIZIONE NUMERICA DEI NUCLEI FAMILIARI DICEMBRE (rilevazione gennaio)

	2017	2018	2019
1 persona	2.991	3.086	2.985
2 persone	3.860	3.766	3.813
3 persone	2.403	2.236	2.282
4 persone	1.384	1.322	1.373
5 persone ed oltre	1.271	1.194	1.291

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.

TEMPISTICA DEI SERVIZI EROGATI IN CONFORMITÀ ALLA CARTA DEI SERVIZI				
ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO ANNO 2016	RISULTATO ANNO 2017	RISULTATO ANNO 2018
CONSEGNA CHIAVI	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	99,39 %	96,61 %	96,61 %
STIPULA CONTRATTO DI LOCAZIONE	Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	100,00 %	100,00 %	100,00 %
EFFETTUAZIONE RIDUZIONE CANONE	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	100,00 %	99,40 %	99,40 %
EMISSIONE BOLLETTA MENSILE	Entro la prima decade di ogni mese	100,00 %	100,00 %	100,00 %
EFFETTUAZIONE VOLTURA DEL CONTRATTO	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,84 %	97,50 %	97,50 %
INCREMENTO DEL NUCLEO	Entro primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,42 %	99,38 %	99,38 %
AUTORIZZAZIONE ALL'OSPITALITÀ	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	100,00 %	98,18 %	98,18 %
RISPOSTA ALLA RICHIESTA AUTORIZZAZIONE ESECUZIONE LAVORI	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	88,76 %	75,73 %	75,73 %
VERIFICA NECESSITÀ O URGENZA INTERVENTI DI MANUTENZIONE	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ADDEBITO SERVIZI A RIMBORSO	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00 %	100,00 %	100,00 %
CODICI ACCESSO AREA INTRANET COMUNICATI	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100,00 %	100,00 %	100,00 %

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



La Carta dei Servizi è stata aggiornata alla fine del 2015.

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

È in corso una nuova revisione del documento.

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. Nel 2018 si sono contati, su un totale di 1.091 immobili gestiti per conto dei Comuni, 313 immobili in Autogestione, con un’incidenza percentuale del 28,69%⁹.

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.



$$\text{INCIDENZA AUTOGESTIONI} = \frac{\text{numero immobili in Autogestione}}{\text{totale immobili}} = \frac{313}{1.091} = 28,69\%$$

	2016	2017	2018
INCIDENZA PERCENTUALE	29,17%	28,88%	28,69%
IMMOBILI GESTITI	1.114	1.101	1.091

⁹ I dati sul numero di immobili sono estratti al 9.01.2019

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.

Indagine clima interno da rimandare per gli approfondimenti sui dettagli. Il trend è riconducibile ad una serie di elementi (flessibilità orario,

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 ERP. 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.

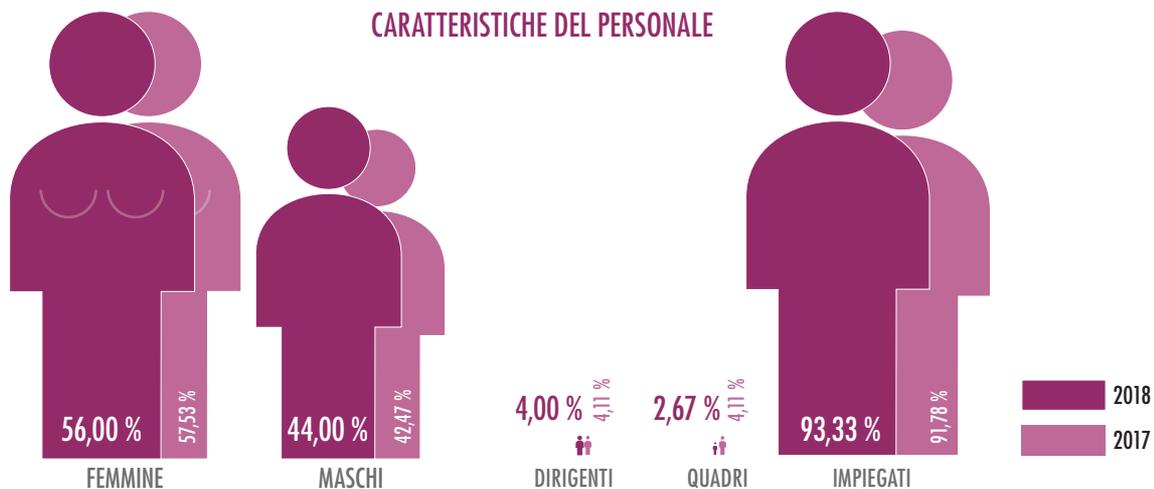
Il riassetto aziendale è stato realizzato nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. n. 175/2016 e deliberazione di indirizzo del Comune di Firenze n. 2017/C/0035 del 19.06.2017) delle procedure e della regolamentazione di Casa S.p.A..

CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

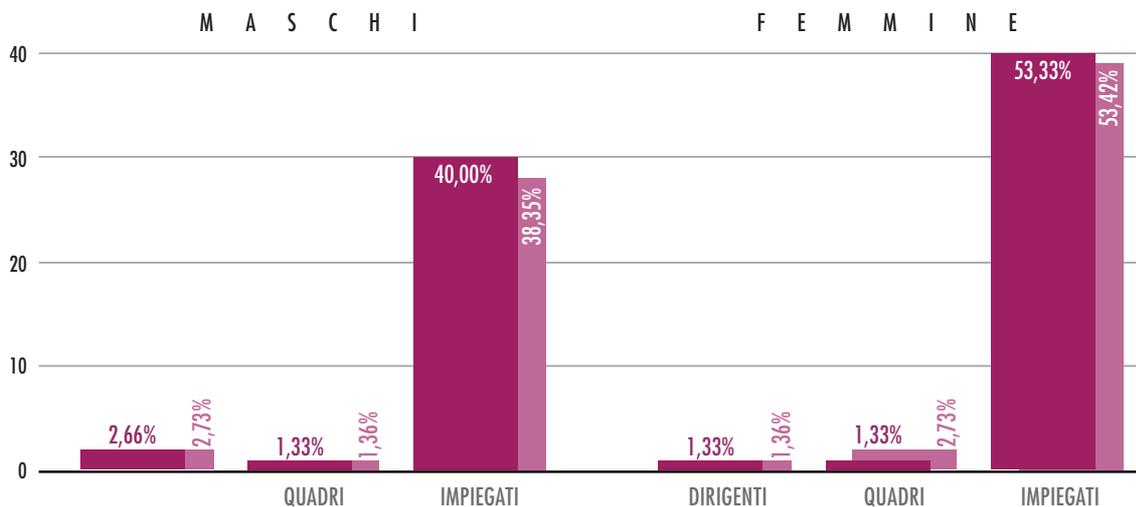
Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 73 unità nel 2017 e 75 nel 2018. La variazione del numero dei dipendenti deriva dall'assunzione di n. 8 persone a fronte di n. 6 cessazioni per pensionamento intervenute nell'anno 2018.

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

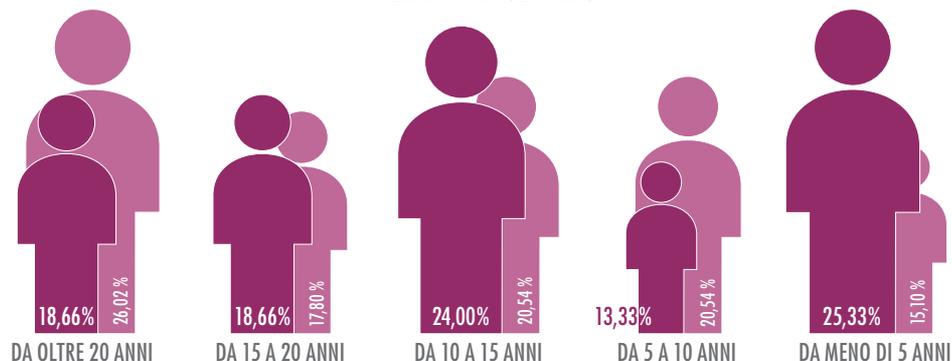
CARATTERISTICHE DEL PERSONALE



QUALIFICHE	2017			2018		
	MASCHI	FEMMINE	Totale	MASCHI	FEMMINE	Totale
DIRIGENTI	2	1	3	2	1	3
QUADRI	1	2	3	1	1	2
IMPIEGATI	28	39	67	30	40	70
Totale	31	42	73	33	42	75



ANZIANITÀ DI SERVIZIO



Nel 2018 il 93,33% dei dipendenti risulta avere la qualifica di “Impiegato” a fronte del 6,67% di “Quadro” e “Dirigente”.

