



# 2015

BILANCIO SOCIALE 2015

CASA S.P.A.  
FIRENZE



20  
15

**BILANCIO SOCIALE 2015**

**CASA S. P. A.**  
**FIRENZE**

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

**Arch. Vincenzo Esposito**

*Direttore Generale*

Gruppo di progetto:

**Ing. Leonardo Bencini**

*Dirigente Servizio Attività Tecniche*

**Dott.ssa Sara Berni**

*Coordinatore Area Gestionale*

*Responsabile Sistema Integrato*

**Avv. Cristina Cavalcabò**

*Responsabile Ufficio Legale*

**Dott. Piero Poggesi**

*Dirigente Servizio Risorse-Legale*

**Geom. Alessio Romagnoli**

*Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive*

**Dott. Dario Sveldezza**

*Responsabile Ufficio Gestione Procedure informatiche*

Coordinamento:

**Dott.ssa Letizia Di Marco**

*Responsabile Prevenzione della Corruzione*

*Internal Auditing*

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



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

# PRESENTAZIONE

*Il Bilancio Sociale 2015 di CASA S.p.A. redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000 AS2008 per un livello "Alto" di Assurance, costituisce un appuntamento fisso nella nostra attività, al quale diamo adempimento con particolare piacere. Dobbiamo sostenere l'esame da parte di un organismo indipendente e terzo, nel nostro caso Bureau Veritas, ma ad esito positivo con il rilascio della Dichiarazione di Veridicità, possiamo affermare senza tema di smentite che tutto ciò che pubblichiamo, dati e risultati, risponde a verità.*

*Se il Bilancio di esercizio si chiude con numeri positivi, così come si è chiuso anche per il 2015, è più facile occuparsi del lavoro fatto e dei risultati raggiunti, e se tali numeri sono veri diventa un piacere elaborare e pubblicare il Bilancio Sociale.*

*La finalità di questo strumento non è cambiata, vuole sempre essere un contenitore ordinato, di facile e, speriamo, piacevole lettura per chiunque lo voglia dei dati significativi dell'attività della società, nei suoi vari settori, negli*

*aspetti economici e sociali e in termini di ricadute sulla collettività.*

*Anche quest'anno abbiamo cercato di contenere il numero delle pagine e di utilizzare al meglio i rimandi, per chi volesse ulteriormente approfondire, ai contenuti collocati altrove, in particolare sul sito internet della società.*

*Quest'anno siamo anche riusciti a contenere la distanza di tempo intercorrente tra la presentazione (e approvazione) del bilancio d'esercizio e di quello sociale così da fornire agli interlocutori istituzionali, sociali, economici e a tutti coloro che sono interessati una rappresentazione completa dell'attività di Casa S.p.A..*

*Non c'è tempo per indugiare a guardare il passato, nuove sfide ci attendono e il lavoro con lo sguardo rivolto al futuro non manca. Però ciò che è stato fatto è bene che sia rappresentato in maniera ordinata ed efficace. Questo è un mio giudizio, ma quello che conta è il parere dei lettori. Anche questo è un modo per restare in contatto.*

*Il Presidente*  
**Luca Talluri**

# INDICE

## PARTE I

### identità ed interlocutori

La storia	10
La missione aziendale	10
L'attività di Casa S.p.A.	10
La struttura aziendale ed il sistema di Governo	11
I principi ed i valori	12
Il disegno strategico	12
Gli strumenti di Casa S.p.A.	14
Gli interlocutori	15
Carta degli impegni 2015	17

## PARTE II

### performance economiche

La determinazione del Valore Aggiunto	22
La distribuzione del Valore Aggiunto	27
A. Remunerazione del personale	29
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	29
C. Remunerazione del capitale di credito	30
D. Remunerazione dell'azienda	30
E. Remunerazione degli azionisti	30

F. Altri interlocutori	30
Altri elementi di valutazione	31

## PARTE III

### attuazione delle tematiche sociali

Il supporto ai Comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	35
Ricognizione ed identificazione del patrimonio e.r.p. del Comune di Firenze	36
Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi	36
La nuova legge regionale toscana sulle vendite e.r.p. n.5/2014	39
Attuazione della normativa relativa alla fatturazione elettronica e split payment	40
Modalità di pagamento bollettini di Casa S.p.A.	40
La modifica della L.R.T. 96/96	41
Gestione del Fondo Sociale e problematiche della morosità	42
Partecipazione a Commissioni, contributi a sostegno delle locazioni	44
Controlli sulle dichiarazioni reddituali	45
Il servizio prestato agli assegnatari	46
Caratteristiche degli utenti	46
Raccolta redditi	47
Controllo qualità del servizio e tempistiche previste da Carta dei Servizi	50

Indagine di customer satisfaction sui servizi agli assegnatari prestati da Casa S.p.A	52
L'interlocuzione con le Autogestioni	54
Canali di comunicazione dedicati	54
Integrazione e mediazione	55
La fidelizzazione e la crescita del personale	56
Caratteristiche del personale	56
Crescita professionale	59
Nucleo di consulenza interna	60
Clima interno e comunicazione	61
Rinnovo CCNL Federcasa	61
Tirocini e stage: progetto Giovani Sì	62
Trasparenza e anticorruzione	62
La sicurezza sul lavoro	64
Sicurezza sui cantieri	64
Mantenimento della Certificazione OHSAS 18001	65

#### PARTE IV

## attuazione delle tematiche ambientali

Progettazione/realizzazione edifici ad alta efficienza energetica	68
Abitare temporaneo in legno	68
Questionario di soddisfazione	69

Progettazione Energy Zero	71
45 alloggi nZEB in legno X-Lam area ex Longinotti a Firenze	73
Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	74
Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	78
Università di Firenze Dipartimento di ingegneria Industriale	83
Efficientamento energetico del patrimonio e.r.p.	84
Out Amianto - In Fotovoltaico	86
Le informazioni ambientali	87
Impegno concreto di Casa S.p.A.	87
Consumi	87
Smaltimento rifiuti	88

## appendici

Carta degli impegni 2016	91
Dichiarazione di assurance di Bureau Veritas	94
Introduzione	94
Responsabilità, metodologia e limitazioni	94
Conclusioni	95
Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	95

# NOTA METODOLOGICA

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2015 segue le impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., conformandosi altresì – come avviene ormai dal 2007 – allo standard AA1000 strumento internazionale di rendicontazione sociale che consente la valutazione di credibilità e qualità degli elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione stessa, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine della realizzazione delle politiche aziendali.

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

- ▶ la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli interlocutori (stakeholder)
  - ▶ la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli interlocutori stessi
  - ▶ la conformità alle norme di legge, agli standard, ai codici, ai principi, alle politiche ed altri regolamenti volontari avviando un percorso volto all’applicazione del principio dell’inclusività (Inclusivity), che significa:
    - ▶ Impegno dell’organizzazione ad identificare e comprendere le proprie performance in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei suoi interlocutori.
- ▶ Impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche e prassi.
  - ▶ Impegno a fornire un resoconto ai propri interlocutori delle decisioni, azioni e impatti di cui è responsabile.

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

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

dard 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 riportati all'anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara e immediata l'informazione.

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

Come per la precedente edizione il processo è "riassunto" nella Carta degli impegni declinata sia in versione consuntiva, relativa all'anno rendicontato, e come tale editata come parte conclusiva

della prima parte del presente Bilancio Sociale, che in chiave "previsionale" quale esplicitazione degli obiettivi per l'anno a venire, pubblicata quale parte conclusiva del Bilancio. Eventuali scostamenti rispetto alla "Carta degli Impegni" di previsione pubblicata sul Bilancio Sociale 2014, sono evidenziati nella Carta degli Impegni consuntiva pubblicata sul presente Bilancio.

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

Per una maggiore facilità di reperimento ed individuazione degli argomenti oggetto delle attività che concretano gli impegni riproposti nella carta, le singole tematiche sono contrassegnate con specifici simboli.

Inoltre, 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](http://www.casaspa.it) sono consultabili filmati di approfondimento posti nell'area video del menù a sinistra della home page.



**1**

**Identità**



**e**  
**interlocutori**

## La storia

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

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

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

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

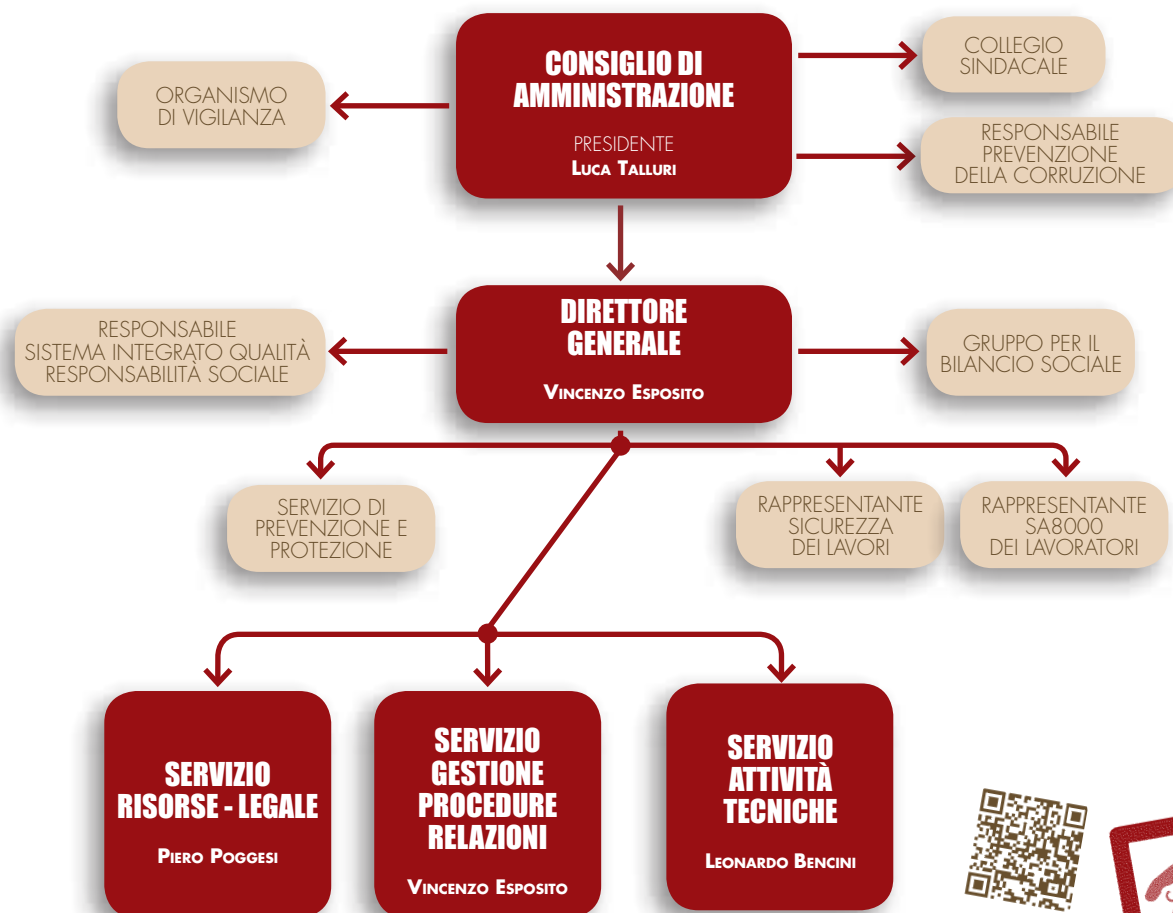
- ▶ **ATTIVITÀ GESTIONALE — AMMINISTRATIVA:** Casa S.p.A. gestisce circa 12.700 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con

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.

## La struttura aziendale e il sistema di governo



[www.casaspa.it/azienda/struttura/struttura.asp](http://www.casaspa.it/azienda/struttura/struttura.asp)

## I principi ed i valori

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

**UGUAGLIANZA**

**IMPARZIALITÀ**

**CORTESIA  
ED ACCOGLIENZA**

**CONTINUITÀ**

**PARTECIPAZIONE**

**EFFICACIA ED EFFICIENZA**

**TRASPARENZA**

**INCLUSIVITÀ**



## Il disegno strategico

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

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

Il maturare di politiche nazionali incentrate sulla rimessa in pristino degli alloggi vuoti del patrimonio e.r.p. gestito su criteri di messa in sicurezza sismica, di efficientamento energetico e di riqualificazione urbana, con l'obiettivo di contenere il consumo di aree libere e di ridefinire nuove qualità di vita e di relazioni per luoghi ed aree significative delle città, è stata colta dalla Società, con l'intendimento di apportare alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio sul patrimonio gestito, per promuovere concretamente esperienze innovative di riqualificazione urbana.

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

Le direttive europee in materia di riduzione dei consumi energetici e di efficientamento energetico degli edifici residenziali, 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 Bu-

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

La sfida più ardua è comunque quella dell'efficientamento energetico del patrimonio esistente da attuare con programmi di manutenzione straordinaria mirati, 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. Si lavora attorno a concetti importanti come risparmio e consapevolezza. L'obiettivo della società è quello di mettere a punto strumenti operativi in grado di ingenerare negli inquilini del patrimonio e.r.p. comportamenti virtuosi, basati su modalità abitative consapevoli, in grado quindi di generare anche risparmi sul costo dell'abitare (riduzioni di costi delle bollette di acqua, gas, elettricità, ...). Sono andati in questa direzione sia la messa a punto del manuale per "Abitare Consapevolmente" che l'attività di monitoraggio del comportamento effettivo degli alloggi di recente realizzazione, in modo da fornire agli inquilini un quadro aggiornato e veritiero sui consumi e indicazioni concrete, basate sulla effettiva realtà, per apportare

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

Tale esperienza è stata messa a frutto nell'utilizzo degli incentivi del "Conto Termico" e nelle proposte per la sua modifica recentemente avvenuta con l'approvazione del Conto Termico 2.0.

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 la possibilità di affiancare all'e.r.p. sovvenzionata anche interventi, pur di consistenza limitata, legati al tema dell'housing sociale; si sta concretizzando con la conclusione dei lavori per n. 20 alloggi destinati all'affitto calmierato permanente a Sesto Fiorentino, che si aggiungeranno così ai 60 alloggi della stessa tipologia (in affitto permanente a canone calmierato e concordato) realizzati in Firenze, Calenzano e Pontassieve. La situazione di generalizzata crisi economica e finanziaria non ha consentito di procedere ulteriormente su tale strada, e l'estensione verso il

basso della cosiddetta "fascia grigia" di utenti, con fenomeni di morosità persistente, ha in alcuni casi messo in difficoltà l'equilibrio economico dell'operazione, ed è auspicabile che le politiche locali e nazionali, traggano insegnamento da queste esperienze, prendendo atto che il principale strumento per dare risposta al disagio abitativo che coinvolge oltre 1.500.000 famiglie in Italia è costituito dall'edilizia residenziale pubblica sovvenzionata.

La situazione di crisi generale e i meccanismi del c.d. "Patto di stabilità" hanno di fatto penalizzato la possibilità/capacità della Regione Toscana di programmare e finanziare nuovi interventi. Desta però vivissima preoccupazione dover constatare che anche gli interventi già in corso regolarmente programmati con atti della Regione Toscana non hanno più certezza della effettiva copertura finanziaria.

L'edilizia residenziale sociale è e rimane comunque al centro dell'attività della Società e delle politiche abitative dei Comuni soci. Dove le risorse sono state messe a disposizione, la nostra risposta è stata caratterizzata da una fortissima efficienza nel trasformare i finanziamenti in alloggi costruiti e consegnati agli inquilini aventi titolo, con qualità abitativa, costruttiva e tecnologica di assoluta eccellenza. I finanziamenti che dall'ambito regionale sono stati

destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, è il frutto della serietà e del rigore della programmazione dei Comuni, che hanno candidato interventi effettivamente cantierabili, conformi dal punto di vista urbanistico, e della capacità di Casa S.p.A. di proporre e realizzare progetti fattibili, innovativi e concreti dal punto di vista della effettiva esecuzione. Questa è la strada che stiamo percorrendo e che si sta dimostrando vincente ad esempio nei programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno realizzando a Firenze con gli interventi di riqualificazione urbanistica del complesso e.r.p. di via Torre degli Agli 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.

