

A decorative graphic consisting of several geometric shapes. On the right side, there is a blue shape that is a vertical rectangle with a curved top edge and a white chevron-like cutout at the bottom. Below this, there is an orange shape that is a vertical rectangle with a pointed top edge. On the left side, there is a blue shape that is a vertical rectangle with a curved top edge. A thin orange horizontal line runs across the bottom of these shapes.

BILANCIO SOCIALE
2015-2016

CASA LIVORNO E PROVINCIA S.P.A.



BILANCIO SOCIALE 2015-2016



EN ISO 9001:2008

Erogazione di servizi di amministrazione e gestione immobiliare

Progettazione e Direzione Lavori per manutenzione, recupero, nuova realizzazione di alloggi per l'edilizia residenziale pubblica (ERP)
e il mercato delle abitazioni

GRUPPO DI LAVORO

All'interno della struttura di Casalp è stato formato un Gruppo di Lavoro, coordinato dal Comitato di Direzione, che si è occupato della elaborazione e stesura del Bilancio Sociale:

Stefano Baldanzi
Matteo De Luca
Giovanni D'Alessandro
Valentina Marconi
Diego Minuti
Paola Pratesi
Marika Romano
Katia Sireci
Francesco Tognelli

PROGETTO GRAFICO • IMPAGINAZIONE • STAMPA

Tiburtini srl - Roma

RINGRAZIAMENTI

Un sentito ringraziamento a tutto il personale che ha contribuito all'elaborazione del documento.

●●● LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

PREMESSA

La scelta di effettuare una rendicontazione sociale risponde all'esigenza di far conoscere l'attività di Casalp spa ai diversi interlocutori, siano essi singoli cittadini, famiglie, imprese, associazioni, istituzioni pubbliche o private, per consentire loro di comprendere e valutare gli effetti dell'azione amministrativa. Tale scelta può essere considerata come una risposta al deficit di comprensibilità dei "bilanci classici" in termini di trasparenza dell'azione e dei risultati conseguiti, di esplicitazione delle finalità, delle politiche e delle strategie, di misurazione dei risultati e di comunicazione.

Gli obiettivi del presente Bilancio Sociale, coerenti con i valori aziendali ed il principio della trasparenza assunti dal soggetto gestore, sono indirizzati a:

- *rendicontare l'attività svolta ai Comuni proprietari del patrimonio, agli utenti, alle forze economiche e sociali ed alla comunità livornese;*
- *comunicare i valori aziendali della trasparenza e dell'imparzialità dell'azione, finalizzati ad obiettivi di solidarietà, coesione sociale e sostegno al reddito dei ceti svantaggiati, nonché di creazione di lavoro ed occupazione;*
- *comunicare l'immagine di interlocutore affidabile che investe in servizi a forte connotato sociale e crea lavoro e ricchezza, dimostrando attenzione e sensibilità al contesto socio-economico, culturale e ambientale in cui opera;*
- *focalizzare l'attenzione sulle strategie utili a creare un mercato sociale dell'affitto, comprensivo del canone sociale e del canone concordato e/o sostenibile per fornire risposte ad una domanda di casa articolata;*
- *rendere note le innovazioni introdotte, sia per gli aspetti organizzativi, che su quelli dei servizi;*
- *indicare, sulla base dell'esperienza acquisita ed in vista dell'indispensabile riforma regionale, possibili modalità di soluzione dei nodi strutturali dell'Edilizia Residenziale Pubblica, indispensabile per conseguire migliori risultati in termini di dinamismo, efficienza ed efficacia.*

La Presidente del CDA
Arch. Vanessa Soriani

ISTITUTO AUTONOMO C



CASAP
COMITATO AMMINISTRATIVO SANITARIO PROVINCIALE
DIPARTIMENTO DI...
INFORMAZIONI
TEL. 0586 448611

Per appuntamenti del
MARTEDI e GIOVEDI
suonare al citofono 57
←



ASE POPOLARI - LIVORNO



● ● ● NOTA METODOLOGICA E GRUPPO DI LAVORO

Il modello e i principi di riferimento cui questo documento si ispira sono quelli raccomandati dal Gruppo G.B.S. Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale per la rendicontazione sociale nel settore pubblico. Questa edizione, in particolare, è il frutto di un percorso operativo caratterizzato da:

- individuazione e definizione dei contenuti;
- raccolta delle informazioni descrittive e quantitative;
- aggregazione delle informazioni e dati raccolti;
- discussione e condivisione con il gruppo di lavoro;
- elaborazione del documento secondo le linee guida di riferimento.

La struttura e i contenuti del documento riguardano: l'identità aziendale, le performance economiche, le performance sociali.

Sommarario

IDENTITÀ AZIENDALE	9
La nostra storia	10
Sistema ERP oggi	13
Missione aziendale	15
Le attività aziendali	17
La struttura organizzativa	19
Gli interlocutori	21
Il patrimonio abitativo e le sue criticità	23
Istruzioni per l'ERP	29
PERFORMANCE ECONOMICHE	33
La determinazione del Valore Aggiunto	35
La distribuzione del Valore aggiunto globale	37
PERFORMANCE SOCIALI	43
1. CASALP E I COMUNI	45
La manutenzione ordinaria	45
Interventi di ripristino	46
La manutenzione straordinaria	49
Le nuove costruzioni	50
Gli interventi per l'edilizia sociale (extra erp)	58
Fondi commerciali	58
Alienazione alloggi erp	60
2. IL CONTRIBUTO DI CASALP PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA CASA	61
Il Contributo per la prevenzione delle esecutività degli sfratti	61
Fatturazione elettronica: attuazione della normativa	61
Le commissioni come espressione di una interazione fra Casalp e Uffici Comunali	61