RIPARTIZIONE PER ANZIANITA' DI SERVIZIO

(numero di addetti) dati al 31.12

ANZIANITÀ	2017			2018		
	MASCHI	FEMMINE	totale	MASCHI	FEMMINE	totale
oltre 20 anni	7	12	19	5	9	14
da 15 a 20 anni	6	7	13	6	8	14
da 10 a 15 anni	6	9	15	10	8	18
da 5 a 10 anni	10	5	15	6	4	10
meno di 5 anni	2	9	11	6	13	19
Totale	31	42	73	33	42	75

RIPARTIZIONE PER ETÀ

(numero di addetti) dati al 31.12

ETÀ	2017			2018		
	MASCHI	FEMMINE	totale	MASCHI	FEMMINE	totale
fino a 30 anni	1	0	1	2	2	4
da 31 a 40 anni	3	11	14	2	12	14
da 41 a 50 anni	14	16	30	17	14	31
oltre 50 anni	13	15	28	12	14	26
Totale	31	42	73	33	42	75

RIPARTIZIONE PER TITOLO DI STUDIO
(numero di addetti) dati al 31.12

TITOLO	ANNO 2017			ANNO 2018		
	MASCHI	FEMMINE	totale	MASCHI	FEMMINE	totale
LAUREA	9	15	24	13	18	31
DIPLOMA	20	19	39	18	19	37
LICENZA MEDIA	2	8	10	2	5	7
Totale	31	42	73	33	42	75

Turnover del personale

INDICATORE
Tasso di turnover complessivo: 18,37%

Tenuto conto dell'organico medio anno 2018, pari a 76,21 il turnover complessivo¹⁰ dell'anno, considerati gli entrati e gli usciti è pari al 18,37%.

TOURNOVER DEL PERSONALE		
2016	2017	2018
15,15%	14,92%	18,37%

Il T.A.I. (Tasso di Attività Interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società superiore al 7%, dato migliore rispetto al 2017 – che si attestava al 9,17% - che si spiega con un contenimento dei costi per incarichi esterni, contrapposto ad un lieve incremento del costo del personale interno dovuto al turnover aziendale.

¹⁰

turnover complessivo $\frac{\text{Totale entrati + totale usciti}}{\text{organico medio annuo}} \times 100$

T.A.I.		
2016	2017	2018
7,11%	9,17%	7,63%

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).

Crescita professionale

INDICATORE
Indicatore sulla formazione: EVP 2018: 3,20%

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 2018 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		
2016	2017	2018
1.560/111.058 = 1,40%	8.459/112.140 = 7,54%	3.747/117.075 = 3,20%

L'indice¹¹ 2018 evidenzia una consistente diminuzione¹² delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nel 2017, non proporzionale all'aumento del numero di ore lavorate.

Anche il 2018 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 2018-2019 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società.

Comunicazione

INDICATORE
Numeri riunioni condotte anno 2018: 17

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 2018 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 Sì" e tirocini formativi) presso Casa S.p.A. n. 8 risorse (n. 5 femmine e n. 3 maschi): hanno svolto una esperienza formativa nell'ambito di uffici: progetti e cantieri, risorse manutentive, impianti, patrimonio, utenza e in attività gestionali e legali di Casa S.p.A..

11

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

12 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.

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 2018 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.



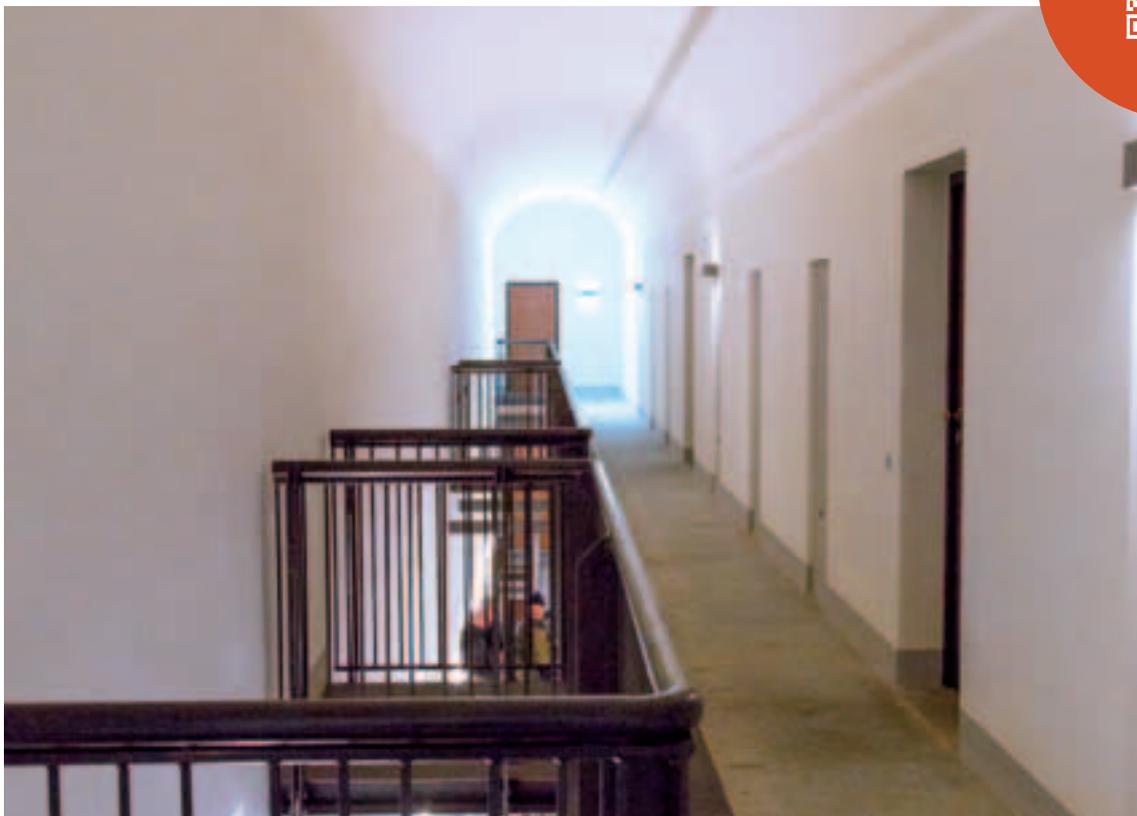
Il Piano Trasparenza ed Integrità, a cura del Responsabile della Trasparenza, è stato aggiornato con gli obiettivi da raggiungere per il triennio 2018-2020. Il documento alla base del monitoraggio degli obblighi di trasparenza previsti per le società partecipate e in controllo pubblico dal D.Lgs. n. 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 2018-2020, anch'esso è scaricabile dal sito internet della società nella sezione Società Trasparente – Altri contenuti.