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

## **Gli strumenti di Casa S.p.A.**

**IL SISTEMA DI QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE INTEGRATO  
CON IL MODELLO PREVISTO DAL D. LGS. 231/2001**

**LA CARTA DEI SERVIZI**

**IL CODICE ETICO**



[www.casaspa.it/azienda/  
Sistema\\_integrato.asp](http://www.casaspa.it/azienda/Sistema_integrato.asp)

## Gli interlocutori (stakeholder)

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

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

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p.	<b>ELEVATO</b>	Riunioni di coordinamento Incontri con assessorati Conferenze stampa Informative al comitato esecutivo LODE Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p., sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione	<b>ELEVATO</b>	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.	<b>RILEVANTE</b>	Protocolli di intesa Riunioni - incontri diretti Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	<b>ELEVATO</b>	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	<b>RILEVANTE</b>	Incontri diretti Riunioni informative
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	<b>RILEVANTE</b>	Incontri diretti Riunioni informative Accordo sicurezza Questionari di autovalutazione Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale Verifiche interne Focus group



INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)	<b>SIGNIFICATIVO</b>	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.	<b>RILEVANTE</b>	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	<b>RILEVANTE</b>	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore





# Carta degli impegni 2015

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
<b>EFFICIENZA ORGANIZZATIVA</b>	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	<b>Personale</b>	Riesame annuale del Sistema Integrato	Riesame del 29.02.2016
	Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	<b>Comuni Utenza</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in parte III
	Attivazione Aris Cloud per la gestione del Sistema Integrato con formazione mirata	<b>Personale</b>	Fatto/Non fatto	Fatto
	Sviluppo della formazione interna	<b>Personale</b>	Indicatore sulla formazione	EVP = 1,68%
<b>MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ</b>	Confermare la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	<b>Personale Fornitori</b>	Fatto/non Fatto	Fatto
<b>MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO</b>	Riunioni periodiche degli uffici	<b>Personale Interno</b>	Numero riunioni effettuate	9
<b>GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO</b>	Gestione delle problematiche relative ai rapporti di lavoro (CCNL e normative generali) indirizzi partecipate	<b>Personale Interno</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte III

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
<b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b>	Gestione ripristino alloggi sfitti	<b>Comuni Utenti</b>	Numero alloggi ripristinati	233
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	<b>Comuni</b>	Numero controlli effettuati	446
			Numero posizioni difformi	41
			Importo canone ricostruito	€ 35.093
	Raccolta redditi 2014	<b>Utenti Comuni</b>	Numero nuclei in accertamento	12.081
			Numero canoni sanzionatori	223
	Gestione del Fondo Sociale	<b>Comuni Utenti Fornitori</b>	Indicatore di utilizzo del Fondo	€ 64.270,44
	Gestione della morosità	<b>Comuni</b>	Indicatore di morosità	4,04%
	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	<b>Utenti</b>	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati	Analisi in parte III
	Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità.	<b>Comuni</b>	Contributi erogati	€ 184.550,04
Attuazione L.R.T. 41/2015 - modifica alla L.R.T. n. 96/1996	<b>Comuni Utenti Personale</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte III	
Integrazione al Contratto di Servizio in occasione della verifica ex art. 17: gestione differenziata alloggi non e.r.p. di proprietà del Comune di Firenze	<b>Comune di Firenze</b>	Fatto/Non fatto	Fatto (accordo in data 18.02.2015)	

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
<b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b>	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte III
	Attuazione normativa relativa alla fatturazione elettronica e Split Payment	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte III
	Piattaforma informatica condivisa	<b>Comune di Firenze</b>	Rendicontazione BS	-
	Attivazione nuova modalità di pagamento bollettini utenti RID bancari	<b>Utenti</b>	Fatto/Non fatto	Fatto
<b>INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE</b>	Qualificazione e potenziamento del ruolo delle Autogestioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati e.r.p.	<b>Utenti</b> (autogestioni)	Numero Autogestioni coinvolte	126
		<b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Numero incontri	10
<b>RISPARMIO ENERGETICO</b>	Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>	Numero impianti installati	139
	Progetto "MI ILLUMINO DI LED": utilizzo di led nelle parti comuni e successiva misurazione del risparmio energetico	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Risultati misurazione risparmio energetico	-
	Programma di Ricerca con Università di Firenze, Dipartimento di Ingegneria Industriale - Sviluppo e messa a punto di sistemi per l'efficientamento energetico di alloggi e.r.p. ed integrazione con energia da fonti rinnovabili	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in Parte IV
	Conto Termico	<b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS	Rendicontato in parte IV

 proposte di obiettivo 2015 pubblicate sul precedente Bilancio Sociale (riferito all'anno 2014), ma non realizzate.

 novità rispetto agli obiettivi 2015 pubblicati sul precedente Bilancio Sociale (riferito all'anno 2014)





# Performance economica

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

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

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

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

Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2014 e 2015.

Tale valore viene rappresentato in due distinti prospetti:

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

I due prospetti sono bilancianti.

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

## LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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

degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

### Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>A) Valore della produzione</b>		
<b>1) Ricavi di vendite e prestazioni</b>	<b>26.579.263</b>	<b>26.505.442</b>
Ricavi per attività di amministrazione	4.921.548	4.926.888
Ricavi tecnici	956.686	1.015.283
Affitti immobili di proprietà della Società	603.275	567.725
Altri ricavi tipici	193.233	189.932

Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni	19.904.521	19.805.614
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi	472.871	379.244
Ricavi della produzione tipica	27.052.134	<b>26.884.686</b>
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>27.052.134</b>	<b>26.884.686</b>

## B) Costi intermedi della produzione

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-10.362	-9.257
7) Costi per servizi	-21.046.218	-21.018.380
Costi per servizi tipici della Società	-1.141.697	-1.212.766
Costi su immobili dei comuni e costi per inquilini	-19.904.521	-19.805.614
Costi sostenuti per inquilini	-1.954.300	-2.323.973
Costi per manutenzione ordinaria	-7.184.786	-6.897.874
Costi per manutenzione straordinaria	-3.676.472	-1.125.662
Costi connessi alla proprietà	-3.003.728	-3.322.062
Costi per costruzioni edifici	-4.085.234	-6.135.288
8) Costi per godimento di beni di terzi	-88.625	-88.757
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	0	0
11) Oneri diversi di gestione	-157.453	-53.123
<b>TOTALE</b>	<b>-21.302.658</b>	<b>-21.169.517</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)</b>	<b>5.749.476</b>	<b>5.715.169</b>

## C) Componenti accessori e straordinari:

Ricavi accessori	569.521	388.549
- Costi accessori	-19.830	-14.079
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	549.691	374.469
Ricavi straordinari	0	79.587
- Costi straordinari	-4	-30.374
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-4	49.213
<b>TOTALE</b>	<b>549.687</b>	<b>423.682</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)</b>	<b>6.299.163</b>	<b>6.138.852</b>
- Ammortamenti	-707.311	-704.904
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>5.591.852</b>	<b>5.433.948</b>

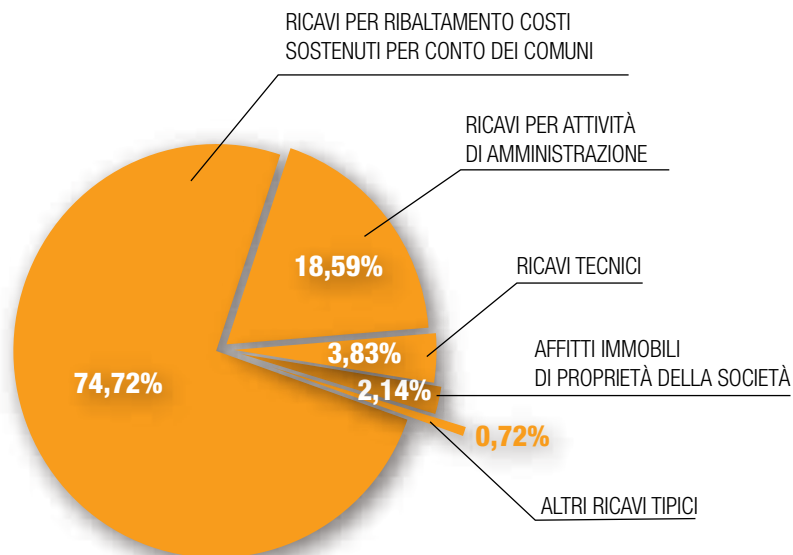


Dal maggior dettaglio delle voci di costo e di ricavo emerge quanto Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni – proprietari degli alloggi di e.r.p. - in termini di fatturato come Stazione Appaltante e Gestore del servizio.

I Ricavi di vendita e prestazioni della Società sono, infatti, influenzati nel 2015 per il 74,72% dall'attività con i Comuni (Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini) e dall'amministrazione degli immobili per conto dei Comuni (compenso di gestione) per il 18,59%.

La voce "Ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni e costi per inquilini" ha una contropartita speculare alla voce "Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini" caratterizzata nel 2015 principalmente dai costi sostenuti per le manutenzioni ordinarie (34,83%), manutenzioni straordinarie (5,68%) e per le nuove costruzioni (30,98%).

I Ricavi di vendita e prestazioni (al netto dei ricavi per ribaltamento costi sostenuti per conto dei Comuni) sono composti da quattro voci



## Ricavi di vendite e prestazioni lordi

principali, con l'incidenza maggiore (73,54%) data dai ricavi per attività di amministrazione (compenso per la gestione degli alloggi di proprietà dei Comuni) e dai ricavi tecnici (15,15%).

È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni prevede che il monte canoni – pari nel 2015 a 18.169.272 Euro di incassato - venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A..

RICAVI PER ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE	4.926.888
RICAVI TECNICI	1.015.283
AFFITTI IMMOBILI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	567.725
ALTRI RICAVI TIPICI	189.932
	<b>6.699.828</b>

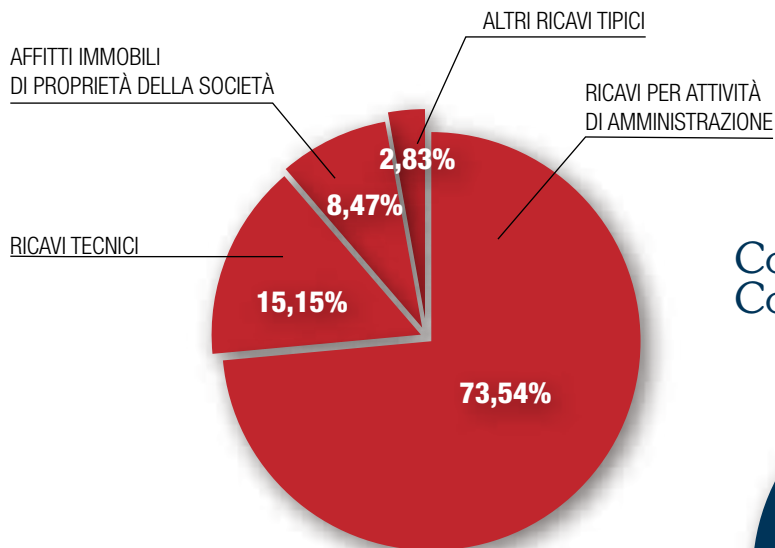
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.749.476 nel 2014 a 5.715.169 Euro nel 2015. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in diminuzione: tale variazione è avvenuta per il contenimento del Valore della Produzione, dovuto alla contrazione dell'attività della Società in termini di volume d'affari nella gestione degli immobili dei Comuni e quindi dei relativi Ricavi per ribaltamento. Sul lato dei costi nel 2015 la Società ha sostenuto minori costi per servizi influenzati prevalentemente dai

costi sostenuti per la gestione degli immobili dei Comuni.

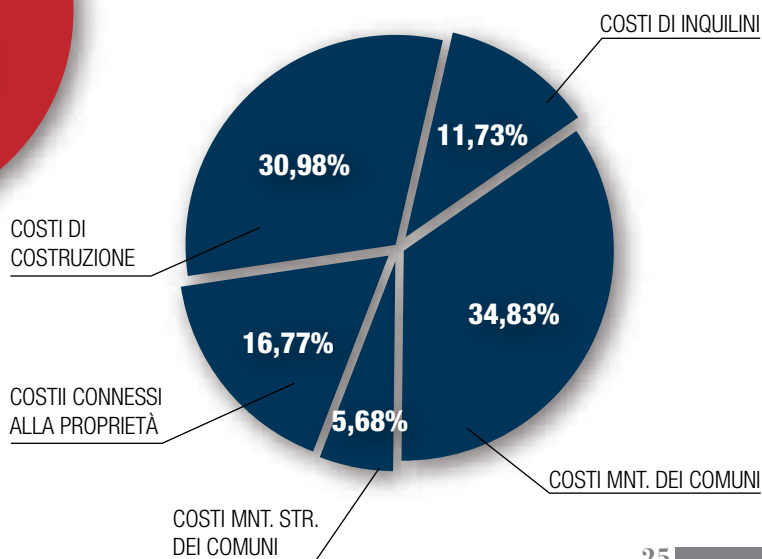
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo, pari a 6.299.163 nel 2014 ed a 6.138.852 Euro nel 2015.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.591.852 Euro nel 2014 ed a 5.433.948 Euro nel 2015, con una variazione in diminuzione pari al 2,82%.

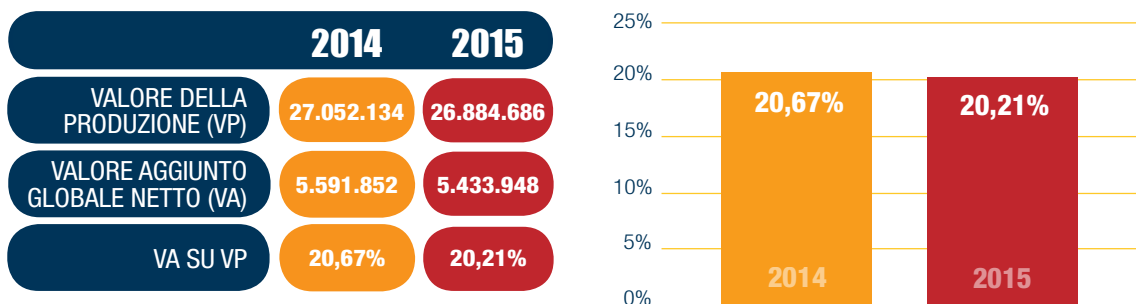
## Ricavi di vendita e prestazioni netti



## Costi sostenuti su immobili dei Comuni e costi per inquilini

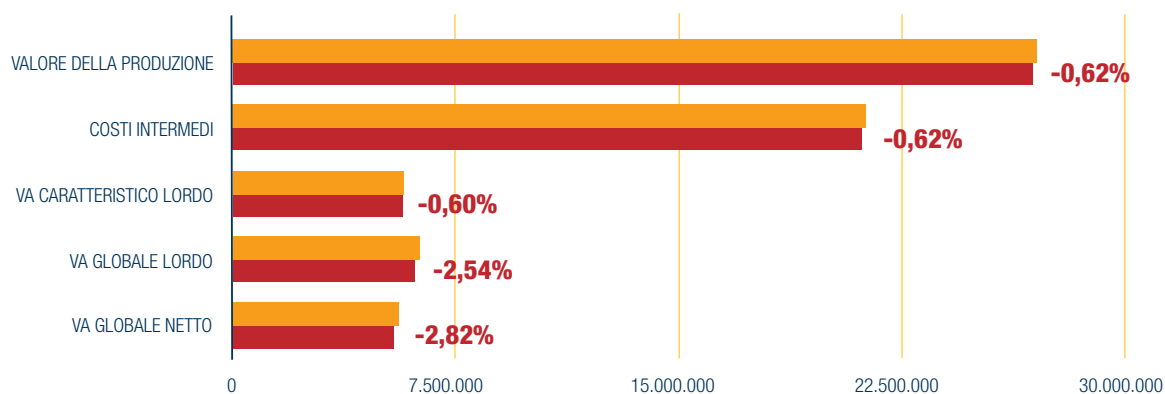


## Valore aggiunto su valore della produzione



## Variazione dei valori dal 2014 al 2015

	2014	2015	var. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	27.052.134	26.884.686	-0,62%
COSTI INTERMEDI	21.302.658	21.169.517	-0,62%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.749.476	5.715.169	-0,60%
VA GLOBALE LORDO	6.299.163	6.138.852	-2,54%
VA GLOBALE NETTO	5.591.852	5.433.948	-2,82%



# LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel 2014-2015 assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

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

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

Il prospetto di ripartizione 2014 e 2015 è costruito confrontando i valori intermedi riferiti al Valore Aggiunto Globale Lordo.

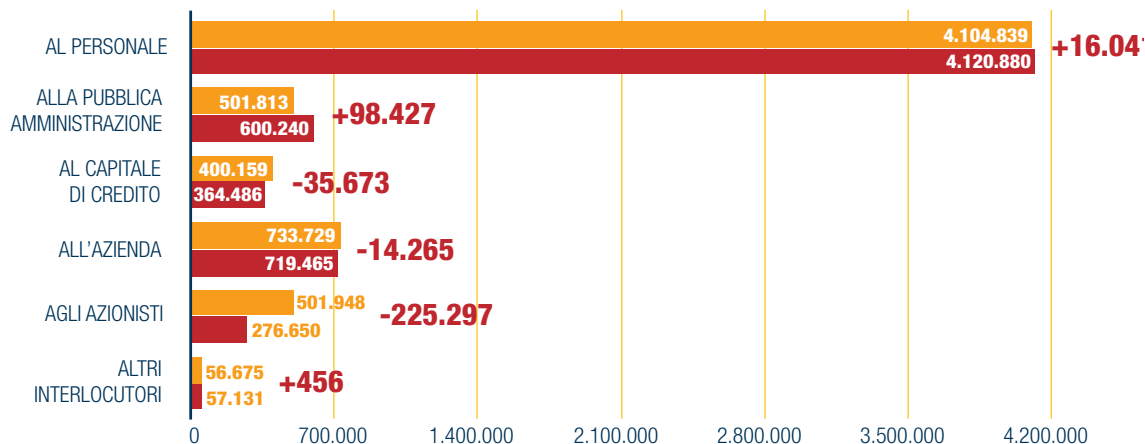
Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti, ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 65,16% nel 2014 ed il 67,13% nel 2015 della ricchezza prodotta. I dati, caratterizzanti la tipologia d'azienda (fornitrice di servizi) confermano che le risorse umane sono un interlocutore strategico per la realizzazione

## Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto

	2014	2015
<b>A. AL PERSONALE</b>		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.180.375	3.177.851
b) remunerazioni indirette	924.464	943.029
<b>TOTALE</b>	<b>4.104.839</b>	<b>4.120.880</b>
<b>B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>		
Imposte dirette	409.951	449.675
Imposte indirette	183.162	181.108
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-91.300	-30.543
<b>TOTALE</b>	<b>501.813</b>	<b>600.240</b>
<b>C. AL CAPITALE DI CREDITO</b>		
Oneri per capitali a breve termine	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	400.159	364.486
<b>TOTALE</b>	<b>400.159</b>	<b>364.486</b>
<b>D. ALL'AZIENDA</b>		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	26.418	14.561
Ammortamento	707.311	704.904
<b>TOTALE</b>	<b>733.729</b>	<b>719.465</b>
<b>E. AGLI AZIONISTI</b>		
Utile di esercizio	501.948	276.650
<b>TOTALE</b>	<b>501.948</b>	<b>276.650</b>
<b>F. ALTRI INTERLOCUTORI</b>		
Associazioni di categoria	56.675	57.131
<b>TOTALE</b>	<b>56.675</b>	<b>57.131</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>6.299.163</b>	<b>6.138.852</b>

## Variazioni nella distribuzione del valore aggiunto

	2014	2015	var. %	var.
AL PERSONALE	4.104.839	4.120.880	0,39%	16.041
ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	501.813	600.240	19,61%	98.427
AL CAPITALE DI CREDITO	400.159	364.486	- 8,91%	-35.673
ALL'AZIENDA	733.729	719.465	-1,94%	-14.265
AGLI AZIONISTI	501.948	276.650	- 44,88%	-225.297
ALTRI INTERLOCUTORI	56.675	57.131	0,80%	456
<b>TOTALE V.A. DISTRIBUITO.</b>	<b>6.299.163</b>	<b>6.138.852</b>	<b>-2,54%</b>	<b>160.311</b>



della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda. È comunque da precisare che tale elevata percentuale è determinata dalla particolare struttura del bilancio di Casa S.p.A. — come descritto al precedente paragrafo — che non contem-

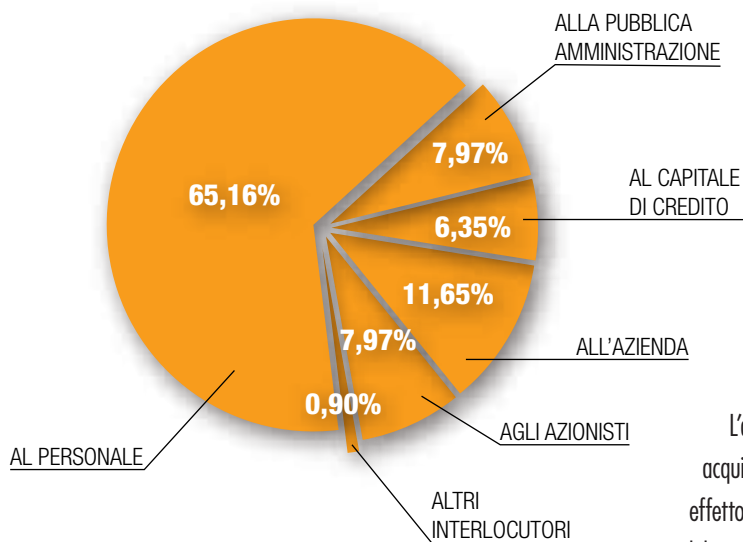
pla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe sensibilmente più bassa.