3. CASALP E L'UTENZA	63
Profilo degli assegnatari	63
Fasce di età	63
Condizioni economiche	64
Situazione lavorativa	65
Carta dei Servizi	66
Le Modalità di Pagamento	67
Anagrafe degli utenti e raccolta dati reddituali	69
Il fenomeno della morosità	70
Il servizio urgenze ed emergenze	73
L'ufficio relazioni con il pubblico – Implementazione del Sistema Informatico	73
L'agenzia per l'affitto solidale	78
Accompagnamento all'abitare	79
4 CASALP E LE RISORSE UMANE	81
Struttura del Personale	86
Formazione del Personale Tirocini e lavori di pubblica utilità	86
5 CASALP E I FORNITORI	87
Gestione, controllo e liquidazione della prestazione	90
Obiettivi strategici	90
6 CASALP E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	92
NOI E GLI ALTRI	97
La distribuzione per LODE delle Unità Immobiliari ERP	98
Trasparenza Anticorruzione e Privacy	102
CONCLUSIONI	105
Gli obiettivi di miglioramento	106

ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI - LIVORNO

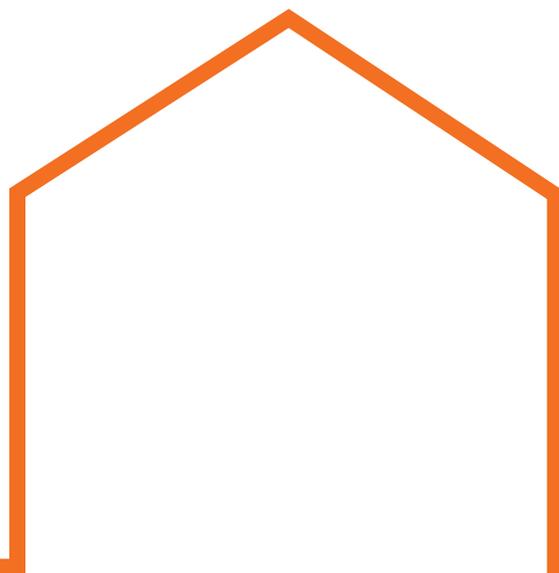
ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI
LIVORNO
TEL. 0586/448111

PER INFORMAZIONI DEL
MANTO A CUI PRECEDERE
NUMERO DI VISITA 23
←



Identità aziendale

La nostra storia	10
Sistema ERP oggi	13
Missione aziendale	15
Le attività aziendali	17
La struttura organizzativa	19
Gli interlocutori	21
Il patrimonio abitativo e le sue criticità	23
Istruzioni per l'ERP	29



●●● LA NOSTRA STORIA

La tradizione di solidarietà, che da sempre la contraddistingue, condusse Livorno, all'inizio del Novecento, ad essere tra le prime città italiane a beneficiare della costituzione di una Società Anonima Cooperativa per le Case popolari.

Alla riunione del 6 settembre 1905, nella sala maggiore del palazzo comunale, viene fatto risalire l'atto costitutivo della Società. In quell'occasione, infatti, si diede vita allo statuto dell'ente che andava a sostituire il Comitato per l'edilizia pubblica. Il primo presidente della Società, Luigi Lang, si insediò qualche mese dopo, il 19 aprile 1906.

Nel settembre del 1907, la Società acquistò una vasta estensione di terreni nelle vicinanze

del viale dei Condotti Vecchi, nella zona dove contemporaneamente stava sorgendo la nuova stazione centrale. La Società, che intanto si era trasformata in Istituto Autonomo per le case popolari ed era presieduta dal Conte Rosolino Orlando, consegnò le prime case, nel quartiere Stazione, all'inizio del 1912. Il progetto edilizio era stato curato da Angelo Badaloni, ingegnere capo del Comune, già progettista del Mercato Centrale nel 1894.

Queste le tappe più significative della secolare storia delle case popolari.

● 1911-1930

Furono realizzati gli interventi nell'area della nuova stazione centrale.



Contestualmente allo sviluppo urbanistico di questa area, l'Istituto costruì le "case per ferrovieri" a partire dal 13 settembre del 1909. Alla fine degli anni '20 gli appartamenti realizzati erano 482 in tutto, per un numero complessivo di 3714 vani. All'inizio del '900 una buona attività di edilizia popolare, realizzata non dallo Stato ma dalle industrie siderurgiche e minerarie della zona e rivolta in maniera prioritaria alle classi operaie, si sviluppò all'isola d'Elba ed a Piombino.

● 1930-1944

Si verificò una forte espansione dell'attività dell'Istituto, conseguente alla realizzazione del piano regolatore dell'arch. Marcello Piacentini, che configurava forti sventramenti nel vecchio centro della città. L'Istituto acquistò vaste aree nella zona di Barriera Garibaldi, via Filzi e della Stazione da destinare alla costruzione di alloggi per la popolazione allontanata dal "Pentagono del Buontalenti". Tra il 1930 ed il 1943, l'Istituto realizzò 1846 appartamenti.

● 1945-1962

Il periodo della ricostruzione.

Livorno uscì dalla guerra con le ossa rotte, i 2/3 delle case popolari risultarono gravemente danneggiati o addirittura distrutti. Pur navigando in mezzo ad un mare di difficoltà, l'Istituto risultò essere il vero motore propulsore della ricostruzione cittadina. Negli anni 50 sorsero i quartieri Sorgenti, ad opera dell'Ina-Casa (1951-1955) per 325 appartamenti, Coteto e Colline. L'intervento più riuscito fu rappresentato dal quartiere coordinato ed "autosufficiente" della Rosa. Il progetto originario del 1958 seguì l'espansione urbanistica di Livorno verso l'Ardenza. Questa localizzazione fu preceduta in città da un serrato confronto circa la direttrice di espansione residenziale che, inizialmente, era indirizzata verso Pian di Rota.