È stata altresì rendicontata l'attività svolta nel 2018 sia dal Responsabile Trasparenza che dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione sulla base dello schema ANAC e pubblicata sul sito nell'apposita sezione.



LA SICUREZZA SUL LAVORO

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

SICUREZZA IN AZIENDA

È costante il monitoraggio sugli infortuni sul lavoro che possono verificarsi nei confronti del proprio personale. Per l'anno 2018 è stato registrato n. 1 infortunio avvenuto in itinere.

SICUREZZA SUI CANTIERI

Monitoraggio in materia di sicurezza

Sulla base di quanto previsto dalla prassi aziendale per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso dell'anno 2018 è stata rilevata una anomalia in merito ad aspetti di sicurezza sui cantieri gestiti, meglio descritte nella sottostante tabella.

Tale anomalia, rilevata nel corso di Audit interno è stata risolta senza apertura di azioni correttive specifiche in quanto l'Impresa ha immediatamente riconsegnato la documentazione richiesta.

In generale, sono state assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti le disposizioni impartite dai coordinatori nella fase di esecuzione.

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

Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza, né risultano ordini di servizio impartiti né provvedimenti di sospensione dei lavori.

ANOMALIE NELLA SICUREZZA NEI CANTIERI GESTITI

ANNO DI RIFERIMENTO	QUANTITÀ	SOGGETTO RILEVATORE	DESCRIZIONE
2016			
Anomalie	1	CSE	Presenza di un solo operaio in cantiere
	1	CSE	Presenza di un solo operaio in cantiere
2017			
Anomalie	1	Audit Interno	Osservazione sull'aggiornamento del Crono-programma
	1	Ispettorato del Lavoro	Irregolarità sui corsi di formazione degli addetti
2018			
Anomalie	1	Audit Interno	Osservazione in merito a operai distaccati
	0	Ispettorato del Lavoro	

Si precisa che in merito alla sicurezza nel cantiere di Via Torre degli Agli in Firenze (Realizzazione di 88 alloggi e.r.p.) è stato avviato un 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

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 2018, con l’obiettivo di:

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

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio Sociale è stata esclusivamente di Casa S.p.A.. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto. La verifica condotta è stata una “Assurance di Seconda Tipologia” in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull’applicazione dei Principi AA1000 e

sull’affidabilità delle informazioni rendicontate).

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

- ▶ interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- ▶ interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- ▶ raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- ▶ riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2018.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Bilancio Sociale 2018 di Casa S.p.A., senza esclusione di sezioni o capitoli. Per i dati di carattere economico e finanziario Bureau Veritas si è limitata a controllare la coerenza con quanto riportato nel Bilancio d’esercizio sottoposto a revisione contabile.

Per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione Bureau Veritas si è limitata a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con la documentazione aziendale.

DI ASSURANCE DI BUREAU VERITAS

3. CONCLUSIONI

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

- il Bilancio Sociale 2018 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 per lo standard AA1000;
- Casa S.p.A. abbia individuato in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);
- Casa S.p.A. abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale di interesse per gli stakeholder (rilevanza);
- Casa S.p.A. applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia, 77.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 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, 14 Ottobre 2019*

Andrea Filippi
Local Technical Manager





www.casaspa.it