Il secondo beneficiario è l'azienda stessa con circa il 11,65% nel

2014 e circa il 11,72% nel 2015 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita risente della distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2014 e 2015) agli azionisti (7,97% nel 2014 e 4,51% nel 2015). L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato per il 2015 la totale distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva come per il 2014.

Beneficiario in misura significativa è per il 2015 la pubblica amministrazione (7,97% nel 2014 e 9,78% nel 2015) per effetto della riduzione delle imposte sul reddito previste dal 2016 per la legge di stabilità 2016, che hanno un impatto per l'esercizio 2015 sulla variazione delle imposte anticipate.

Altro beneficiario della distribuzione del Valore Aggiunto è anche il Capitale di Credito con



2014

una lieve diminuzione: dal 6,35% nel 2014 al 5,94% nel 2015.

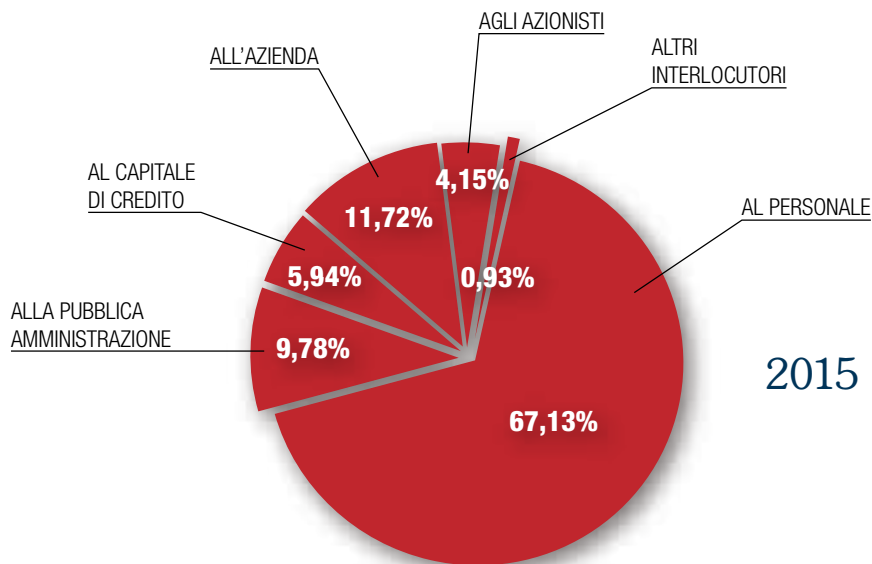
## A. remunerazione del PERSONALE

Con il termine "personale" si intende il gruppo di soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa. Le remunerazioni del personale dipendente vengono scisse in remunerazioni dirette e remunerazioni indirette. Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda.

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

## B. remunerazione della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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



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

## C. remunerazione del CAPITALE DI CREDITO

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

## D. remunerazione dell'AZIENDA

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell' "Utile di esercizio" (riserve). A partire dal 2013 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 2013, 2014 e 2015 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale.

## F. altri interlocutori

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

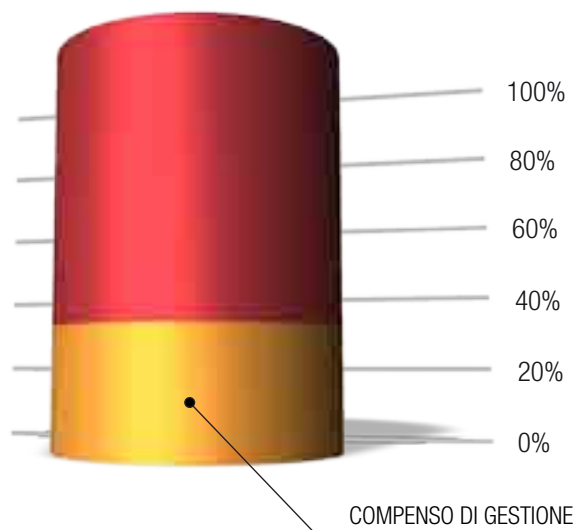


## ALTRI ELEMENTI DI VALUTAZIONE

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

Tale contratto per la gestione degli immobili prevede un corrispettivo pattuito con i Comuni soci pari a 25 Euro ad alloggio gestito/mese, adeguato annualmente dell'indice ISTAT (dal 2003), e pari quindi nell'anno 2015 a Euro 30,66 che costituisce, rispetto al monte canoni 2015 del patrimonio e.r.p. gestito, una percentuale del **30,69%**.

### Monte canoni accertato 2015





3

delle



# **Attuazione tematiche sociali**

Questa Parte Terza del Bilancio Sociale è dedicata alla rendicontazione agli interlocutori delle tematiche ed iniziative di carattere “sociale” attuate in riferimento agli obiettivi strategici della Società per l’anno 2015. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta. Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A.; l’iniziativa viene qui rendicontata, prendendo a riferimento l’arco temporale del 2015, con l’intento di informare gli interlocutori su

quanto accaduto, cosa ottenuto e cosa ancora da fare.

In questa sezione, ove esistenti, sono stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento.

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



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

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

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

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l'anno 2015.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2014 al 2015 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano diminuiti complessivamente dal 2014 al 2015 di un numero pari a 37. Tale saldo negativo è dovuto prevalentemente alla riclassificazione da parte del Comune di Firenze del proprio patrimonio con attribuzione di alcuni alloggi al patrimonio non appartenente all'e.r.p..
- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
  - ▶ Firenze (62,53% nel 2014 e 62,29% nel 2015)
  - ▶ Sesto Fiorentino (6,06% nel 2014 e 6,08% nel 2015)
  - ▶ Campi Bisenzio (4,35% nel 2014 e 4,37% nel 2015)
  - ▶ Scandicci (4,20% nel 2014 e 4,33% nel 2015).

## Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	numero alloggi		
	Dic.2014	Dic.2015	Var.
Bagno a Ripoli	291	291	0
Barberino di Mugello	137	137	0
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	193	193	0
Calenzano	132	133	1
Campi Bisenzio	555	556	1
Dicomano	32	32	0
Fiesole	38	38	0
Figline e Incisa Valdarno	202	202	0
Firenze	7.973	7.920	-53
Firenze	76	71	-5
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	154	154	0
Lastra a Signa	161	161	0
Londa	20	20	0
Marradi	81	81	0
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	81	81	0
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano in Val di Pesa	171	171	0
San Godenzo	46	46	0
Scandicci	535	550	15
Scarperia e San Piero	167	167	0
Sesto Fiorentino	773	773	0
Signa	156	156	0
Tavarnelle Val di Pesa	59	63	4
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
<b>TOTALI</b>	<b>12.751</b>	<b>12.714</b>	<b>-37</b>

## \* Ricognizione ed identificazione del patrimonio “non e.r.p.” del Comune di Firenze

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DIFFERENZIATA ALLOGGI NON ERP	COMUNE DI FIRENZE	ACCORDO IN DATA 18.02.2015

Nell'anno 2015, nell'ambito della revisione di medio termine prevista dal Contratto di Servizio stipulato con i Comuni di ambito L.O.D.E., il Comune di Firenze e Casa S.p.A. hanno sottoscritto un accordo integrativo con il quale - dopo ampia ricognizione sul

patrimonio comunale effettuata dal Comune di Firenze con il supporto di Casa S.p.A. - si disciplinano con precisione le modalità di gestione di alcuni alloggi identificati definitivamente quali non appartenenti al patrimonio e.r.p..

## Nuove Costruzioni, Manutenzioni e Recuperi

Per gli interventi tecnici, si riporta la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio nell'anno 2015, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica.

Nel corso del 2015 si sono conclusi due interventi di nuova costruzione: in Firenze, ex SIME per 94 alloggi ed attrezzature sociali, ed in Scandicci per 15 alloggi ed attrezzature sociali.

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

Sono stati completati lavori di manutenzione straordinaria che hanno riguardato 23 fabbricati in buona parte dei Comuni del LODE fiorentino, per un totale di n. 435 alloggi ed una spesa di Euro 1.625.288,04.

Gli investimenti di cui sopra devono considerarsi al netto delle risorse necessarie per l'ordinaria manutenzione (comprensiva della rimessa in pristino degli alloggi di risulta del patrimonio gestito, necessitanti di lavori di non cospicua entità) e pronto intervento, al cui finanziamento, comunque nel 2015 è stato destinato il **40,36%** del monte canoni e.r.p. incassato.

Nel corso del 2015 gli alloggi e.r.p. resisi sfitti ammontano a 345 unità immobiliari per le quali le necessità di ristrutturazione sono state solo in parte soddisfatte nel corso dell'anno e in previsione nel 2016 con le residuali dei POR (Piano Operativo di Reinvestimento) e con le risorse relative ai residui rilocalizzati riferiti alla “Misura A” (Delibera G.R.T. n. 42/30.01.2012). Da segnalare che alla fine del 2015 è stata rinnovata una convenzione con la Società Menarini Farmaceutica per la ristrutturazione di ulteriori 10 alloggi.

## Interventi edilizi di Casa S.p.A. - anno 2015

Progettazioni e cantieri in corso, programmi in via di attivazione durante il 2015

Comune	numero alloggi		
	da nuova costruzione	oggetto di manutenzione straordinaria	da recupero edilizio
BAGNO A RIPOLI	0	4	0
BARBERINO DI MUGELLO	0	3	0
BARBERINO VAL D'ELSA	0	14	0
BORGO SAN LORENZO	0	10	20
CALENZANO	0	1	0
CAMPI BISENZIO	0	16	0
DICOMANO	0	18	0
FIESOLE	0	0	0
FIGLINE E INCISA VALDARNO	9	1	0
FIRENZE	224	268	42
FIRENZUOLA	0	25	0
GREVE IN CHIANTI	0	0	0
IMPRUNETA	4	0	0
LASTRA A SIGNA	0	35	3
LONDA	0	0	0
MARRADI	0	1	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	0	0
PELAGO	0	1	0
PONTASSIEVE	12	6	0
REGGELLO	0	12	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	0	0
RUFINA	9	1	0
SAN CASCIANO VAL DI PESA	0	1	4
SAN GODENZO	0	7	0
SCANDICCI	15	29	0
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	4	12	0
SESTO FIORENTINO	32	86	0
SIGNA	0	19	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	0	0	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	0	10	0
AULLA (ALLOGGI PRO-ALLUVIONATI)	48	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>357</b>	<b>580</b>	<b>73</b>

## Ristrutturazione alloggi di risulta

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO
BAGNO A RIPOLI	6	€ 41.775,88
BARBERINO DI MUGELLO	1	€ 6.657,73
BARBERINO VAL D'ELSA	4	€ 26.693,09
BORGO SAN LORENZO	2	€ 24.017,35
CALENZANO	5	€ 38.100,42
CAMPI BISENZIO	7	€ 70.086,69
DICOMANO	1	€ 13.017,56
FIESOLE	0	-
FIGLINE E INCISA VALDARNO	4	€ 37.279,68
FIRENZE	128	€ 1.541.519,30
FIRENZUOLA	2	€ 25.726,53
GREVE IN CHIANTI	2	€ 24.459,05
IMPRUNETA	5	€ 38.471,68
LASTRA A SIGNA	3	€ 24.980,10
LONDA	0	-
MARRADI	3	€ 37.850,94
PALAZZUOLO SUL SENIO	1	€ 8.000,00
PELAGO	1	€ 14.584,82
PONTASSIEVE	12	€ 97.734,91
REGGELLO	0	-
RIGNANO SULL'ARNO	0	-
RUFINA	0	-
SAN CASCIANO VAL DI PESA	7	€ 66.645,36
SAN GODENZO	4	€ 43.217,80
SCANDICCI	13	€ 95.347,43
SCARPERIA - SAN PIERO A SIEVE	0	-
SESTO FIORENTINO	16	€ 97.914,71
SIGNA	1	€ 916,22
TAVARNELLE VAL DI PESA	3	€ 31.189,87
VAGLIA	0	-
VICCHIO DI MUGELLO	2	€ 7.674,80
<b>TOTALI</b>	<b>233</b>	<b>€ 2.413.861,92</b>

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

La Legge Regionale Toscana n. 5 del 22 gennaio 2014 "Alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica", ha riaperto una - limitata - possibilità di alienare alcuni alloggi del patrimonio di e.r.p., fornendo conseguentemente una fonte ulteriore - se pur decisamente non risolutiva - per le esigue risorse da destinare a questo patrimonio. È anche da osservare che l'impianto definito e delimitato della legge impedisce le vendite (in molti casi svendite) massicce di patrimonio pubblico che precedenti leggi avevano consentito.

Anche i prezzi di riferimento - tendenzialmente basati sui valori OMI con vari abbattimenti - non lontani dai prezzi di mercato testimoniano la volontà di non procedere ad una dismissione indiscriminata.

La particolare attenzione della normativa regionale al mantenimento dell'attuale consistenza del patrimonio e.r.p. è infine confermata dalla clausola di salvaguardia che stabilisce - per ciascun anno un limite massimo al numero di alloggi alienabili calcolato sugli alloggi effettivamente costruiti in ambito toscano. Questo è sicuramente un dato positivo, perché i numeri del patrimonio di edilizia residenziale pubblica in Italia ed in particolare in Toscana non sono tali da consentire una drastica riduzione del numero degli alloggi pubblici, pena il rischio che l'e.r.p. non riesca più ad assolvere il servizio sociale che le è affidato.

Il piano di vendita del L.O.D.E. fiorentino predisposto secondo i criteri stabiliti dalla legge - prevalenza assoluta di alloggi posti in condomini misti ordinati a loro volte secondo il grado di vetustà - consta di 1.414 alloggi situati per lo più nel territorio del Comune

di Firenze, ma anche in quello di altri 18 Comuni; i restanti 12 Comuni associati hanno deciso di non inserire alcun alloggio del proprio patrimonio e.r.p..

Nell'anno 2015 Casa S.p.A., incaricata dai Comuni proprietari interessati di svolgere l'intera istruttoria propedeutica alla stipula del contratto di acquisto, ha identificato la prima tranche di alloggi vendibili in ottemperanza al plafond annuale comunicato dalla Regione Toscana; quest'ultimo decisamente modesto (pari a 26 unità immobiliari) è comunque a destinato a crescere nel 2016 in relazione al maggior numero di alloggi consegnati nel 2015, rispetto all'anno precedente.

Si è quindi avviata la procedura di legge che prevede che gli interessati - in possesso di una "anzianità" di assegnazione di almeno 5 anni - esprimano un preliminare interesse all'acquisto dopo aver ricevuto una stima di massima del prezzo, e, in caso di sussistenza dell'interesse stesso, ricevano una offerta definitiva che, una volta accettata, sarà trasmessa al Comune competente per i rogiti degli atti.

Da un primo esame delle risposte da parte degli assegnatari aventi titolo emerge una scarsa propensione all'acquisto, presumibilmente dovuta ai prezzi non distanti da quelli di mercato e dal persistere della sfavorevole congiuntura economica; infatti delle 26 originarie comunicazioni per acquisire il preliminare interesse all'acquisto soltanto 2 sono sfociate in un'accettazione dell'offerta definitiva.



[www.casaspa.it/Azienda/attivita/vendite.asp](http://www.casaspa.it/Azienda/attivita/vendite.asp)



## \* **Attuazione della normativa relativa alla fatturazione elettronica e split payment**

In adempimento alle disposizioni di cui all'art. 1 comma 629 della Legge di Stabilità 2015, Casa S.p.A. ha adeguato le sue modalità di contabilizzazione e gestione delle fatture nei confronti dei Comuni Soci e affidanti del Servizio di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

La Società nel corso del 2015 ha svolto un ruolo attivo nei rapporti con i Comuni, in particolare con gli addetti agli Uffici Finanziari dando la massima disponibilità informativa e formativa in materia, anche con incontri appositi, per rendere uniforme la gestione di questa particolare riforma amministrativa/contabile che ha coinvolto direttamente i rapporti tra Casa S.p.A. e i singoli

Comuni.

Il cambiamento normativo ha infatti impattato con le modalità di registrazione e gestione di quanto previsto nei rapporti con i Comuni per Contratto di Servizio, da parte della Società, ed ha stravolto le impostazioni contabili dei Comuni fino al 2014 poco coinvolti dalla realtà aziendale di Casa S.p.A..

In occasione della Conferenza L.O.D.E. del settembre 2015 è anche stata approvata un'apposita appendice tecnica al Contratto di Servizio in vigore tra la Società e i Comuni Soci, atta a regolare le modalità di attuazione degli adempimenti previsti dalla normativa in tema di fatturazione elettronica e split payment.

## \* **Modalità di pagamento bollettini di Casa S.p.A.**

Nel corso del 2015 è stata attivata la possibilità di domiciliare le bollette di Casa S.p.A. su conto corrente bancario. In soli 2 mesi 461 assegnatari hanno aderito a tale possibilità aggiungendosi ai 788 che, avendo un conto corrente postale, già usufruivano della domiciliazione. Il modulo per richiedere la domiciliazione è stato inviato a tutti gli utenti come allegato al bollettino di dicembre 2015 o gennaio 2016. Tale modulo può comunque essere scaricato da internet, accedendo all'area riservata, ritirato presso il Front Office di Casa S.p.A., oppure richiesto telefonicamente ed inviato nuovamente nel primo bollettino utile.