La ricostruzione riguardò anche il territorio provinciale: Cecina, Donoratico, Castagneto Carducci, Piombino e l'Isola d'Elba (via Carducci, via Buozzi e la zona della "Bricchetteria" e della Sghinghetta), che rientrarono nei piani dell'Ina-Casa e poi, in un secondo momento, della Gescal. Fino ad allora nella "provincia" erano state realizzate

principalmente costruzioni per gli operai con il sostegno delle aziende interessate, soprattutto a Piombino ed a Portoferraio.

● 1963-1980

L'introduzione dei "Peep"

rappresentò una sorta di spartiacque fra una strategia urbanistica che vedeva l'Istituto come unico vero protagonista del processo edilizio pubblico e l'inizio del coinvolgimento, nella progettazione e gestione del settore abitativo, di soggetti esterni quali le cooperative e le imprese.

● 1981-1990

Furono anni contraddistinti dalla ricerca di nuove aree dove edificare:

la Leccia, Limoncino e Valle Benedetta. La Leccia fu la principale area nella quale si sviluppò l'impegno per l'edilizia sociale, ma emersero anche le nuove criticità rappresentate dai quartieri della periferia nord. La condizione abitativa era profondamente mutata, ciò imponeva una profonda innovazione di sistema. Furono avviati i primi piani di riqualificazione e recupero immobiliare, operazioni che coinvolsero sia la città di Livorno che la provincia, in particolare il comune di Castagneto Carducci.

● 1986

L'Istituto Autonomo Case Popolari, con la legge regionale numero 46 viene riconfigurato come Ater

(Azienda Territoriale Edilizia Residenziale).

● 1990-2004

Questo periodo è contraddistinto, a Livorno, dai contratti di quartiere di Shangay e Corea.

Due progetti articolati che non puntavano solo a dare una casa, ma anche offrire servizi nei quartieri, in maniera tale da migliorare la qualità della vita dei cittadini. Nuove costruzioni vengono realizzate anche in Provincia: Cecina, Vada e Piombino (Calamoresca e Montemazzano), una parte delle quali vengono destinate alle giovani coppie.

● 2004 Il nuovo secolo

Si è aperto con una trasformazione completa dell'edilizia sociale pubblica. Chiusa l'epoca dell'Ater, il 1° aprile 2004, è nato il nuovo soggetto gestore Casalp (Casa Livorno e Provincia). Si tratta di una spa a totale capitale pubblico, che è preposta, con specifico contratto di servizio, alla

gestione e manutenzione degli edifici. La L.R.T.n.77 del 1998 prevedeva la novità del passaggio della proprietà degli immobili destinati a Edilizia Residenziale Pubblica dalle ATER ai Comuni competenti per territorio: ciò ha richiesto l'adeguamento strutturale dei Soggetti Gestori di cui si è appena detto, e la totale riconsiderazione del loro rapporto con gli Uffici Comunali preposti al "sociale".

La proprietà degli immobili è dunque passata ai 20 Comuni della provincia di Livorno che hanno individuato nel LODE (Livello Ottimale di Esercizio) la loro struttura operativa comune.

A modificare parzialmente la disciplina in tema di Edilizia Residenziale Pubblica è intervenuta la recente Legge Regionale n. 41 del 2015 che modifica alcuni snodi funzionali delle dinamiche in atto tra Ente Gestore, Comuni ed utenti destinatari del servizio, rendendo necessario tra i soggetti istituzionali un più stretto rapporto di confronto e collaborazione.



● ● ● SISTEMA ERP OGGI



L.O.D.E.: Livello Ottimale Di Esercizio è espressione, come detto, dei venti Comuni della Provincia di Livorno e sede del coordinamento che essi stessi determinano in materia di Edilizia Residenziale Pubblica

Assemblea dei Soci di Casalp: è espressione dei Comuni che sono proprietari del patrimonio immobiliare e della Società "Ente Gestore" ed è sede di formulazione e determinazione degli indirizzi in materia di ERP e di gestione della Società.

Comuni del Territorio: i Comuni, per quanto di loro competenza territoriale, agiscono soprattutto tramite uffici dedicati alla problematica abitativa e svolgono i compiti che per Legge Regionale sono loro attribuiti; in particolare compongono le graduatorie per l'accesso e definiscono l'iter amministrativo necessario alla mobilità e decadenza dalla fruizione del servizio.

Ente Gestore: attua, tramite le indicazioni del proprio C.d.A., le scelte e l'operatività definita dall'indirizzo del L.O.D.E. erogando in definitiva i necessari servizi all'utente di ERP.

Casalp Spa è una Società a capitale totalmente pubblico costituita nel 2004 dai 20 Comuni della Provincia di Livorno, sulla base della L.R.T. n. 77/98.

La legge ha trasferito ai Comuni la proprietà degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) insistenti nel loro territorio, ha istituito i LODE Livelli Ottimali Di Esercizio (LODE) che hanno compiti di programmazione per l'uso delle risorse pubbliche destinate alla casa ed ha liquidato le preesistenti Aziende Territoriali per l'Edilizia Residenziale Pubblica, conferendo il ramo d'azienda, con esclusione del patrimonio conferito ai comuni, ai nuovi soggetti

gestori, costituiti in forma societaria.

La gestione del patrimonio abitativo pubblico di proprietà dei Comuni, che sulla base delle norma citata deve essere svolto dai comuni in forma associata, costituisce l'attività prevalente della Società cui viene affidata sulla base di un contratto di servizio stipulato con il LODE.