Le modalità di pagamento dei bollettini sono quindi:

1. Presso gli Uffici Postali
2. Attivando la domiciliazione Bancaria o Postale
3. Con carta di credito sul sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)
4. Tramite Home Banking per tutte le banche che forniscono ai clienti la possibilità di pagare i bollettini '896'

Per il pagamento tramite home banking o sul sito di poste italiane è richiesto il codice '896' presente in basso sul bollettino. Per chi l'avesse smarrito, tale codice è presente nell'area riservata, sezione "Bollette non ancora pagate".

## \* La modifica della L.R.T. 96/96 (Legge Regionale Toscana n.41 del 31 marzo 2015)

La Legge Regionale Toscana n. 41 del 31 marzo 2015, mediante numerose abrogazioni, sostituzioni ed inserimento di nuovi articoli, ha modificato significativamente la L.R.T. 20/12/1996 n. 96, che disciplina l'assegnazione, la gestione e la determinazione del canone degli alloggi di edilizia residenziale pubblica. La nuova legge, peraltro, non ha praticamente mutato i criteri di determinazione del canone di locazione (materia di futura disciplina): l'unico provvedimento immediato è costituito dalla fissazione del canone minimo a 40 Euro, rispetto ai precedenti 12,91 Euro, importo idoneo a coprire quantomeno i costi di gestione. A tale misura si collega il raddoppio della capienza del Fondo Sociale per il contributo al pagamento dei servizi comuni delle famiglie in gravi difficoltà. In sintesi i principi generali seguiti dal legislatore:

- a) Corposa semplificazione delle disposizioni sulle procedure ed i bandi di assegnazione, con maggior autonomia dei Comuni.
- b) Ampia e profonda revisione dei requisiti e punteggi di assegnazione, con il segno prevalente di meglio tutelare il disagio derivante dalle situazioni familiari ed in particolare la disabilità, nonché di valorizzare la durata nel tempo del bisogno casa, rispetto alle situazioni di tipo strettamente abitativo, specie se di breve periodo.

c) Puntualizzazione della composizione del nucleo aspirante assegnatario ed assegnatario, qualificandolo nel tempo come unico titolare del diritto all'alloggio.

d) Puntualizzazione delle norme regolanti le immissioni, le ospitalità e le coabitazioni di persone a supporto della famiglia (badanti ecc.) e le diverse conseguenze nel tempo di tali situazioni.

e) Introduzione del nuovo strumento dell'"utilizzo temporaneo autorizzato" per eventuali sistemazioni di nuclei familiari in situazioni emergenziali utilizzando una quota annuale di alloggi e.r.p..

f) Precisazione della materia dei lavori di ripristino all'alloggio effettuate da assegnatari ed aspiranti assegnatari.

g) Revisione approfondita della mobilità tra alloggi, a domanda e d'ufficio, con indicazione delle diverse procedure, con espressa previsione dei cambi consensuali.

h) Introduzione di una disciplina più dettagliata in materia delle occupazioni di alloggi, nei suoi diversi aspetti e conseguenze.

i) Incremento e precisazione delle ipotesi di decadenza dall'alloggio, estesa anche alle situazioni più gravi di violazione delle regole di gestione dell'alloggio e di buon vicinato.

l) Introduzione di elementi nuovi di valutazione della situazione patrimoniale delle famiglie, sia in sede di assegnazione, sia nel corso del rapporto locativo, anche con l'uso degli indicatori ISEE.

Casa S.p.A. ha avviato un'ampia operazione di studio delle novità normative, condividendo riflessioni e spunti con i propri stakeholders (Comuni ed altri Soggetti Gestori della Toscana), provvedendo contestualmente alla modifica graduale delle procedure operative e della relativa modulistica nei settori di propria competenza.



[www.casaspa.it/azienda/normativa\\_generale.asp](http://www.casaspa.it/azienda/normativa_generale.asp)



## \* Gestione Fondo Sociale e problematiche della morosità

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEL FONDO SOCIALE	COMUNI UTENTI FORNITORI (amministratori condominio)	INDICATORE DI UTILIZZO DEL FONDO: totale erogato nel 2015: <b>€ 64.270,44</b>

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., direttamente nei confronti dell'Autogestione o del Condominio, a seguito dell'ottenimento del nulla osta da parte del Comune competente. 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.. La procedura di erogazione del Fondo Sociale è stata formalizzata con apposito Regolamento, approvato in sede di Conferenza

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

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

organizzare nel prossimo futuro.

Per quanto riguarda in particolare il Fondo Sociale, è aumentata la consapevolezza dell'esistenza di tale strumento da parte dei Comuni, che hanno cominciato ad utilizzarlo come supporto alla loro attività di sostegno "sociale". Pertanto alcuni dei Comuni che non lo avevano mai utilizzato hanno cominciato ad attingervi e quelli che già lo usavano hanno continuato a farlo ma in maniera più razionale.

Nella tabella riportata sono indicati, per l'anno 2015:

- ▶ i Comuni nei quali è stato erogato il Fondo Sociale
- ▶ il numero di nuclei che ne hanno beneficiato per ciascun Comune e nel complesso
- ▶ gli importi erogati per Comune e il totale complessivo erogato nell'anno.

## Fondo Sociale erogato 2015

Comune	Nr. nuclei beneficiari	Importo erogato €
BAGNO A RIPOLI	3	1.146,10
BARBERINO DI MUGELLO	2	992,78
BORGO SAN LORENZO	1	278,51
CALENZANO	2	950,40
CAMPI BISENZIO	6	2.406,00
FIGLINE E INCISA VALDARNO	2	4.518,89
FIRENZE	78	41.745,81
FIRENZUOLA	2	2.605,64
GREVE IN CHIANTI	1	634,30
PONTASSIEVE	2	644,82
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	4	1.163,00
SCANDICCI	7	2.604,00
SESTO FIORENTINO	13	4.077,59
SIGNA	1	502,60
<b>TOTALI</b>	<b>124</b>	<b>64.270,44</b>

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE PROBLEMATICHE DELLA MOROSITÀ	COMUNI	INDICATORE DI MOROSITÀ: <b>4,04%</b>

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

## Percentuale di morosità\*

2014	2015
4,05%	4,04%

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

## \* Partecipazione a Commissioni, contributi a sostegno delle locazioni

Delibera Giunta Regionale Toscana n. 1088/2011

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 L.O.D.E. fiorentino, adottato a seguito delle modifiche apportate alla L.R.T. 96/96 dalla L.R.T. 41/2015, che prevede espressamente

la presenza di un membro nominato dalla Società nelle nuove Commissioni uniche ERP e Mobilità; 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.

Nel corso del 2015 il numero di dipendenti che è stato coinvolto in qualità di membro di Commissioni, molte delle quali sono in corso di rinnovamento a seguito dell'approvazione del Regolamento L.O.D.E., è stato di 9, pari al 12,32% del personale di Casa S.p.A.. Prosegue anche nel 2015 l'esperienza della misura istituita dalla Regione Toscana con Delibera di Giunta n. 1088/2011 del 5/12/2011, e rinnovata negli anni successivi,

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	CONTRIBUTI A SOSTEGNO DELLA LOCAZIONE. PREVENZIONE SFRATTI PER MOROSITÀ. PARTECIPAZIONE ALLA COMMISSIONE PREFETTIZIA PREVENZIONE SFRATTI. DELIBERA GRT 1088/2011 COLLABORAZIONE CON I COMUNI PER ATTUAZIONE MISURE PREVISTE DALLA DELIBERA	COMUNI	CONTRIBUTI EROGATI NEL 2015: € <b>184.550,04</b>

per il contenimento del fenomeno degli sfratti per morosità con un finanziamento da erogarsi ad inquilini morosi per cause indipendenti dalla propria volontà.

Detti finanziamenti sono finalizzati ad evitare la convali-

da 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 184.550,04 e la misura è stata rinnovata dalla Regione Toscana anche per il 2016.

La somma erogata, rispetto ai periodi precedenti, risulta più con-



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/personale.asp](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/personale.asp)

tenuta per l'utilizzo nel corso del 2015 per effetto di un'altra Convenzione sottoscritta con il Comune di Firenze che ha prevalso nell'utilizzo del Comune capofila.

Con apposita Convenzione, infatti, sottoscritta nel 2014 tra Casa S.p.A. e il Comune di Firenze, la Società gestisce le residue somme stanziare dal Ministero di cui alla L. 148/2005 con finalità simili alle misure introdotte dalla Regione Toscana, sopra richiamate. Tali somme, quindi sono anch'esse finalizzate al contenimento del fenomeno degli sfratti per morosità con un finanziamento da erogarsi ad inquilini morosi per cause indipen-

denti dalla propria volontà. Detti finanziamenti sono finalizzati ad evitare la convalida o l'esecuzione dello sfratto.

Anche in questo caso Casa S.p.A., in qualità di "soggetto gestore", agisce da "ente erogatore" e il Comune individua i soggetti beneficiari.

L'importo erogato nel 2015 relativo a quest'ultima Convenzione è stato pari ad Euro 337.632,52, che andando a sommarsi con le risorse erogate per la Delibera n. 1088/2011 e successive modifiche ed integrazioni, ha fatto erogare per le finalità previste un totale pari ad Euro 522.182,56.

## \* Controlli sulle dichiarazioni reddituali

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	GESTIONE DEI CONTROLLI SUI REDDITI PER LA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEL CANONE	COMUNI	NUMERO POSIZIONI CONTROLLATE: <b>446</b> NUMERO POSIZIONI DIFFORMI: <b>41</b> IMPORTO CANONI RICOSTRUITI: € <b>35.093</b>

Anche in concomitanza con un importante ed impegnativo appuntamento come l'accertamento biennale dei redditi degli assegnatari, Casa S.p.A. nel 2015 ha continuato a verificare le posizioni degli assegnatari richiedenti variazioni sulla propria posizione quali incrementi del nucleo familiare o volturazione del contratto. Nell'anno 2015 tali richieste sono state 446: Casa S.p.A. ha quindi verificato tutte le posizioni relative. Dalle verifiche sono emerse 41 difformità per un totale ricostruito di Euro 35.093,00. In merito preme osservare che la percentuale di dichiarazioni non corrette (pari al 9,29%) si attesta su di un valore non preoccupante che si accompagna anche ad una risposta più che positiva

da parte degli interessati in merito alla rettifica ed alla corrispondenza dei conguagli derivanti dalle ricostruzioni.



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/contributi\\_sfratti.asp](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/contributi_sfratti.asp)

# IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

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

## Caratteristiche degli utenti

canoni e redditi - Raffronto mese dicembre 2014/ mese dicembre 2015

Il raffronto del mese di dicembre 2014 con il dicembre 2015 fa emergere una lieve crescita del canone medio. Questo fenomeno si pone apparentemente in controtendenza rispetto all'andamento ciclico su base biennale del canone e.r.p. toscano: esso infatti vede una "fisiologica" diminuzione del canone medio nell'anno dispari dovuta alla facoltà concessa agli assegnatari dalla legge regionale di richiedere la riduzione del canone a fronte di una diminuzione di reddito verificatasi nell'anno intermedio a quelli in cui si effettua la raccolta; in realtà tale diminuzione è stata pressoché azzerata sia dall'entrata in vigore della L.R.T. 41/2015 che a partire dal maggio 2015, ha elevato il canone minimo della fascia sociale da Euro 12,91 ad Euro 40,00, sia dal mancato aggiornamento biennale delle fasce di reddito, sospeso per effetto della medesima L.R.T. 41/2015, che avrebbe rideterminato una automatica rideterminazione al ribasso di alcuni canoni collocati al limite di fascia.

<b>Canone Medio Mensile</b> LRT 96/96	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	€ 121,09	€ 121,46

## Redditi (escluso ospiti)

	<b>2014</b>	<b>2015</b>
REDDITO MEDIO per inquilino occupato	€ 12.011,05	€ 11.824,58
REDDITO MEDIO per inquilino	€ 7.657,70	€ 7.381,48
N. INQUILINI con reddito	18.969	18.592
N. INQUILINI senza reddito	10.714	11.191

Nel corso del 2015 Casa S.p.A. ha effettuato la consueta raccolta delle autodichiarazioni anagrafico reddituali come previsto dall'art. 28 L.R.T. 96/96.

L'operazione ha riguardato circa 12.000 famiglie che hanno ricevuto insieme al bollettino di affitto un modulo parzialmente precompilato con la comunicazione di un appuntamento per la presentazione di persona delle informazioni richieste; gli interessati avevano comunque l'alternativa di trasmettere la propria

autodichiarazione compilata, secondo le istruzioni fornite, per posta, e-mail o fax.

Come negli anni precedenti, anche l'accertamento 2015 si è posto come obiettivo quello di minimizzare le mancate od incomplete dichiarazioni, causa di pesanti conseguenze quali l'applicazione di un canone sanzionatorio, una sanzione amministrativa e l'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione.

I risultati confermano l'efficacia dell'azione degli Uffici di Casa S.p.A. sia per ciò che riguarda la chiarezza delle informazioni per la compilazione sia per quello che riguarda i sistemi di sollecito, reiterati ed effettuati con una pluralità di mezzi (bollettino, e-mail, sms) oltre al tradizionale "Ultimo avviso" inviato tramite

raccomandata AR.

Infatti dei documenti trasmessi per posta, fax o e-mail quasi l'82% sono risultati correttamente e completamente compilati, mentre il dato finale sui documenti non pervenuti o pervenuti in modo incompleto si attesta su di una percentuale dell'1,85% (pari a n. 223 canoni sanzionatori). Ferma restando la positività di questo dato che si conferma su valori minimi, Casa S.p.A., al fine di assicurarne il mantenimento anche nei futuri accertamenti se non addirittura migliorarlo ulteriormente, sta valutando la possibilità di azioni mirate di sensibilizzazione sulle tipologie di utenza - famiglie di nuova assegnazione e nuclei di nazionalità straniera - cui maggiormente appartengono i 223

## Ripartizione nuclei per fasce di canone

	Numero nuclei		Percentuale del monte canoni prodotta	
	2014	2015	2014	2015
N. NUCLEI CANONE <b>7%</b> CONVENZIONALE	3.508	3.623	6,87%	10,91%
N. NUCLEI CANONE <b>12%</b> CONVENZIONALE	5.742	5.771	40,32%	40,58%
N. NUCLEI CANONE <b>14%</b> CONVENZIONALE	2.278	2.168	33,93%	32,32%
N. NUCLEI CANONE <b>16%</b> CONVENZIONALE	543	476	15,51%	13,58%
N. NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	41	22	1,35%	0,72%
INDENNITÀ DI OCCUPAZIONE	151	147	2,09%	1,89%

## \* Raccolta redditi 2014

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	RACCOLTA REDDITI 2014	UTENTI (primario) COMUNI (primario)	N. NUCLEI IN ACCERTAMENTO: <b>12.081</b> N. CANONI SANZIONATORI: <b>223</b>



nuclei inadempienti.

La rilevazione biennale dei redditi costituisce anche un'occasione per aggiornare la situazione economica e "sociale" delle famiglie di e.r.p.. Un primo dato che si ricava - e non stupisce dato il perdurare della crisi economica in atto - è che la percentuale degli abitanti degli alloggi e.r.p. non percettori di reddito aumenta rispetto al biennio precedente passando da circa il 35% ad oltre il 37%, con conseguente diminuzione del reddito medio pro-capite che passa dai 7.883 Euro annui lordi registrati a gennaio 2014 ai 7.788 Euro lordi rilevati a gennaio 2016.

Sotto il profilo "anagrafico-dimensionale" emerge poi che, a fronte di un aumento del numero totale di abitanti (29.474 nel 2016 rispetto ai 29.343 del 2014), il nucleo e.r.p. del L.O.D.E. fiorentino mantiene una composizione media piuttosto ridotta - 2,46 abitanti a nucleo - anche se in lieve incremento rispetto alle

rilevazioni del gennaio 2014 (2,45 persone a nucleo); anche l'età media è sostanzialmente stabile anche se in lieve aumento (da 48 anni del 2014 si passa a 49 nel 2016).

Particolare attenzione merita anche il dato risultante dal raffronto del canone medio registrato a gennaio 2016 ed il canone medio registrato nello stesso mese del 2014, in lieve rialzo, relativo al canone medio del mese di gennaio 2016 (Euro 128,26): infatti sempre per effetto dell'andamento ciclico del canone e.r.p. toscano i mesi di gennaio degli anni pari fanno registrare i picchi massimi del canone medio determinato sui redditi aggiornati a seguito dell'accertamento biennale. Dal raffronto emerge un incremento del 3,4% che costituisce una positiva inversione di tendenza rispetto a quanto registrato in occasione dell'accertamento precedente, che restituiva un saldo negativo pari all'1,16%, rispetto al biennio precedente.



**Canone  
Medio  
Mensile**  
LRT 96/96

**gennaio  
2016**  
€ 128,26

**gennaio  
2014**  
€ 123,78

**gennaio  
2012**  
€ 125,21

Dati sulla popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, quali risultanti dalla raccolta redditi effettuata nel 2015, in raffronto ai dati registrati nel 2014.

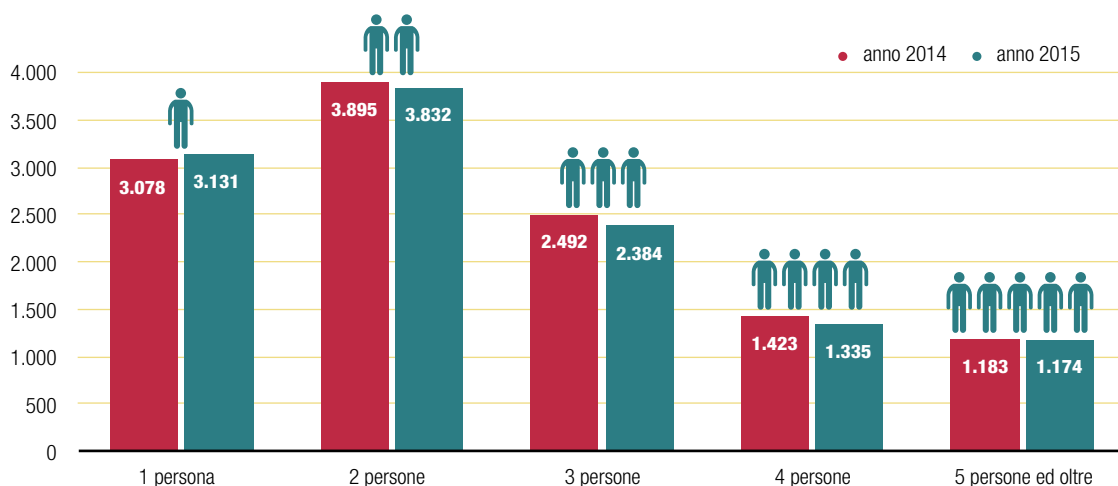
## Popolazione e.r.p.

	2014	2015
NUMERO COMPONENTI MEDIO PER NUCLEO FAMILIARE	2,49	2,47
TOTALE PERSONE RESIDENTI FEMMINE	16.390	16.002
TOTALE PERSONE RESIDENTI MASCHI	13.585	13.183
TOTALE RESIDENTI	29.975	29.189
ETÀ MEDIA (ANNI)	48	49

## Ripartizione per fasce d'età

	2014	2015
MENO DI 18 ANNI	4.161	4.090
TRA 18 E 35 ANNI	4.893	4.754
TRA 36 E 50 ANNI	5.764	5.375
TRA 51 E 65 ANNI	6.458	6.438
OLTRE 65 ANNI	8.699	8.532

## Composizione nuclei familiari



# 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.

Indicatori Carta dei Servizi		ANNO 2014	ANNO 2015
ATTIVITÀ	TEMPISTICA	RISULTATO	RISULTATO
CONSEGNA CHIAVI	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	100,00%	<b>100,00%</b>
STIPULA CONTRATTO DI LOCAZIONE	Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,58%	<b>97,86%</b>
EFFETTUAZIONE RIDUZIONE CANONE	Secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	99,88%	<b>99,39%</b>
EMISSIONE BOLLETTA MENSILE	Entro la prima decade di ogni mese	100,00%	<b>100,00%</b>
EFFETTUAZIONE VOLTURA DEL CONTRATTO	Dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	94,30%	<b>95,88%</b>
INCREMENTO DEL NUCLEO	Entro primo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	90,53%	<b>97,76%</b>
AUTORIZZAZIONE ALL'OSPITALITÀ	Entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	100,00%	<b>98,36%</b>
RISPOSTA ALLA RICHIESTA AUTORIZZAZIONE ESECUZIONE LAVORI	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	89,47%	<b>94,44%</b>
VERIFICA NECESSITÀ O URGENZA INTERVENTI DI MANUTENZIONE	Entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	100,00%	<b>98,78%</b>
ADDEBITO SERVIZI A RIMBORSO	Prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	100,00%	<b>100,00%</b>
CODICI ACCESSO AREA INTRANET COMUNICATI	Prima bolletta utile successiva alla richiesta	100,00%	<b>100,00%</b>



Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già 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 L.R.T. 41/2015 - che modifica sensibilmente la disciplina e.r.p - e L.R.T. 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.

Il controllo qualità del Sistema Integrato Qualità Responsabilità Sociale di Casa S.p.A. si è dotato, nel 2014, di un sistema informatizzato e diffuso per le registrazioni di controllo del Sistema

stesso che consente una maggiore rilevazione di tutti gli elementi utili al monitoraggio ed al miglioramento di tutte le attività aziendali.

Dal 2015 inoltre il Sistema Integrato si avvale autonomamente della piattaforma informatica regolata da un software di modellazione processi (ARIS).



[www.casaspa.it/informazioni/carta\\_servizi\\_indicatori.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/carta_servizi_indicatori.asp)



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

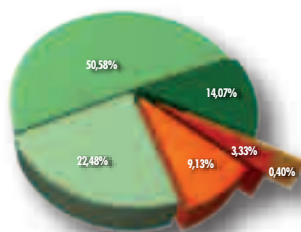
In occasione della raccolta biennale dei redditi anno 2014, effettuata Casa S.p.A. - nel periodo marzo - novembre 2015 - ha effettuato una indagine di gradimento tra gli utenti degli alloggi e.r.p. gestiti.

L'indagine, condotta mediante la somministrazione di un breve questionario avente lo scopo di valutare i servizi forniti da Casa S.p.A., ha riguardato un ampio campione di intervistati (2.240). Le domande proposte costituivano una sintesi dei quesiti contenuti in precedenti indagini svolte nel 2011 e nel 2013 consen-

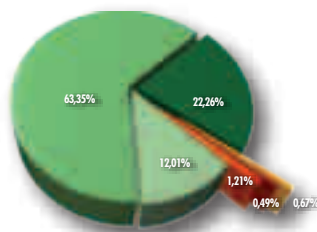
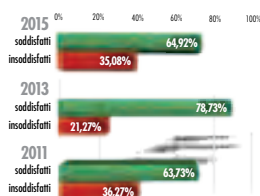
tendo una, pur parziale, comparazione temporale dei risultati.

Questi confermano una buona tenuta dei dati soddisfacenti rilevati in passato: con particolare soddisfazione osserviamo l'ampissimo consenso in ordine alla cortesia del nostro personale come anche molto positivo ci pare la crescita sensibile del gradimento sul nostro sito internet.

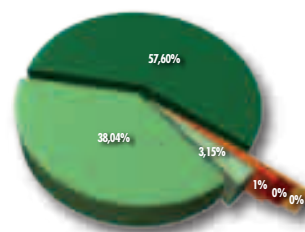
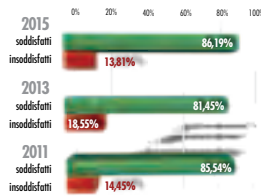
Anche i dati relativi ai servizi amministrativi e manutentivi, pur in flessione rispetto ai risultati 2013, si mantengono in un ambito di gradimento più che accettabile.



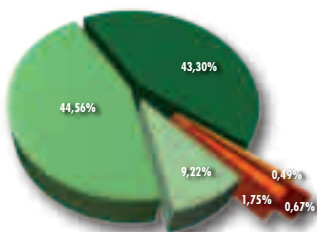
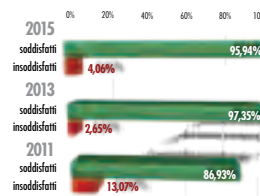
### Stato dell'alloggio



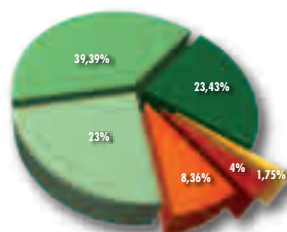
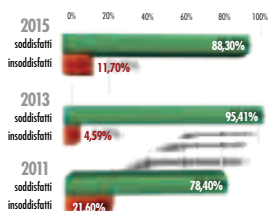
### Comunicazione di Casa S.p.A.



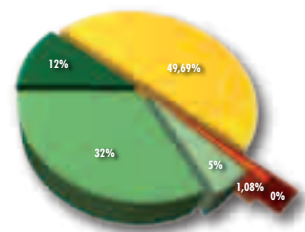
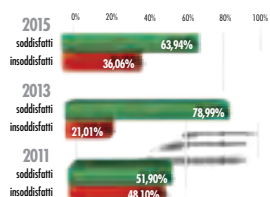
### Cortesia del personale



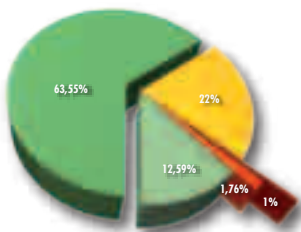
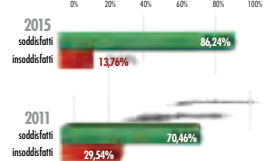
### Qualità dei servizi amministrativi



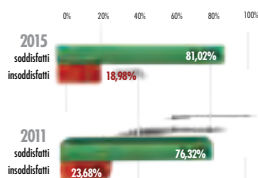
### Qualità dei servizi manutentivi



### Sito internet



### Carta dei Servizi



## I servizi forniti valutati dagli utenti

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

# 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 – ospitandola 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 bimestre (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini.

## Canali di comunicazione dedicati

Al fine di migliorare e potenziare i canali di comunicazione con gli organi della Autogestioni, dal 2013 è stata riservata una linea telefonica a Responsabili e Componenti dei Comitati che è attiva 3 volte la settimana in diverse fasce orarie. Tale canale si aggiunge a quelli già esistenti (telefoni diretti, fax, e-mail). Nel primo semestre del 2015 è stata inoltre creata - con le medesime finalità - anche una casella posta elettronica il cui indirizzo è stato comunicato a tutti i componenti delle Autogestioni. Nel 2015 si sono contati, su un totale di 1.134, 332 immobili in Autogestione, con un'incidenza percentuale del 29,28%.

$$\text{INCIDENZA AUTOGESTIONI} = \frac{\text{numero immobili in AUTOGESTIONE}}{\text{totale immobili}} = \frac{332}{1.134} = 29,28\%$$



[www.casaspa.it/documenti/regolamenti\\_normative.asp](http://www.casaspa.it/documenti/regolamenti_normative.asp)

La percentuale di incidenza, in considerazione degli immobili gestiti, è rimasta invariata rispetto allo scorso anno. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.



## Integrazione e mediazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
INTEGRAZIONE E MEDIAZIONE	QUALIFICAZIONE E POTENZIAMENTO DEL RUOLO DELLE AUTOGESTIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA CONVIVENZA ALL'INTERNO DEI FABBRICATI ERP	UTENTI (AUTOGESTIONI) COMUNI COLLETTIVITÀ	NUMERO AUTOGESTIONI COINVOLTE: <b>126</b> NUMERO INCONTRI: <b>10</b>

L'anno 2015 ha visto la piena partecipazione di Casa S.p.A. ad un'importante iniziativa del Comune di Firenze – Assessorato Welfare e Sanità, Accoglienza e Integrazione, Pari Opportunità e Casa - per una serie sistematica di incontri con le Autogestioni, tendenti principalmente a qualificare e potenziare la consapevolezza di tali soggetti del loro ruolo di punto di riferimento per le politiche sociali di mediazione e di integrazione, in un quadro di regole condivise e in parte autoprodotte.

Le iniziative hanno raccolto significativo interesse e hanno dato

occasione di efficace sinergia tra Comune e Casa S.p.A. nell'organizzazione e gestione delle iniziative; non mancano segnali che gli incontri abbiano conseguito l'obiettivo di far risaltare i temi della mediazione e dell'integrazione sociale come componenti fondanti e non solo eventuali ed episodiche dell'esperienza delle Autogestioni.

In tal senso del resto va il Regolamento L.O.D.E. per le Autogestioni, che contiene indicazioni e spunti le cui potenzialità sono ancora in parte da sviluppare.



# LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE

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

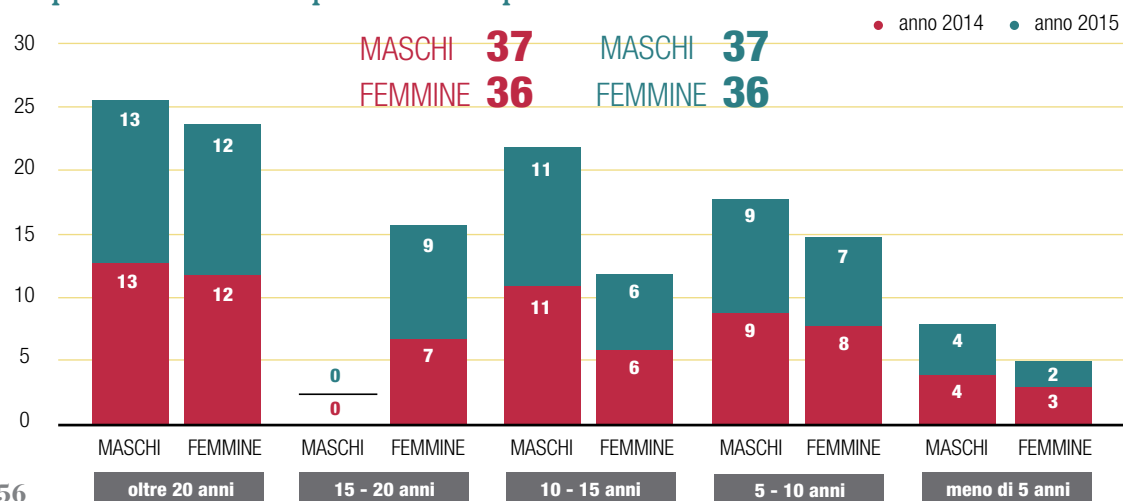
## Caratteristiche del Personale

Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 73 unità sia nel 2014 che nel 2015. Nel 2015 il 90,41% dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 9,59% di "Quadro" e "Dirigente". La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella tabella.

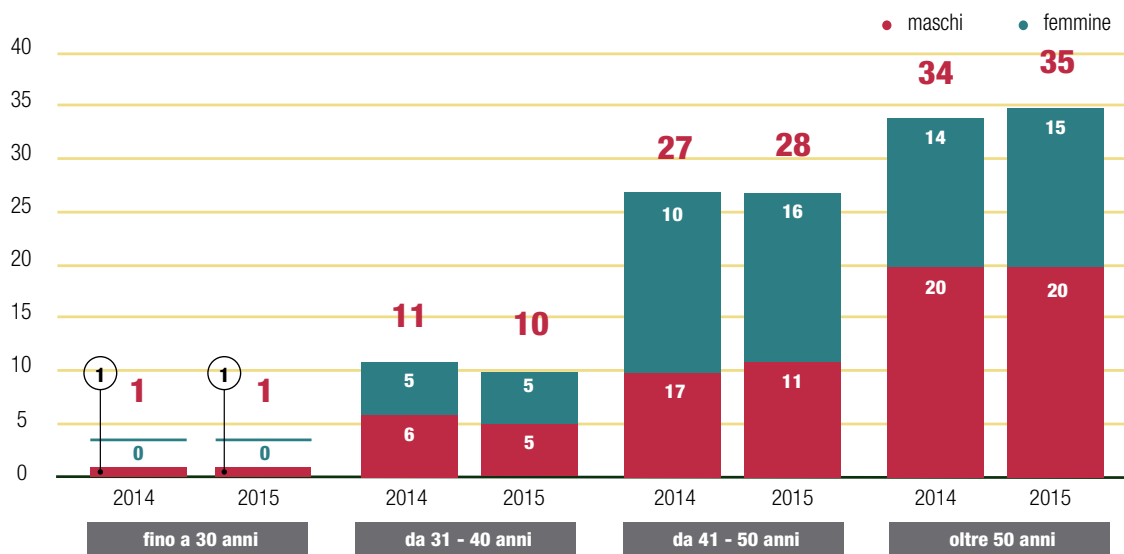
### Suddivisione del personale per qualifiche

QUALIFICHE	2014			2015		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
<b>DIRIGENTI</b>	3	0	3	3	0	3
<b>QUADRI</b>	2	2	4	2	2	4
<b>IMPIEGATI</b>	32	34	66	32	34	66
<b>TOTALE</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

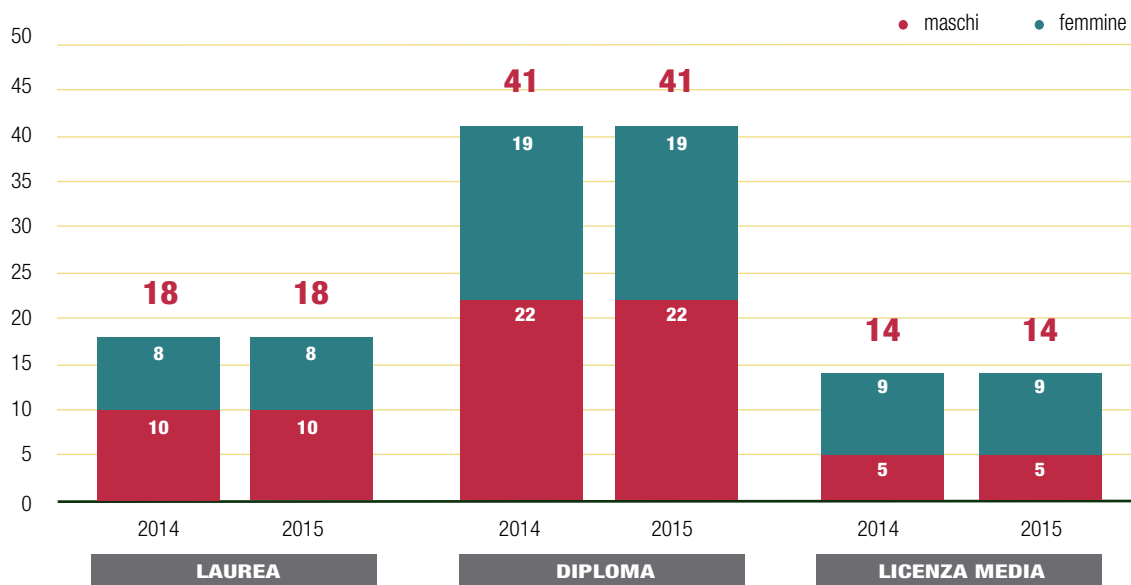
### Ripartizione del personale per anzianità di servizio



## Ripartizione del personale per ETÀ



## Ripartizione del personale per titolo di studio



## Turnover del personale

qualifiche	2014		2015	
	ENTRATI	USCITI	ENTRATI	USCITI
<b>DIRIGENTI</b>	0	0	0	0
<b>QUADRI</b>	0	0	0	0
<b>IMPIEGATI</b>	0	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Non vi è stato turnover nel 2015.

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).

L'indice riportato qui di seguito raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.

$$\text{TASSO DI ATTIVITÀ INTERNA} = \frac{\text{costo personale esterno}}{\text{costo personale interno}} = \frac{347.676}{3.906.211} = 8,90\%$$

Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco inferiore al 9%, dato quasi invariato rispetto al 2014 — che si attestava al 9,26% - che si spiega con il contenimento del ricorso a incarichi esterni tecnici, incidente sul periodo precedente, rafforzato dal contenimento, non proporzionale, delle spese relative al

personale interno.

Altro indicatore, che si ritiene rilevante per caratterizzare la prestazione di Casa S.p.A. nel suo specifico settore, è il rapporto tra il **numero dei dipendenti e alloggi gestiti**. Al 31 dicembre tale relazione è pari a circa **178 alloggi a dipendente** (invariato rispetto al 2014).