Con riferimento alle disposizioni dell'art. 5, comma 1, della legge regionale, i comuni hanno convenuto di organizzare e gestire, tramite S.p.A, principalmente le seguenti attività:

- Gestione amministrativa, manutenzione e recupero del patrimonio di ERP;
- Acquisizione o realizzazione di nuovo patrimonio di ERP.

Le altre attività caratteristiche dell'Azienda sono rappresentate da:

- Amministrazioni dei servizi condominiali;
- Gestione tecnico - amministrativa del patrimonio non di ERP di proprietà della Società;
- Gestione dell'Agenzia per l'Affitto;
- Nuove realizzazioni immobiliari per conto proprio.

L'esercizio delle funzioni dell'Azienda è disciplinato dalle norme di settore, programmato attraverso obiettivi generali predisposti sulla base delle risorse disponibili ed in coerenza agli indirizzi espressi dal LODE Livornese.

Le forme di rappresentanza degli utenti concorrono alla valutazione della qualità dei servizi nonché allo sviluppo delle attività caratteristiche dell'Azienda.

L'Azienda, a partire dal 2007 ha adottato un sistema di Gestione della Qualità, certificato in conformità alle Normi UNI EN ISO 9001:2008.

La compagine sociale di CASALP S.p.A. è rappresentata dai 20 Comuni della Provincia di Livorno. Il capitale sociale, pari ad euro 6.000.000,00, intera-

mente versato, è stato sottoscritto in base alle quote previste dalla Tabella 1.

Tabella 1

Comune	Percentuale di partecipazione al capitale sociale
Livorno	74,04%
Bibbona	0,54%
Campiglia Marittima	0,79%
Campo nell'Elba	0,11%
Capoliveri	0,42%
Capraia Isola	0,12%
Castagneto Calducci	0,67%
Cecina	3,04%
Collesalveti	1,28%
Marciana	0,04%
Marciana Marina	0,14%
Piombino	9,20%
Porto Azzurro	0,67%
Porto Ferraio	4,92%
Rio Marina	0,35%
Rio nell'Elba	0,25%
Rosignano Marittimo	2,68%
San Vincenzo	0,14%
Sassetta	0,15%
Suvereto	0,45%
Totale	100,00%

L'Assemblea dei Soci rappresenta l'organo di indirizzo e di controllo ed il Consiglio di Amministrazione l'organo esecutivo della volontà dei Soci, da attuare con l'esercizio dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione con responsabilità che, in materia di ERP, fanno capo, in prima istanza, al Presidente.

●●● MISSIONE AZIENDALE

La missione di Casalp si sostanzia nella erogazione di servizi rivolti al settore abitativo, prioritariamente, all'Edilizia Residenziale Pubblica, ma anche al mercato delle abitazioni. Si tratta di servizi di amministrazione e gestione immobiliare, progettazione e direzione lavori di manutenzione, recupero, realizzazione di nuovi alloggi. Il tutto, in sostanza, finalizzato a soddisfare la domanda sociale di case.

Nell'attuale contesto economico e sociale la visione della Società è concentrata sulla adozione di tutte le misure necessarie ad incrementare le risposte fornite a cittadini che, in misura sempre maggiore, avanzano richieste di aiuto.

Il complesso ed articolato quadro normativo, che regola in maniera rigida tutta l'attività della Società, limita in maniera rilevante le iniziative che normalmente un soggetto imprenditoriale, quale una Società per Azioni, può attivare per il raggiungimento del proprio oggetto sociale.

Casalp, comunque, si propone ancora come Soggetto propositivo ed attuatore dell'auspicata evoluzione dell'Edilizia Residenziale Pubblica verso l'Edilizia Sociale.

Emerge infatti, la necessità di favorire tale evoluzione verso un concetto più ampio di Edilizia Sociale che, assumendo i contenuti del dibattito europeo sull'alloggio sociale, comprenda anche alloggi da affittare a canone concordato.

Il Piano d'Impresa 2008/2010, si proponeva di definire il nuovo modo di essere e di operare della Società, quello 2011/2013 di portare un suo contributo per la crescita e la modernizzazione del comparto dell'edilizia sociale, l'attuale non può non

prendere atto che molti dei propositi iniziali che furono presupposto ed effetto della trasformazione del sistema ERP in Toscana, avvenuta ad opera della LRT 77, hanno visto quasi totalmente il loro fallimento. Le ristrettissime risorse destinate al settore ed i vincoli normativi che progressivamente hanno riportato le Società Pubbliche, e particolarmente quelle "in house providing" e quelle strumentali, nell'ambito pubblicistico, hanno di fatto annullato gli intenti che il Legislatore Regionale aveva manifestato con la trasformazione degli enti pubblici gestori dell'ERP, in Società.

Il precedente Piano d'Impresa, che vedeva terminare la sua azione programmatrice nel 2013, non è stato ripreso con continuità temporale dall'attuale in quanto, allora, alcuni elementi indispensabili per la programmazione delle attività, primo fra tutti il rinnovo del contratto di servizio, presentavano elementi di assoluta incertezza.

Il Contratto di Servizio stipulato il 3 marzo 2005, con decorrenza 1 aprile 2004, è scaduto senza possibilità di proroga il 31 marzo 2014 ed il successivo è stato sottoscritto dalle parti solo nel mese di dicembre 2015. Nel periodo intercorso la redazione di un piano di impresa avrebbe avuto scenari di indubbia incertezza considerando che il Contratto di Servizio individua i servizi erogati da Casalp in nome e per conto dei Comuni e regola i rapporti economici e finanziari tra i soggetti.