## Crescita professionale

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	SVILUPPO DELLA FORMAZIONE INTERNA	PERSONALE	Indicatore sulla formazione: EVP 2015: <b>1,68%</b>

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

Nell'ambito del piano 2015 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).



L'indice 2015 evidenzia un lieve aumento delle ore dedicate alla formazione rispetto ai valori registrati nell'anno precedente, non esattamente proporzionale all'aumento del numero di ore lavorate. Il 2015 si caratterizza anche per la conferma dell'accesso da parte di Casa S.p.A. al fondo Interprofessionale Fonservizi che ha consentito il finanziamento di un piano di formazione 2014-2015 specifico per il soddisfacimento dei fabbisogni del personale della Società e che per il 2015 ha visto il personale di Casa S.p.A. oltre che nel ruolo di formato anche nel ruolo di formatore.

Anche per l'anno 2015, la Società ha valorizzato l'attività di formazione su praticamente tutte le tematiche di competenza; in questo ambito ha svolto un ruolo significativo la docenza interna. La Società si è posta infatti l'obiettivo di qualificare in vera e

propria attività formativa interna anche quella che è la corrente attività di interscambio informativo tra gli uffici, incrementandone i contenuti professionali; sono stati svolti pertanto momenti formativi sulle novità normative L.R.T. 5/2014 (nuova legge sulle vendite di alloggi e.r.p.), accertamento e raccolta redditi anno 2014, analisi energetica degli edifici, soluzioni architettoniche-edilizie per l'housing sociale, normativa della trasparenza (ex D.Lgs. n. 33/2013) e prevenzione alla corruzione.

Rilevante per qualità e impatto è stato il momento formativo e di coinvolgimento di buona parte del personale in occasione della "giornata della trasparenza" organizzata dall'O.d.v. di Casa S.p.A. in funzione di "Responsabile Trasparenza" e rendicontata nella presente sezione del Bilancio Sociale nel paragrafo dedicato a "Trasparenza e Anticorruzione".

## Nucleo di consulenza interna

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	VALORIZZAZIONE COMPETENZE INTERNE	PERSONALE COMUNI COLLETTIVITÀ	N. consulenze effettuate: <b>3</b>

Il "Regolamento studi e consulenze interne" approvato dal C.d.A. il 16/09/2013 fa del Nucleo interno di consulenza uno strumento peculiare, che non tende ad accentrare la vasta e multiforme attività di approfondimento normativo che è costante e propria dei vari uffici e servizi, ma si pone come ultima istanza delle potenzialità interne alla Società in termini di studio e ricerca, con il doppio effetto di evitare il ricorso a consulenze esterne non necessarie ovvero di acclarare l'esigenza di tale ricorso in presenza di materie che eccedano le potenzialità professionali del

Nucleo stesso. Sono da segnalare nel periodo lo studio teorico-operativo sui reati ambientali (legge 22.05.2015 Disposizioni in materia di delitti contro l'ambiente e modifica art. 25 undicies D.Lgs. n.231/2001) e sulla modifica dell'art. 93 del D.Lgs. n. 163/2006 (Normativa sugli appalti pubblici), come modificato dalla L. 114/2014 (Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari).



## Clima interno e comunicazione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO DEL CLIMA INTERNO	RIUNIONE PERIODICHE D'UFFICIO	PERSONALE INTERNO	NUMERI RIUNIONI CONDOTTE ANNO 2015: <b>9</b>

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

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

I verbali delle riunioni vengono inseriti sul server aziendale in cartella condivisa visionabile da tutto il personale.

## Rinnovo CCNL Federcasa

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

Dopo un significativo periodo di trattative che hanno visto anche momenti di tensione tra le parti, il 27 marzo 2014 è stato alla fine sottoscritto il rinnovo del CCNL Federcasa per il personale dipendente non dirigente, con valenza fino a tutto il 2015.

Ciò ha contribuito a distendere i rapporti e rasserenare ulteriormente il clima interno. L'adeguamento contrattuale è stato completato nella prima metà dell'anno 2015.

## Tirocini e stage: progetto *Giovani Sì*

Nel 2015 Casa S.p.A. ha proseguito l'adesione al programma di tirocini formativi voluto dal presidente della Regione Toscana Enrico Rossi, finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati o hanno proseguito l'attività di tirocinio presso Casa S.p.A. 11 tra "Giovani Sì" e tirocini formativi (n. 9 femmine e n. 2 maschi): tre architetti e un ingegnere hanno svolto una esperienza formativa nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri", un geometra e un ingegnere hanno avuto esperienza di manutenzione immobili e gestione patrimonio, cinque laureate in varie discipline (Sociologia, Economia, Lingue, Scienze Politiche e Archeologia) hanno affiancato le attività gestionali e legali di Casa S.p.A..

Nell'aprile 2015 è stato rinnovato un patto formativo e di orientamento con l'Istituto Russell - Newton di Scandicci per lo svolgimento di un percorso di alternanza scuola/lavoro che prevede la presenza in azienda nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri" di un alunno frequentante la quarta classe, un pomeriggio alla settimana per tutta la durata dell'anno scolastico.

Nello stesso mese è stato stipulato un patto formativo e di orientamento simile anche con l'Istituto Salvemini e Duca D'Aosta con la quale sono stati presenti in azienda nel gruppo di lavoro "Progettazione e gestione cantieri" di due alunni frequentanti la quarta classe.

Sono stati inoltre completati i due tirocini formativi e di orientamento con l'Università La Sapienza di Roma, correlati alla convenzione stipulata nel dicembre 2014, durata da febbraio ad aprile 2015, con ad oggetto "Sperimentazione progettuale di alloggi temporanei per e.r.p. di Firenze e Provincia".



[www.casaspa.it/azienda/trasparenza/responsabile%20trasparenza/2016.01.13\\_PIANO%20DELLA%20TRASparenza%20INTEGRITA%20Oratifica%20C.d.A..pdf](http://www.casaspa.it/azienda/trasparenza/responsabile%20trasparenza/2016.01.13_PIANO%20DELLA%20TRASparenza%20INTEGRITA%20Oratifica%20C.d.A..pdf)



## Trasparenza e anticorruzione

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	NORMATIVA ANTICORRUZIONE E RELATIVA APPLICAZIONE A CASA S.P.A.	PERSONALE COMUNI UTENZA COLLETTIVITÀ	FATTO/NON FATTO: <b>FATTO</b>

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.

L'attività dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001, in funzione di Responsabile Trasparenza, ha portato alla realizzazione dei monitoraggi della sezione del sito ed alla predisposizione del Piano Trasparenza ed Integrità ratificato dal Consiglio di Amministrazione di Casa S.p.A. nel febbraio 2015 e pubblicato sul sito internet [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it).

Il Piano per la Trasparenza e l'Integrità di Casa S.p.A., redatto ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013, 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.

Tra gli obiettivi del Piano, c'è la realizzazione della "giornata della trasparenza" come iniziativa rivolta ai portatori di interesse della Società (c.d. stakeholder) interni ed esterni (comuni, utenti, sindacati dell'utenza, personale, sindacati dei la-

voratori, fornitori, associazioni rappresentative, istituzioni, collettività). In particolare si parla di "giornate della trasparenza" come occasioni di confronto e ascolto sui principali aspetti delle attività istituzionali della Società, con finalità di conoscenza dell'azienda e di miglioramento della qualità dei servizi.

In tale giornata viene illustrato lo stato di attuazione del Piano e vengono raccolti i suggerimenti per l'aggiornamento annuale del piano stesso.

La giornata della Trasparenza per l'anno 2015 è stata realizzata il 21 ottobre, nella sede di Casa S.p.A..

L'iniziativa è stata rivolta ai portatori di interesse della Società (c.d. stakeholder), interni ed esterni (comuni, utenti, sindacati dell'utenza, personale, sindacati dei lavoratori, fornitori, associazioni rappresentative, istituzioni, collettività).

È stata un'occasione di confronto e ascolto sui principali aspetti delle attività istituzionali della Società, per conoscere l'azienda e migliorare la qualità dei servizi.

E' stato argomento dell'incontro anche lo stato di attuazione del Piano e i suggerimenti che sono emersi hanno dato spunti per il suo aggiornamento.

In tema di Anticorruzione dal 21 settembre 2015 Casa S.p.A. ha un Responsabile Anticorruzione. Il Consiglio di Amministrazione ha infatti nominato la Dott.ssa Letizia Di Marco Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC).

Il RPC è un organo di controllo che svolge l'incarico in piena autonomia ed effettività. E' in posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione.



[www.casaspa.it/Informazioni/  
Giornata%20della%20Trasparenza/  
trasparenza2015.asp](http://www.casaspa.it/Informazioni/Giornata%20della%20Trasparenza/trasparenza2015.asp)



Al RPC, nominato ai sensi della L. 190/2012 e s.m.i., spetta la predisposizione delle misure organizzative per la prevenzione della corruzione.

Nello svolgimento delle attività di verifica e controllo, ha il compito di:

- aggiornare il Piano Prevenzione della Corruzione e verificarne l'attuazione;
- aggiornare il Codice Etico e il Codice di Comportamento in stretta collaborazione con l'Organismo di Vigilanza della Società;
- definire e attivare modalità, tecniche e frequenza di monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione;
- coordinare le proprie attività di monitoraggio e verifica con gli altri organi di controllo della Società (Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, Internal Audit);
- relazionare periodicamente sull'attività svolta al Consiglio di



[www.casaspa.it/azienda/  
Uffici/responsabile\\_  
anticorruzione.asp](http://www.casaspa.it/azienda/Uffici/responsabile_anticorruzione.asp)



Amministrazione;

- predisporre la Relazione annuale da presentare nel formato previsto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione da pubblicare sul sito istituzionale della Società, nell'apposita sezione;
- raccogliere e gestire le eventuali segnalazioni di illeciti;
- verificare la previsione nel piano formativo aziendale di formazione in materia di prevenzione della corruzione e la sua effettiva attuazione.

Con questa nuova figura Casa S.p.A. va a completare quanto previsto dalla normativa vigente.

## LA SICUREZZA SUL LAVORO

### Sicurezza sui cantieri

Rilevamento sicurezza	APPRESTAMENTI DI CANTIERE	PONTEGGI	LAVORAZIONI	MAESTRANZE
2011	segnalazioni	1	1	1
	non conformità	-	-	-
2012	segnalazioni	1	1	-
	non conformità	-	-	-
2013	segnalazioni	0	0	0
	non conformità	-	-	-
2014	segnalazioni	0	1	0
	non conformità	-	-	-
2015	segnalazioni	0	0	0
	non conformità	-	-	-

Sulla base di quanto previsto dalla procedura per il monitoraggio delle segnalazioni, nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza dei cantieri, nel corso dell'intero anno 2015 non sono state registrate segnalazioni in merito ad aspetti di sicurezza sui cantieri gestiti.

Si osserva che di fatto l'attività sui cantieri è risultata particolarmente ridotta, per il minor numero di interventi in corso: a dicembre risultavano attivi solo sette cantieri.

In generale, sono state assolte da parte delle Imprese nei termini

prescritti le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione.

E' 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 provvedimenti di sospensione dei lavori, né risultano ordini di servizio impartiti.

## Mantenimento della Certificazione OHSAS 18001

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITA'	MANTENERE LA CERTIFICAZIONE IN ACCORDO ALLA NORME OHSAS 18001, IN OTTICA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO	PERSONALE FORNITORI	FATTO/ NON FATTO: <b>FATTO</b>

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

sto schema certificativo con gli altri già operanti in Casa S.p.A. (ISO 9001:2008, SA8000, modello 231). La certificazione è stata confermata nel 2014 e 2015.

4

delle  
ambientali



# Attuazione tematiche

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 2015 che hanno tenuto conto dei principi di "Bioedilizia" e di "Efficienza Energetica" applicata agli immobili realizzati o recuperati.

## PROGETTAZIONE/REALIZZAZIONE DI EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA

### Abitare temporaneo in legno

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

I 18 alloggi temporanei, in legno, ubicati nel Viale Guidoni a Firenze (che fungono da alloggi volano per parte degli inquilini del complesso edilizio e.r.p. di Via Torre degli Agli) sono stati oggetto di indagine per misurare il grado di soddisfacimento degli inquilini, dopo due anni dall'inaugurazione.

I 18 alloggi, distribuiti su due edifici di 9 alloggi ciascuno, sono costituiti da moduli prefabbricati in stabilimento, realizzati in legno, con materiali di isolamento naturali; gli stessi sono stati trasportati in cantiere e assemblati con viti e ancoraggi reversibili.

Al completamento degli 88 alloggi del complesso edilizio di via Torre degli Agli, gli alloggi temporanei verranno smontati e trasportati nel luogo dove verranno rimontati per far fronte alle

nuove esigenze. L'area verrà rimessa in pristino esattamente come era prima dell'uso.

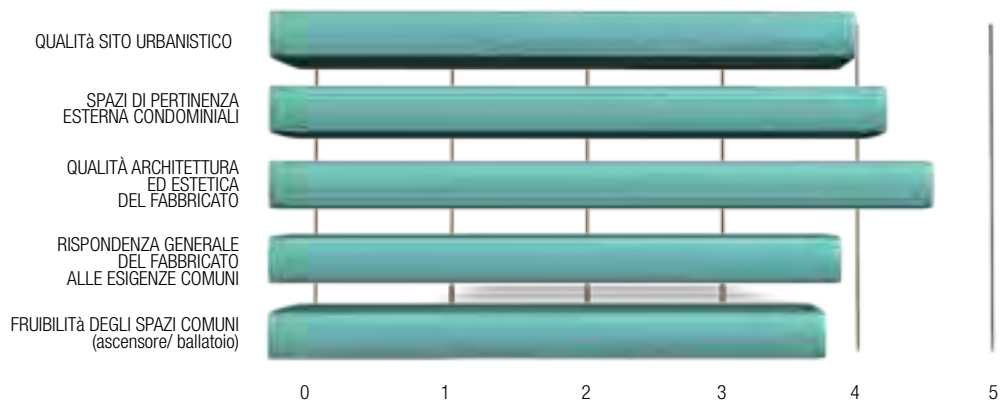
I risultati sono lusinghieri e qui di seguito ne diamo sinteticamente conto.



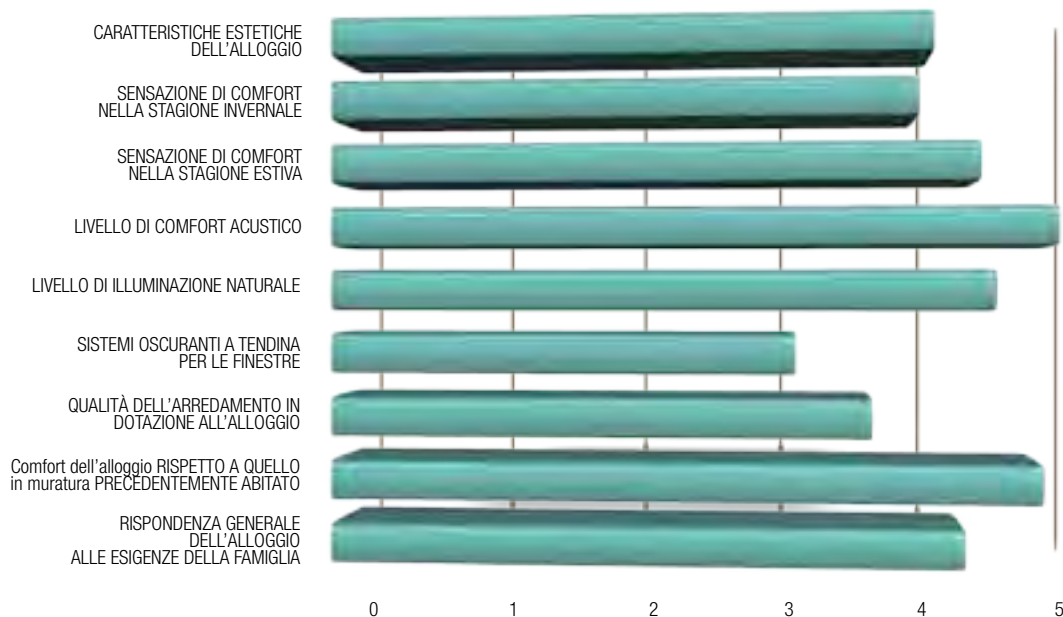
[www.casaspa.it/informazioni/abitare\\_temporaneo.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/abitare_temporaneo.asp)

# Questionario di soddisfazione degli utenti

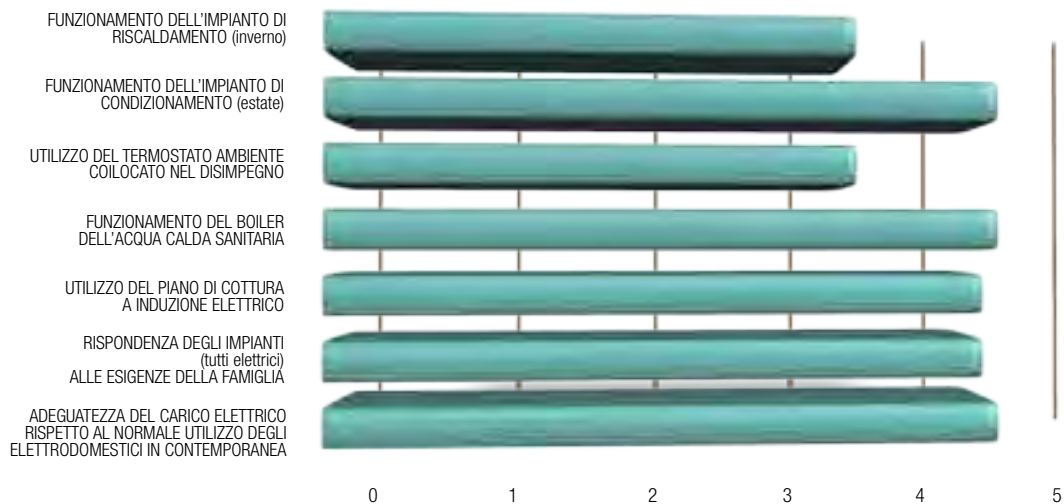
## SEZIONE A- Qualità generali del fabbricato



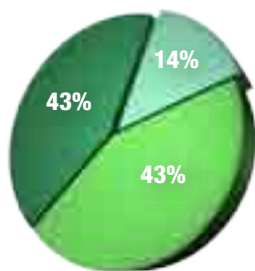
## SEZIONE B- Qualità dell'ambiente interno



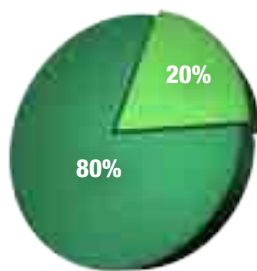
## SEZIONE C- Qualità impianti e consumi



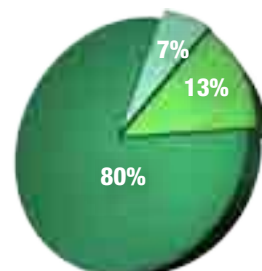
## Risposte significative



QUALITÀ ARCHITETTONICA ED ESTETICA DEL FABBRICATO



LIVELLO COMFORT ACUSTICO



COMFORT DELL'ALLOGGIO RISPETTO A QUELLO IN MURATURA PRECEDENTEMENTE ABITATO



## Progettazione Energy Zero

È in corso di realizzazione il complesso edilizio a Energia Zero per 88 alloggi all'interno del programma di riqualificazione urbana, mediante demolizione e ricostruzione con ampliamento volumetrico del complesso edilizio e.r.p. di Via Torre degli Agli a Firenze. L'involucro esterno sarà realizzato totalmente con materiali naturali e strutture in legno XLAM, al quale si aggiunge l'apporto gratuito dell'aria, che coadiuva il riscaldamento durante i mesi invernali e rinfresca durante quelli estivi. Si realizza cioè un edificio il cui involucro sia poco disperdente (in grado cioè di conservare il calore in inverno e di limitare l'ingresso del calore in estate) e poi

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

A marzo 2015 alla Stazione Leopolda di Firenze si è tenuta — con un ampio sostegno delle istituzioni e delle associazioni di categoria cittadine e regionali la seconda edizione di “Klimahouse Toscana”, la nuova piattaforma per l'edilizia ad alta efficienza energetica in una regione che ha testimoniato un grande potenziale innovativo in questo settore.





Nel ricco programma di eventi formativi e informativi, convegni specializzati, presentazioni, workshop e mostre che ha offerto Klimahouse Toscana si è svolto il convegno promosso da Casa S.p.A. Firenze e da FEDERCASA "Costruire alloggi ERP ad alta efficienza energetica ed efficientare il patrimonio abitativo è possibile. Come? Quanto costa?"

Il Convegno ha consentito di presentare e approfondire alcuni programmi costruttivi (di nuova costruzione e di recupero) caratterizzati da elevati livelli di innovazione tecnologica, di processo e di efficienza energetica realizzati da aziende e.r.p. sovvenzionate associate a FEDERCASA.

L'aspetto interessante è che tutti i programmi presentati sono effettivamente realizzati ed abitati, quindi è possibile "misurarne" la qualità abitativa e la rispondenza agli obiettivi perseguiti, oltre che poterne valutare il costo a consuntivo.

Il dato più interessante che è emerso dalla illustrazione di esperienze diverse, che sono state pensate, progettate, appaltate e realizzate in contesti diversi, a fronte di normative regionali variegata, è la comune ispirazione e la propensione alla ricerca e

all'innovazione che le ha ispirate. I risultati ottenuti sono ottimi, ma si sono percorse vie diverse, a conferma della vitalità e della propensione all'innovazione del mondo dell'e.r.p., una comune propensione a pensare e lavorare in maniera originale, sperimentando innovazioni nelle metodologie operative, nelle tecnologie, nei materiali, nei processi operativi.

In un settore tendenzialmente statico come quello edilizio, il patrimonio di ricerca che sottendono questi interventi costituisce la miglior assicurazione per garantire che il settore e.r.p. c'è, è vivo e opera concretamente per proporre e realizzare oggi quelle innovazioni che saranno necessarie per realizzare le abitazioni del futuro.

Nel corso del Convegno sono state presentate quattro esperienze pilota realizzate da Casa S.p.A. Firenze, dall'IPES di Bolzano, dall'ATER di Treviso e dall'ATC Piemonte. È stato inoltre distribuito un depliant contenente 17 programmi costruttivi innovativi realizzati da altrettante società di gestione e.r.p. in Italia. Un "catalogo" di buone pratiche, tutte realizzate e abitate, che costituisce un campionario, costruito, di idee e di capacità di fare ricerca.

## 45 alloggi nZEB in legno X-LAM area ex Longinotti a Firenze

L'intervento residenziale completa il programma di recupero urbano dell'area ex Longinotti a Firenze che, dopo la chiusura della fabbrica nel 1974, è stata oggetto di diversi interventi di riqualificazione che hanno completamente trasformato l'area dotandola di un grande centro commerciale, un auditorium e di un sistema di piazze sotto le quali trovano posto parcheggi pertinenziali del centro commerciale e parcheggi pubblici.

L'intervento comprende due edifici residenziali in corso di realizzazione, uno di sei piani con 39 alloggi e l'altro di quattro piani con 6 alloggi; un terzo edificio, una ludoteca pubblica su due piani per circa 600 mq sempre in legno, è stato realizzato da Casa S.p.A. e inaugurato il 27 settembre 2011.

Le strutture in elevazione dei due edifici sono completamente realizzate in legno, compresi i vani ascensori, con pareti e solai costituiti da pannelli di legno massiccio X-Lam, formati dalla sovrapposizione e incollaggio di cinque strati incrociati di tavole a formare elementi estremamente rigidi, resistenti e stabili.

Obiettivo del progetto è rendere il benessere abitativo alla portata di tutti i cittadini. Grazie all'effetto dei materiali a base di legno sulla qualità dell'aria all'interno dell'edificio, infatti, bassa conducibilità, elevata inerzia termica, traspirabilità e spiccata igroscopicità, riducono le necessità di riscaldamento in inverno e di raffrescamento in estate. I cartongessi utilizzati per la finitura interna delle pareti contribuiscono a combattere l'inquinamento domestico, neutralizzando i principali composti organici volatili (VOC) ed eliminando fino al 70% delle sostanze nocive presenti negli ambienti domestici.

Gli edifici sono stati portati dalla Classe energetica A prevista nel progetto originario a nZEB (nearly Zero Energy Building), mediante l'aumento della coibentazione delle pareti esterne, ora con spessore complessivo di 33 cm. con 14 cm. di coibentazione in pannelli di lana di roccia e l'adozione di impianto centralizzato a pompa di calore aria-acqua per climatizzazione invernale ed estiva, produzione di acqua calda sanitaria con boiler a pompa di calore integrato con impianto solare termico a circolazione naturale, esteso campo fotovoltaico per la produzione di energia elettrica e impianti di ventilazione meccanica controllata con recupero di calore per ogni alloggio.

In due alloggi verranno installati innovativi sensori di flusso termico inglobati nelle pareti, messi a punto in collaborazione con il Dipartimento di Energetica dell'Università degli Studi di Firenze, in grado di verificare in continuo il comportamento energetico del fabbricato tramite l'analisi del flusso termico attraverso le pareti. Il 15 ottobre, dopo la lunghissima (e onerosa) fase di bonifica dell'area risultata inquinata da idrocarburi e il completamento delle opere interrato in cemento armato, sono stati consegnati i lavori di costruzione della parte fuori terra, in legno XLam, dei 39 + 6 alloggi e.r.p. nell'area ex Longinotti a Firenze, viale Giannotti-via Traversari.

Si comincia dall'edificio di 6 alloggi alto 4 piani prospiciente la via Traversari e poi si procederà con i 39 alloggi dell'edificio alto 6 piani sul viale Giannotti.

Il cantiere di montaggio degli edifici in legno XLam (pareti e solai di legno massiccio a strati incrociati) nonostante la ristrettezza

dell'area di cantiere e le cautele che occorre adottare in quanto si lavora in un'area densamente urbanizzata, a pochi metri dal centro commerciale della Coop e prospiciente il viale Giannotti, una delle arterie di ingresso/uscita dal versante sud/est della città, procede speditamente. Il montaggio delle pareti e dei solai dell'edificio di 4 piani è stato completato in 17 giorni di effettivo lavoro, pari a 27 giorni naturali successivi e continui, sabati e

domeniche inclusi.

I lavori procederanno ora con il montaggio delle pareti e dei solai dell'edificio di 6 piani, mentre in contemporanea l'edificio di 4 piani verrà completato con le coibentazioni a cappotto, gli impianti e le finiture.

Si prevede di completare tutte le opere e di consegnare gli alloggi entro l'estate 2016.

## Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione

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

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

Nella stagione termica 2015 sono stati sottoposti ad osservazione, sia per gli aspetti legati ai consumi di riscaldamento che per quelli relativi alle condizioni di comfort estivo, edifici di nuova costruzione di nuova generazione o recuperati con riqualificazione energetica per un totale di 12 fabbricati:

- Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio, 24 alloggi – NC
- Pontassieve, via Selvi 64-67, 20 alloggi - NC
- Sesto Fiorentino, Via della Pace 20, 18 alloggi - NC
- Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre 2, 23 alloggi - NC
- Sesto Fiorentino, via del Risorgimento 20, 26 alloggi - NC
- Firenze, via A. Canova 116/19, 20 alloggi + servizi di quartiere - NC
- Firenze, via A. Canova 116/27-30, 36 alloggi + servizi di quartiere - NC
- Firenze, via A. Canova 116/24, 24 alloggi - NC
- Firenze, via Bronzino 55/1-2, 6 alloggi - RE
- Firenze, via del Pesciolino 6/A-F, 52 alloggi - NC
- San Casciano Val di Pesa, via Dorvè Bellucci Loc. Cerbaia, 6 alloggi - RE

*Note: NC – Nuova Costruzione; RE – Recupero Edilizio*

		APE (kWh/m <sup>2</sup> a)	CONSUMI EFFETTIVI 2010/2011 (kWh/m <sup>2</sup> a)	CONSUMI EFFETTIVI 2011/2012 (kWh/m <sup>2</sup> a)	CONSUMI EFFETTIVI 2012/2013 (kWh/m <sup>2</sup> a)	CONSUMI EFFETTIVI 2013/2014 (kWh/m <sup>2</sup> a)	CONSUMI EFFETTIVI 2014/2015
Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André		<b>30,3</b>	<b>45,8</b>	<b>54,8</b>	<b>41,8</b>	<b>42,2</b>	<b>41,7</b>
Pontassieve, via Selvi		<b>59,4</b>	<b>32</b>	<b>29,1</b>	<b>32</b>	<b>34,8</b>	<b>30,3</b>
Sesto Fiorentino, Via della Pace 20		<b>32,1</b>	-	<b>39,2</b>	<b>30,9</b>	<b>24,6</b>	<b>28,9</b>
Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre		<b>25,9</b>	-	<b>32,5</b>	<b>24,1</b>	<b>21,3</b>	<b>18,7</b>
Sesto Fiorentino, via del Risorgimento 20		<b>35,1</b>	-	-	<b>25,4</b>	<b>29,5</b>	<b>23,6</b>
Firenze, via A. Canova 116/19		<b>20,1</b>	<b>38</b>	<b>30,7</b>	<b>35,8</b>	<b>33,1</b>	<b>40,0</b>
Firenze, via A. Canova 116/27-30		<b>23,6</b>	-	-	<b>39,8</b>	<b>28,1</b>	<b>29,0</b>
Firenze, via A. Canova 116/24		<b>22,3</b>	-	-	<b>31,9</b>	<b>27,7</b>	<b>42,1</b>
Firenze, via Bronzino 55/1-2		<b>130,6</b>	-	-	-	<b>75,8</b>	<b>28,7</b>
Firenze, via del Pesciolino 6/A-F		<b>79,7</b>	-	-	-	<b>55,7</b>	<b>50,8</b>
San Casciano Val di Pesa, via Dorvè Bellucci		<b>44,6</b>	-	-	-	<b>46,2</b>	<b>56,1</b>

I risultati del monitoraggio dei consumi durante le stagioni termiche invernali sono riassunti nella tabella della pagina precedente, nella quale sono riportati: i dati del valore di fabbisogno energetico per la climatizzazione invernale calcolato partendo dai singoli APE (Attestato di Prestazione Energetica) e proposto come media dei valori risultanti dagli APE di ciascun alloggio, e quelli derivanti dal monitoraggio eseguito dal 2010 al 2015, espressi sempre in kWh/m<sup>2</sup>anno

Analizzando nel dettaglio i singoli impianti si riassume quanto segue:

- Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio, 24 alloggi – NC  
Negli ultimi tre anni si è avuto un consumo pressoché costante per cui si può ritenere che questo sia lo standard energetico del fabbricato in oggetto. La stima a livello di APE è stata fortemente influenzata dalla presenza dell'impianto di teleriscaldamento a biomasse legnose che ha portato ad un abbassamento non reale del valore del fabbisogno calcolato.
- Pontassieve, via Selvi 64-67, 20 alloggi - NC  
Il fabbisogno energetico del 2015 è rimasto pressoché in linea con quanto registrato dal primo anno di esercizio.
- Sesto Fiorentino, Via della Pace 20, 18 alloggi - NC  
Il fabbisogno energetico del 2015 è rimasto pressoché in linea con quanto registrato negli ultimi tre anni.
- Sesto Fiorentino, L.go IX Novembre 2, 23 alloggi - NC  
Il fabbisogno energetico del 2015 è rimasto pressoché in linea con quanto registrato negli ultimi tre anni. L'abbassamento ulteriore è dovuto ad uno scarso utilizzo dell'impianto di riscaldamento in alcuni degli alloggi dell'edificio in oggetto.
- Sesto Fiorentino, via del Risorgimento 20, 26 alloggi - NC  
Il fabbisogno energetico del 2015 è rimasto pressoché in linea



[www.casaspa.it/informazioni/  
editoriali.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/editoriali.asp)

con quanto registrato negli ultimi due anni. L'abbassamento ulteriore è dovuto ad uno scarso utilizzo dell'impianto di riscaldamento in alcuni degli alloggi dell'edificio in oggetto.

- Firenze, via A. Canova 116/19, 20 alloggi + servizi di quartiere – NC  
L'incremento dell'ultimo anno è dovuto ad un problema nell'impianto di riscaldamento di un alloggio che ha comportato un incremento dei consumi con conseguente sbilanciamento del valore medio.
- Firenze, via A. Canova 116/27-30, 36 alloggi + servizi di quartiere – NC  
Il consumo del 2015 è da ritenersi in linea con i valori attesi per il fabbricato in oggetto.
- Firenze, via A. Canova 116/24, 24 alloggi - NC  
Il consumo del 2015 conferma la problematica riscontrata in questo edificio per l'utilizzo dell'impianto di riscaldamento da parte di alcuni utenti con conseguente incremento del valore medio.
- Firenze, via Bronzino 55/1-2, 6 alloggi - RE  
Il consumo rilevato nel 2015, viste le caratteristiche dell'edificio che non ha subito alcun tipo di riqualificazione energetica a livello di involucro, non può essere reale. Infatti, dai consumi dei singoli alloggi che compongono la media

indicata in tabella, si rileva come 5 dei 6 alloggi abbiano avuto un consumo assolutamente basso dettato dal non utilizzo dell'impianto di riscaldamento.

- Firenze, via del Pesciolino 6/A-F, 52 alloggi – NC

Il consumo rilevato nel 2015 è in linea con quello dell'ultimo anno.

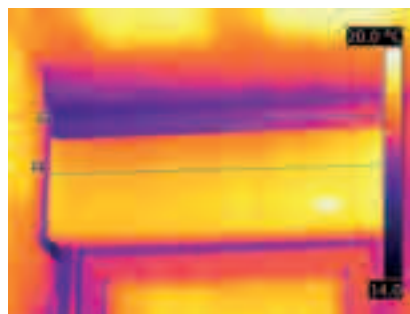
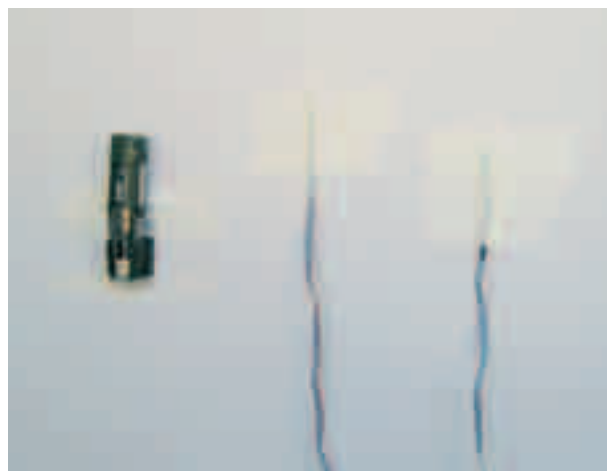
- San Casciano Val di Pesa, via Dorvè Bellucci Loc. Cerbaia, 6 alloggi - RE

L'incremento di consumo nel 2015 è dovuto ad un incremento dei consumi su 4 dei 6 alloggi presenti, presumibilmente per una cattiva gestione dell'impianto.

Anche l'ultimo anno di esercizio dimostra come la cultura abitativa

corrente e le "abitudini" degli inquilini costituiscono spesso il fattore principale che determina lo scostamento tra consumi teorici e quelli effettivi. Al raggiungimento di modalità buone di gestione degli impianti da parte degli inquilini anche i consumi teorici e quelli reali tendono a coincidere.

A corollario dell'attività svolta, nel corso del 2013 è stato pubblicato da Casa S.p.A. il libro "Il monitoraggio energetico in opera degli edifici e.r.p. di nuova generazione" che racconta sinteticamente l'attività analizzando pregi e difetti degli edifici realizzati, sulla base dalle prove strumentali e delle misurazioni effettuate in opera.



## \* **CONTABILIZZAZIONE DI CALORE NEI CONDOMINI GESTITI**

Con il D.Lgs. 102/2014 è stata recepita la direttiva UNI 10200. A far data dal 31/12/2016, tutti gli stabili si devono dotare di sistemi di contabilizzazione calore di tipo diretto con misuratori volumetrici o, se non realizzabile, di tipo indiretto attraverso dispositivi radio posti su ogni corpo scaldante.

La stessa norma fissa peraltro un nuovo sistema di ripartizione della spesa legato per la buona parte al consumo effettivo di ogni unità immobiliare (quota volontaria) e per il restante sulla quota di dispersione generale dell'impianto poi suddivisa per millesimi determinati proporzionalmente al fabbisogno di energia primaria di ciascuna unità (quota involontaria). Per l'esecuzione dell'opera ed i calcoli dei nuovi millesimi deve quindi essere predisposto un apposito progetto corredato dai calcoli termici secondo UNI TS 11300 e diagnosi energetica di valutazione dell'intervento.