Il Contratto di Servizio, attualmente in vigore, stipulato tra LODE Livornese e CASALP in data 28 dicembre 2015 ha affidato al Soggetto Gestore, in analogia con quanto stabilito dal precedente:

- l'**amministrazione**, la **gestione**, la **manutenzione** ordinaria e straordinaria, il **recupero** degli alloggi che costituiscono il patrimonio ERP di proprietà dei Comuni;
- la **rilevazione** e l'**elaborazione dei dati** necessari alla definizione dei programmi strategici del LODE;
- la **partecipazione a programmi urbanistici complessi** dei Comuni con attività di progettazione, stazione appaltante, costruzione;
- la **progettazione** e **realizzazione**, anche con attività di stazione appaltante, di nuovi allog-

gi di Edilizia Residenziale Pubblica:

- la realizzazione di alloggi destinati al mercato dell'edilizia residenziale (in locazione a **canone concordato** ed in vendita a prezzi calmierati).

Lo stesso contratto ha inoltre previsto che il canone di concessione, per l'anno 2015, fosse determinato in misura analoga a quello precedentemente corrisposto, stabilendo altresì che i comuni, entro il 30 giugno 2016, definiscano le modalità di graduale eliminazione.



●●● LE ATTIVITÀ AZIENDALI

Il nuovo Contratto di Servizio stipulato il 28/12/2015, regola i rapporti tra Casalpi ed i Comuni Soci ed individua i servizi erogati da Casalpi in nome e per conto dei Comuni.

Tali servizi, che hanno ottenuto da Dasa-Rägister (Sincert) la **certificazione di qualità** per conformità ai requisiti dello standard EN ISO 9001:2008, riguardano:

- l'amministrazione, la gestione, la manutenzione ordinaria e straordinaria, il recupero degli alloggi che costituiscono il patrimonio ERP di proprietà dei Comuni;
- la rilevazione e l'elaborazione dei dati necessari alla definizione dei programmi strategici del LODE;
- la partecipazione a programmi urbanistici complessi dei Comuni con attività di progettazione, stazione appaltante, costruzione;
- la progettazione e realizzazione, anche con attività di stazione appaltante, di nuovi alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica;
- la realizzazione di alloggi destinati al mercato dell'edilizia residenziale (in locazione a canone concordato ed in vendita a prezzi calmierati);
- l'amministrazione/gestione dei servizi condominiali ai sensi dell'art. XX della L. R. T. 96/96;
- gestione e promozione dell'Agenzia per l'affitto Solidale, nella nuova versione approvata dal Lode Livornese della seduta del 27/05/2016;
- nuove realizzazioni immobiliari per conto pro-

prio per incrementare, in accordo con i Comuni, il numero degli alloggi da offrire a canone calmierato.

Le altre attività caratteristiche dell'Azienda sono rappresentate da:

- amministrazioni dei servizi condominiali;
- gestione tecnico - amministrativa del patrimonio non di ERP di proprietà della Società;
- gestione dell'Agenzia per l'Affitto;
- nuove realizzazioni immobiliari per conto proprio.

Casalpi, in quanto società per Azioni, è un **soggetto di diritto privato** che, nello svolgimento dell'attività principale di gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica, è comunque soggetto a tutti i **vincoli della legislazione in materia**.

Tale legislazione e l'intero impianto tecnico normativo di riferimento, varato dalla Regione Toscana prima della trasformazione delle Ater in Società per azioni, crea molti problemi all'attività del Soggetto Gestore, **obbligato all'equilibrio di bilancio ed all'efficienza ed efficacia dell'azione**. Particolarmente significativo è il **mancato riconoscimento della compensazione dei costi sociali** di servizi pubblici con forti connotati di socialità e quello della limitazione dell'autonomia gestionale del Soggetto Gestore, contrastante con le responsabilità anche di tipo civile e penale che gravano sui di lui.

Le rigidità di tale impianto non offrono spazi alle innovazioni che sarebbero necessarie e si traducono in aspetti negativi che contribuiscono a rallentare le attività ed appesantiscono i servizi.

I vincoli normativi producono effetti negativi rispetto:

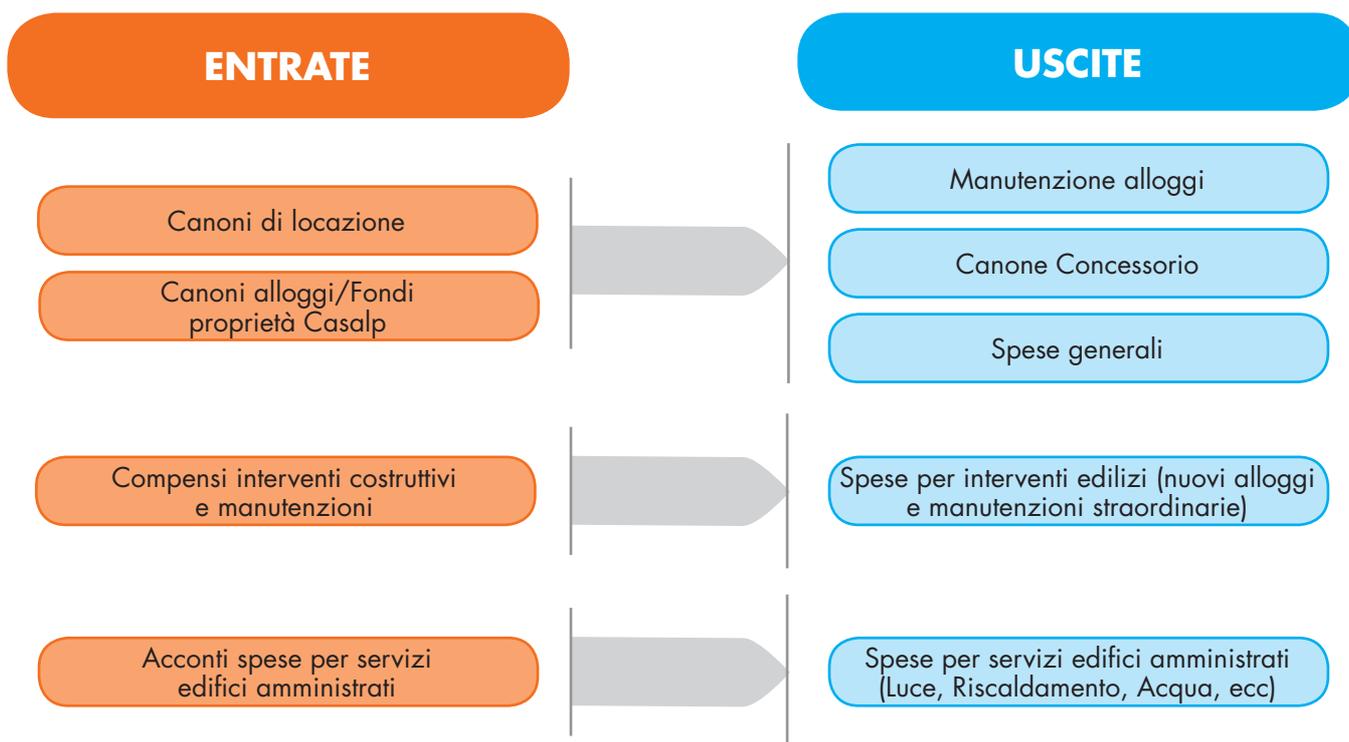
- all'**equilibrio economico-finanziario** del settore, reso precario da un rapporto entrate ed uscite sbilanciato;
- all'**andamento dei lavori** di manutenzione straordinaria, recupero e nuova costruzione.

Le entrate da canoni d'affitto e da introiti delle vendite, da destinare, rispettivamente, alla gestione ed alla manutenzione ordinaria degli alloggi ed alla manutenzione straordinaria, al recupero ed alle nuove costruzioni, sono definite per legge e,

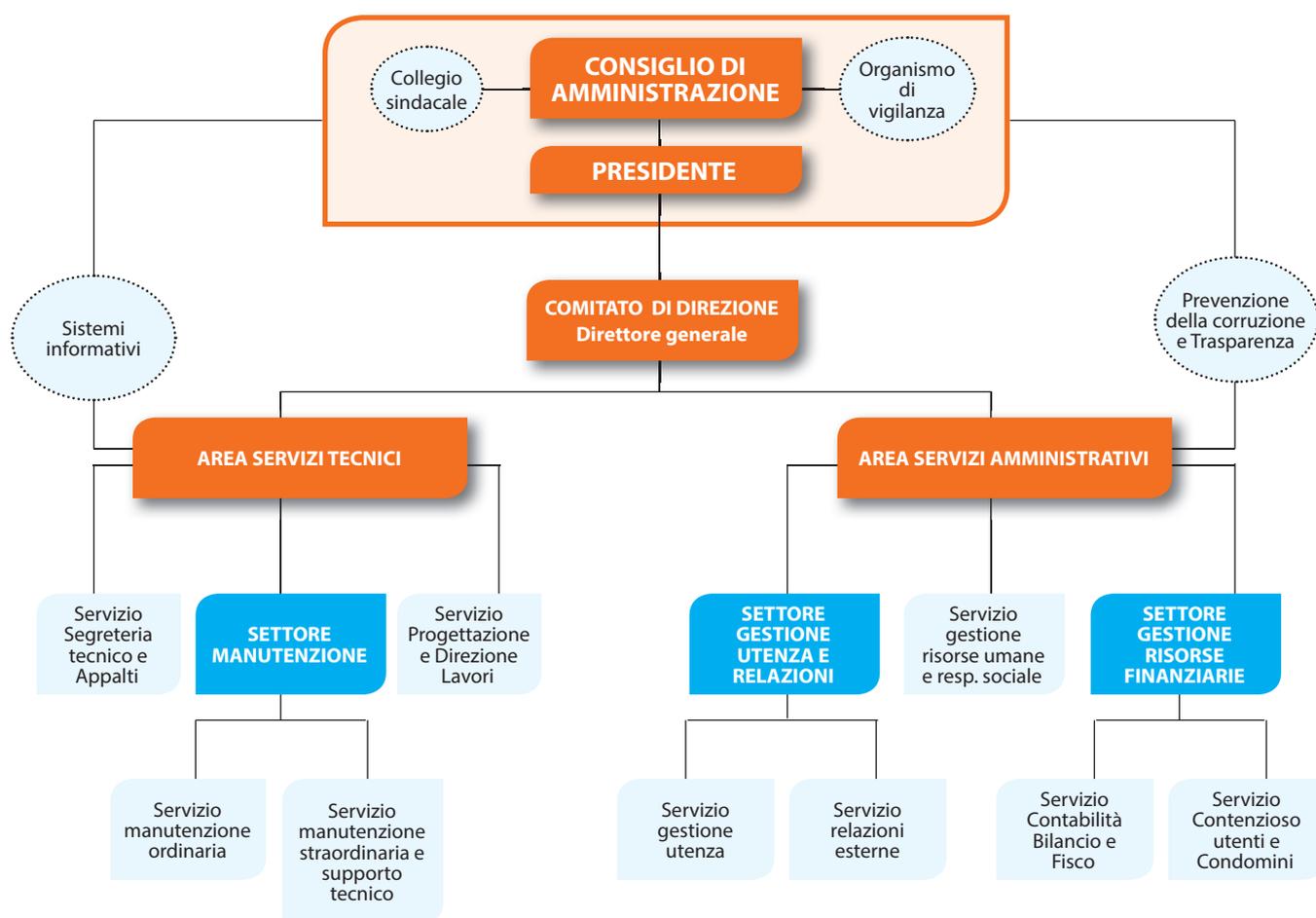
dunque, **predeterminate e rigide**.