In ottemperanza quindi a quanto stabilito dalla norma Casa S.p.A. ha provveduto, con l'utilizzo di solo personale dipendente, ad identificare gli edifici gestiti in modo diretto, in autogestione ed in gestione mista che rientravano negli obblighi di legge, per un totale di 59 edifici di cui 37 totalmente in locazione, 18 in autogestione e 4 in proprietà mista.

Per quanto attiene la proprietà mista le decisioni sono state

valutate e deliberate in assemblea dei proprietari e ad oggi le delibere sono state ratificate ed i lavori si concluderanno nei termini previsti.

Per quanto attiene gli edifici in totale locazione ed autogestione si è proceduto nel mese di aprile/maggio 2015 a tutti i sopralluoghi per verificare l'attuale inesistenza di sistemi di contabilizzazione, l'effettiva possibilità tecnica di installare i dispositivi di contabilizzazione e la tipologia di ripartizione da prevedere (diretta o indiretta) e redigere infine tutti i progetti e gli atti tecnici necessari.

Per procedere all'esecuzione è stata bandita gara d'affidamento mediante cottimo fiduciario assegnata al massimo ribasso.

Il finanziamento è stato garantito dai fondi di manutenzione derivanti dalle residuali da canoni dei vari Comuni.

Per ottimizzare l'esecuzione, ridurre "l'impatto" della spesa sulle disponibilità economica gli affidamenti riguardavano due lotti di edifici distinti con opere da realizzarsi in parte nel 2015 ed in parte nel 2016, si deve infatti tener conto che tali interventi devono essere eseguiti durante il periodo di spegnimento dell'impianto di riscaldamento (15/10-15/04 o 01/11-15/04) e che l'aggiudicazione definitiva della gara è stata del 29/07/2015.

Dalle verifiche sono quindi stati individuati definitivamente il numero degli interventi necessari, ovvero:

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITA', VIA, N. CIV.)		N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO
1	FIRENZE	VIA MANNELLI 99	4	AUTOGESTIONE
2	FIRENZE	VIA L. VIANI 31	8	AUTOGESTIONE
3	FIRENZE	VIA L. VIANI 55	8	AUTOGESTIONE
4	BORGO S. LORENZO	VIA P. GOBETTI 6	6	CASA S.P.A.
5	PELAGO	P.ZA L. Ghiberti 22-TARANI 4	6	CASA S.P.A.
6	RUFINA	VIA COSTITUZIONE 3	8	CASA S.P.A.
7	VICCHIO M.LLO	VIA G. ROSSINI 6	6	AUTOGESTIONE
8	CAMPI BISENZIO	VIA S. ANGELO 126	8	CASA S.P.A.
9	SESTO FNO	VIA A. GRAMSCI 398	9	CASA S.P.A.
10	FIRENZE	VIA A. CISERI 10-20	32	CASA S.P.A.
11	FIRENZE	VIA LUNGA 201/1-6	24	AUTOGESTIONE
12	FIRENZE	VIA F. ZAMBECCARI 27 -30	56	AUTOGESTIONE
13	SAN PIERO A SIEVE	VIA PROV. IMOLESE 57	9	CASA S.P.A.
14	SCARPERIA	VIA DELLA REPUBBLICA 20/A-B	12	AUTOGESTIONE
15	VICCHIO M.LLO	VIA G. ROSSINI 2	8	AUTOGESTIONE
TOTALI ALLOGGI			204	

I lotti, tempi d'esecuzione, affidatari lavori, importi a base d'asta e ribassi sono stati i seguenti:



## LOTTO A - OPLONDE S.R.L. di Campi B.zio (FI)

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITA', VIA, N. CIV.)	N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO	ESECUZIONE	IMPORTO BASE D'ASTA	RIBASSO	IMPORTO AGGIUDICAZIONE
1	FIRENZE Via A. Ciseri 10-20	32	CASA S.P.A.	2015			
2	FIRENZE Via Mannelli 99	4	AUTOGESTIONE	2015			
3	SESTO F.NO Via A. Gramsci 398	9	CASA S.P.A.	2015			
4	CAMPI BIENZIO Via S. Angelo 126	8	CASA S.P.A.	2015			
5	VICCHIO M.LLO Via G. Rossini 6	6	AUTOGESTIONE	2015			
6	VICCHIO M.LLO Via G. Rossini 2	8	AUTOGESTIONE	2016			
7	FIRENZE Via Lunga 201/1-6	24	AUTOGESTIONE	2016	€ 156.141,90	-27,58%	€ 113.560,61

## LOTTO B - CEIR SOC. CONS. COOP.VA di Ravenna

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITA', VIA, N. CIV.)	N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO	ESECUZIONE	IMPORTO BASE D'ASTA	RIBASSO	IMPORTO AGGIUDICAZIONE
1	FIRENZE Via L. Viani 31	8	AUTOGESTIONE	2015			
2	FIRENZE VIA L. VIANI 55	8	AUTOGESTIONE	2015			
3	PELAGO P.Za L. Ghiberti 22- Tarani 4	6	CASA S.P.A.	2015			
4	RUFINA Via Costituzione 3	8	CASA S.P.A.	2015			
5	BORGO S.LORENZO Via P. Gobetti 6	6	CASA S.P.A.	2015			
6	FIRENZE Via F. Zambecari 27 -30	56	AUTOGESTIONE	2016			
7	SAN PIERO A SIEVE Via Prov. Imolese 57	9	CASA S.P.A.	2016	-		-
8	SCARPERIA Via Della Repubblica 20/A-B	12	AUTOGESTIONE	2016	€ 150.684,68	-27,30%	€ 110.243,91
<b>TOTALI</b>					<b>€ 306.826,58</b>		<b>€ 223.804,52</b>

L'ordine con cui sono indicati gli edifici rispetta quello cronologico d'intervento anche se per motivi tecnici è stato poi variato in

fase esecutiva.

Al 31.12.2015 gli impianti già ultimati sono i seguenti:

## LOTTO A - OPLONDE S.R.L. di Campi B.zio (FI)

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITÀ, VIA, N. CIV.)		N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO
1	FIRENZE	VIA A. CISERI 10-20	32	CASA S.P.A.
2	FIRENZE	VIA MANNELLI 99	4	AUTOGESTIONE
3	SESTO F.NO	VIA A. GRAMSCI 398	9	CASA S.P.A.
4	CAMPI BISENZIO	VIA S. ANGELO 126	8	CASA S.P.A.

## LOTTO B - CEIR SOC. CONS. COOP.VA di Ravenna

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITÀ, VIA, N. CIV.)		N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO
1	FIRENZE	VIA L. VIANI 31	8	AUTOGESTIONE
2	FIRENZE	VIA L. VIANI 55	8	AUTOGESTIONE
3	PELAGO	P.ZA L. Ghiberti 22-TARANI 4	6	CASA S.P.A.
4	RUFINA	VIA COSTITUZIONE 3	8	CASA S.P.A.
6	FIRENZE	VIA F. ZAMBECCARI 27 -30	56	AUTOGESTIONE

Saranno altresì realizzati entro ottobre 2016:

## LOTTO A - OPLONDE S.R.L. di Campi B.zio (FI)

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITA', VIA, N. CIV.)	N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO	
5	VICCHIO M.LLO	VIA G. ROSSINI 6	6	AUTOGESTIONE
6	VICCHIO M.LLO	VIA G. ROSSINI 2	8	AUTOGESTIONE
7	FIRENZE	VIA LUNGA 201/1-6	24	AUTOGESTIONE

## LOTTO A - OPLONDE S.R.L. di Campi B.zio (FI)

N°	UBICAZIONE IMPIANTO (LOCALITA', VIA, N. CIV.)	N° ALLOGGI	CONDUTTORE IMPIANTO	
5	BORGO S.LORENZO	VIA P. GOBETTI 6	6	CASA S.P.A.
6	SAN PIERO A SIEVE	VIA PROV. IMOLESE 57	9	CASA S.P.A.
7	SCARPERIA	VIA DELLA REPUBBLICA 20/A-B	12	AUTOGESTIONE

Nei confronti dei fabbricati coinvolti è stata fatta apposita comunicazione agli inquilini prima dell'accensione degli impianti, per informarli degli addebiti in acconto del riscaldamento.

Per gli stabili dove sono state installate le valvole ed i ripartitori

è stata data anche la possibilità di partecipare ad una sorta di seminario di informazione sulle modalità di funzionamento di questi apparecchi presso la sede di Casa S.p.A..

## \* UNIVERSITA' DI FIRENZE DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE

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

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

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

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

Nel 2015 la Convenzione è proceduta con la messa a punto degli elaborati per la 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.



## \* EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEL PATRIMONIO EDILIZIO ERP

Il "Conto Termico", attualmente 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.

La Società ha in particolare richiesto (e ottenuto), l'incentivo previsto dal "Conto Termico 1.0" per due categorie di interventi:

- Interventi 1.A\_inerenti la riqualificazione dell'involucro edilizio per mezzo dell'isolamento termico delle pareti esterne degli edifici mediante la posa in opera del cosiddetto "cappotto"; l'installazione cioè di uno strato di coibentazione esterna dell'intero involucro edilizio dello spessore medio di 10/12 cm sia su strutture opache orizzontali che verticali (soffitti e pareti);
- Interventi 1.C\_inerenti la sostituzione dei generatori di calore degli 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.

L'entrata in vigore del "Conto Termico 2.0" (prevista per il 31/05/2016), oltre a potenziare e semplificare il meccanismo di sostegno già introdotto dal D.M. 28/12/2012, dovrebbe avere effetti di accesso alla procedura più efficienti in termini di attuazione.

Come si legge nella "Relazione sul funzionamento del Conto Termico" (allegato A) pubblicata dal GSE per l'anno 2015, le Pubbliche Amministrazioni hanno attivato appena il 3,1% della totalità dei contratti attivati nel periodo Gennaio-Dicembre 2015, per un totale di incentivi riconosciuti pari a 6,85 milioni di Euro. A fronte quindi di un utilizzo tutto sommato limitato delle potenzialità del "Conto Termico 1.0" (l'impegno di spesa annua cumulata per le Pubbliche Amministrazioni è pari a 200 milioni di Euro) Casa S.p.A. è risultata tra i soggetti gestori di e.r.p. comunque denominati in Italia che hanno utilizzato di più e meglio gli incentivi previsti dal Conto Termico.

Nella sola Toscana:

- su n. 6 interventi di tipologia 1.A., n. 3 sono di Casa S.p.A.
- su n. 32 interventi di tipologia 1.C., n. 24 sono di Casa S.p.A. per un totale di incentivi contrattualizzati pari ad Euro 325.177,21, così ripartiti:

- € 289.483,36 per interventi di tipologia 1.A;
- € 35.693,85 per interventi di tipologia 1.C.;

Casa S.p.A. ha quindi provveduto, in considerazione dei cantieri attualmente in corso e di quelli di futura progettazione e successiva realizzazione, a stimare la più probabile richiesta di accesso al "Conto Termico" (sia per la versione 1.0 che per quella futura 2.0) del GSE per gli anni 2016 e 2017:

- Anno 2016 - Totale interventi incentivabili per Euro 3.253.563,21 di cui 1.563.892,66 erogabili;
- Anno 2017 - Totale interventi incentivabili per Euro 3.210.111,09 di cui 1.284.044,44 erogabili;



Le somme indicate sono state preventivate tenendo conto delle categorie di intervento attualmente incentivabili che di quelle previste dall'uscita del "Conto Termico 2.0" che porterà la possibilità di richiedere gli incentivi anche per i seguenti nuovi interventi di efficienza energetica:

- Interventi I-E\_ Trasformazione di edifici esistenti in edifici a energia quasi zero nZEB;
- Interventi I-G\_ Installazione di tecnologie di building automation.

In conclusione, le proiezioni sopra descritte (con le dovute pre-

messe e approssimazioni) si possono riassumere in quasi 3 milioni di Euro, che andranno ad aggiungersi ai finanziamenti e.r.p. (costituiti sostanzialmente dal monte canoni, dalle vendite del patrimonio e dai finanziamenti statali) per realizzare interventi di efficientamento energetico nel patrimonio gestito.

Questa attività di Casa S.p.A. verrà continuata e, se possibile, incrementata nei prossimi anni, cogliendo al meglio le nuove opportunità offerte dal Conto Termico 2.0 che, entrando in vigore il 31 maggio 2016, vedrà la pubblicazione delle Regole Applicative entro il 31/07/2016.

## 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



[www.casaspa.it/informazioni/eternit\\_fotovoltaico.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/eternit_fotovoltaico.asp)

attesa di finanziamento rimangono alcuni edifici inseriti nella programmazione di manutenzione straordinaria.

Dal monitoraggio della produzione di energia – pubblicato anche sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto – risulta che la **produzione totale per l'anno 2015** degli impianti che costituiscono il programma è stata di **714.706 kwh**, per una **riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 379,5 tonnellate\***.

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



# LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

## Impegno concreto di Casa S.p.A.

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

- a) Lo spegnimento delle luci all'uscita dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci
- b) Lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo

spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di stand by

- c) L'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi
- d) Il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene
- e) La verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

## Consumi

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

I consumi di elettricità e acqua sono tendenzialmente in linea, fatto salvo quello di gas che ha avuto un incremento per effetto

dell'accensione anticipata degli impianti.

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

Il 2015 conferma l'andamento del 2014 sulla tendenza all'utilizzo dei sistemi informatici (mail – pec) per le comunicazioni

CONSUMI	QUANTITÀ 2014	QUANTITÀ 2015
ELETTRICITÀ (KW)	103	113
GAS (MC)	9.061	10.891
ACQUA (MC)	657	691
CARBURANTE BENZINA (LITRI)	6.585	5.461
CARBURANTE METANO	495	327



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 dei destinatari.

Per verificare la continuità delle scelte aziendali nel limitare l'utilizzo della carta, si dettaglia il dato di tre annualità consecutive. Tenuto conto, infatti, che nel corso del 2015 è avvenuta l'attività di raccolta redditi periodica di tutti gli utenti di e.r.p., il contenimento delle acquisizioni delle risme di carta ordinate nel 2015 sono da confrontare con la precedente annualità coinvolta dallo stesso tipo di attività, cioè l'anno 2013.

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

## Risme di carta A4/A3 ordinate

2013	2014	2015
1.290	940	1.035

## Smaltimento rifiuti

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

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

Dal 2014 non è più disponibile un dato confrontabile con il periodo precedente, per ciò che riguarda il quantitativo dei toner smaltiti il dato, come indicato nella precedente pubblicazione, è

confrontabile dal 2015, per effetto della coerenza delle modalità di smaltimento.

L'incremento di smaltimenti tra il 2014 e il 2015 è coerente con l'attivazione di nuovi contratti per il servizio di noleggio di fotocopiatrici multifunzioni senza la presenza del servizio di smaltimento dei toner esausti, poiché per la normativa vigente, è indispensabile rivolgersi a ditta specializzata.

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

## Toner e cartucce smaltite

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

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

E' previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più

2014	2015
80	160

necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Relazioni e Servizi e coadiuvato da personale specializzato distaccato presso l'archivio storico della Società in via Toti. Gli scarti sono ritirati da una ditta autorizzata, di media una o due volte l'anno.

Dall'anno 2008 è attiva la raccolta differenziata per plastica e vetro.

# APPENDICE

- ▶ carta degli impegni 2016
- ▶ dichiarazione di assurance di Bureau Veritas



## Carta degli impegni 2016 di Casa S.p.A.

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	<b>Personale</b>	Riesame annuale del Sistema Integrato
	Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	<b>Comuni Utenti</b>	Rendicontazione BS
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	Disaster Recovery	<b>Utenti Comune</b>	Rendicontazione BS
	Confermare la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	<b>Personale Fornitori</b>	Fatto/Non fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	Riunioni periodiche degli uffici	<b>Personale</b>	Numero riunioni effettuate
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	Customer Satisfaction personale della Società	<b>Personale</b>	Rendicontazione BS
	Riaspetto organizzativo della Società	<b>Personale</b>	Rendicontazione BS

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
<b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b>	Gestione ripristino alloggi sfitti	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Numero alloggi ripristinati
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	<b>Comuni</b>	Numero controlli effettuati Numero posizioni difformi Importo canone ricostruito
	Gestione della morosità	<b>Comune</b>	Indicatore di morosità
	Gestione del Fondo Sociale	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b> <b>Fornitori</b>	Indicatore di utilizzo del Fondo
	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	<b>Utenti</b>	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati
	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>	Rendicontazione BS
	Contributi a sostegno della locazione Prevenzione sfratti per morosità	<b>Comuni</b>	Contributi erogati
	Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione	<b>Comuni</b>	Numero Commissioni
	Attuazione L.R.T. 41/2015 - modifica alla L.R.T. n. 96/1996	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b> <b>Personale</b>	Rendicontazione BS
	Definizione documento per controlli relativi agli adempimenti da contratto di servizio	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Fatto/Non fatto
	Scadenza contratto di servizio	<b>Comuni</b>	Fatto/Non fatto
Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Rendicontazione BS	

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
RISPARMIO ENERGETICO	Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>	Numero impianti installati
	Conto termico	<b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS
	Progetto "Butta bene" - sensibilizzazione al riciclo	<b>Utenti</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS



# Dichiarazione di Assurance

## Indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

### Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2015 con l'obiettivo di:

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

### Responsabilità, metodologia e limitazioni

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

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

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

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

- ▶ interviste a personale della società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- ▶ interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- ▶ raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- ▶ osservazione diretta in aree operative;
- ▶ riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2015.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2015) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con le politiche aziendali.

# di Bureau Veritas

## Conclusioni

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

- ▶ il Bilancio Sociale 2015 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;
- ▶ dati ed informazioni siano presentati in maniera generalmente chiara, equilibrata e comprensibile;
- ▶ Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000;
- ▶ abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);
- ▶ abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);
- ▶ applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

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

## Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia, 66.500 dipendenti e un fatturato globale annuo di 4,6 miliardi di euro nel 2015. 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 giugno 2016*





# SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI



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

Finito di stampare  
il 15 luglio 2016  
presso la Litografia IP  
Firenze



[www.casaspa.it](http://www.casaspa.it)