Le uscite, rapportate al mercato, sono, invece flessibili ed in continuo aumento (prezzi dei beni e servizi da acquistare, stipendi del personale).

Nell'anno 2015, si è compiuta la tanto attesa riforma della normativa di riferimento del settore ERP; con l'entrata in vigore sia della Legge 5/2015, che detta le nuove regole per l'alienazione del patrimonio pubblico di ERP e della Lg. 41/2015, che ha modificato molti articoli della L.R. T. n. 96/96 che regola ai canoni, si è compiuto un primo importante percorso per la riforma di settore.



●●● LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Lo statuto di CASALP S.P.A. individua i seguenti organi societari:

- un **Consiglio di Amministrazione**, composto da cinque membri, che amministra la Società ed a cui competono tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale con le limitazioni previste dallo Statuto Sociale relative ai necessari atti d'indirizzo dell'Assemblea, in ottemperanza alla normativa sulle società " in house providing";
 - il **Presidente** assicura la rappresentanza legale dell'Azienda; presiede il Consiglio di Amministrazione ed ha il potere di iniziativa nelle materie di competenza di quest'ultimo.
- Al Presidente sono state inoltre delegate, dal Consiglio di Amministrazione, i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione nell'ambito dell'E-
- dilizia Residenziale Pubblica, nonché quelli di ordinaria amministrazione negli altri ambiti.
 - l'**Assemblea dei Soci** spettano i poteri attribuiti alla stessa dal Codice Civile, nonché gli atti di indirizzo sulle funzioni del Consiglio di Amministrazione;
 - il **Direttore** è nominato dal Consiglio di Amministrazione e si avvale della collaborazione di Dirigenti. Spetta al Direttore la gestione operativa della Società, e svolge la funzione di segretario del Consiglio di Amministrazione;
 - il **Collegio dei Sindaci** svolge i compiti di cui all'articolo 2403 del Codice civile, esercitando i controlli di regolarità contabile ed amministrativa, oltre alle funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001.



● ● ● GLI INTERLOCUTORI

Nello svolgimento della propria attività Casalp. S.p.A. si relaziona con interlocutori sia pubblici che privati;

Interlocutori	Caratteristiche	Livello di interazione	Modalità di coinvolgimento e relazione
COMUNI	<i>Soci e Proprietari del Patrimonio immobiliare di ERP</i>	Assai elevato	Ricezione direttive LODE Assemblea dei Soci Coordinamento con Uffici Comunali, acquisizione ed attuazione graduatorie di assegnazione e mobilità
UTENTI	<i>Destinatari del servizio abitativo primario (diritto alla Casa) secondario (manutenzione alloggi) ed accessorio (servizi condominiali)</i>	Assai elevato	Servizio Relazioni col Pubblico Contatti telefonici tramite U.R.P.; bollettazione canoni a cadenza mensile; corrispondenza cartacea ordinaria e servizio di posta elettronica anche certificata.
SINDACATI DELL'UTENZA	<i>Strutture collettive a carattere sindacale riconosciute come interlocutrici a tutela degli assegnatari</i>	rilevante	Confronto sulle diffuse problematiche abitative e situazioni di potenziale conflitto sociale
PERSONALE DIPENDENTE	<i>Risorsa umana primaria destinata allo svolgimento delle essenziali mansioni cui la Struttura Sociale è preposta</i>	Assai elevato	Organizzazione e distribuzione del lavoro, definizione delle mansioni, condivisione dei dati e delle risultanze esperenziali, attivazione di formazione periodica del personale.
SINDACATI DEI DIPENDENTI	<i>Organizzazioni sindacali operanti in rappresentanza dei lavoratori con pieno riconoscimento</i>	elevato	Incontri diretti con l'Amministrazione, riunioni dei dipendenti.
FORNITORI	<i>Soggetti erogatori di prestazioni di beni o servizi (Ditte e/o Professionisti) necessari al funzionalmeno ed alla attività di Casalp</i>	elevato	Redazione e costante aggiornamento di Albo Fornitori e Albo Professionisti; Procedure selettive ad evidenza pubblica (gare e affidamenti), verifica dei requisiti, rapporti funzionali, interazioni amministrativo contabili.
SOGGETTI PRIVATI PROPRIETARI DI IMMOBILI	<i>Privati che offrono il proprio patrimonio immobiliare per la locazione a canone concordato ("Agenzia per l'Affitto")</i>	medio	Intermediazione offerta come servizio alla richiesta di fabbisogno abitativo che non rientri nei parametri dell'ERP



●●● IL PATRIMONIO ABITATIVO E LE SUE CRITICITÀ

Gli alloggi ERP in locazione gestiti da Casalp S.p.A. al 31/12/2016 sono 8.475, tutti di proprietà comunale a seguito del completamento del trasferimento gratuito in proprietà ai comuni degli alloggi ERP di proprietà dello Stato.

Casalp gestisce, inoltre, 122 alloggi non ERP, dei quali 74 di proprietà dei Comuni di Livorno e Piombino, 48 di proprietà dell'Azienda. Tutti gli alloggi non ERP sono comunque destinati a finalità sociali, in quanto concessi in locazione, con contratti di tipo agevolato o concordato, a conduttori individuati dai comuni sulla base delle situazioni di emergenza abi-

tativa o con procedure di evidenza pubblica (bandi di gara e graduatorie). Mediante apposita convenzione, inoltre, Casalp garantisce i servizi di gestione e manutenzione per 19 alloggi di ERP di proprietà della Amministrazione Provinciale di Livorno, per i quali sono in corso le pratiche di trasferimento in proprietà al Comune di Livorno.

La Cartina alla pagina 24 illustra graficamente la ripartizione territoriale degli alloggi complessivamente gestiti da Casalp S.p.A., eccetto i 19 alloggi di proprietà della Amministrazione Provinciale.

Gestione servizi condominiali alloggi E.r.p.

Gli 8.475 alloggi Erp gestiti sono distribuiti in circa 700 fabbricati localizzati su tutto il territorio della Provincia di Livorno.

Non necessariamente tali immobili sono di totale proprietà comunale.

Negli anni infatti, è stato dato corso all'attuazione dei piani di disinvestimento del patrimonio edilizio, in attuazione delle Leggi Regionali e nazionali che prevedevano la possibilità da parte dei conduttori, di acquisire l'alloggio occupato. Ne consegue che in alcuni immobili l'Ente pubblico non risulta più il solo proprietario.

Ad oggi, **Casalp** gestisce i servizi comuni di quelli immobili ove insistono gli alloggi inseriti in edifici a totale proprietà comunale o dove la proprietà comunale è maggioritaria. Per degli immobili dove la proprietà privata è superiore

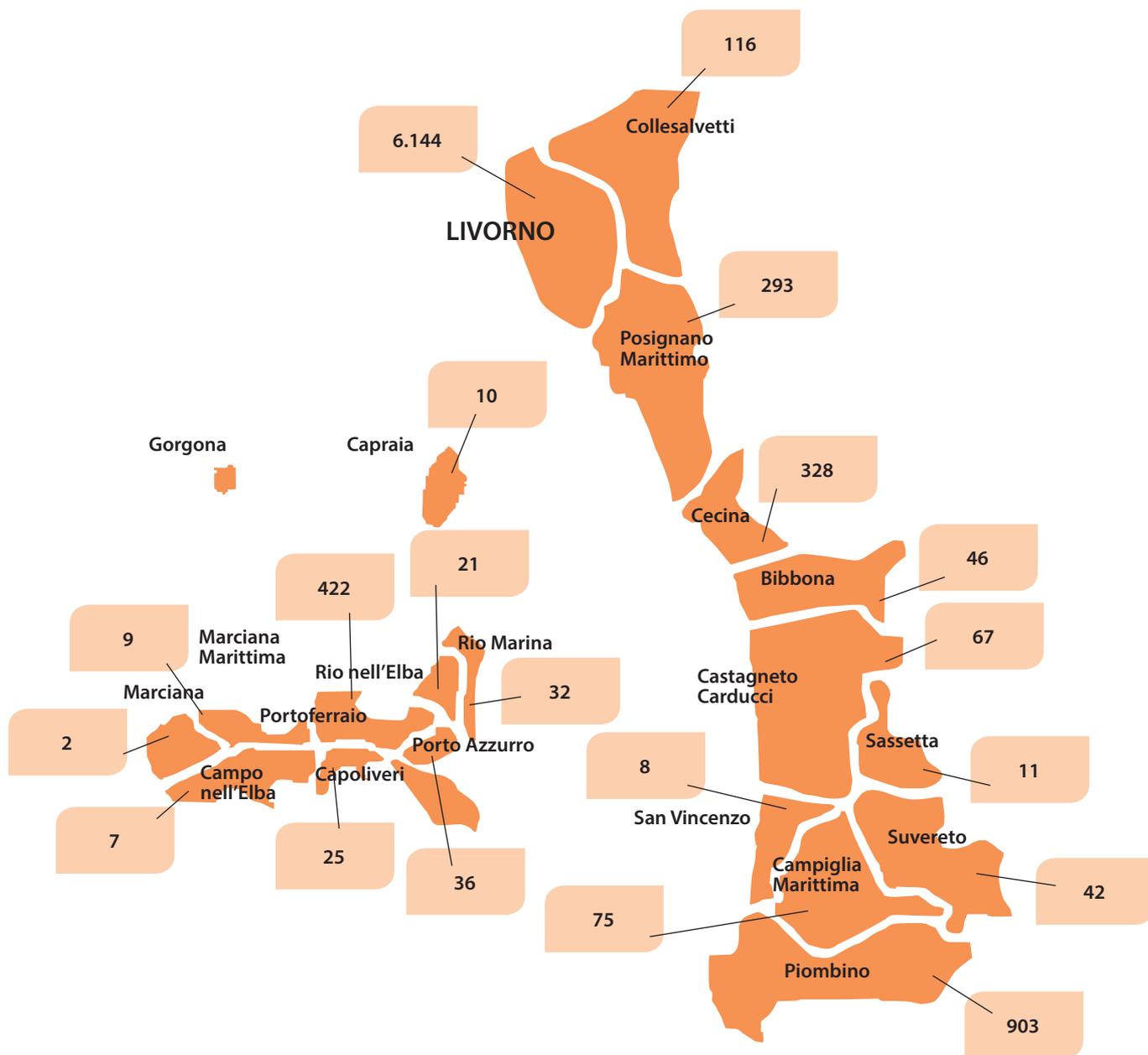
al 50%, è facoltà dell'Assemblea affidare la gestione del condominio anche ad un amministratore esterno.

A titolo esemplificativo di seguito riportiamo la suddivisione delle due casistiche al 2016.

Gli edifici tra Livorno e Provincia in gestione esterna (Amministratore esterno o Autogestione) **sono circa 300.**

Gli edifici invece gestiti direttamente da Casalp sono circa 450.

Di questi, volendo fare una suddivisione a seconda della localizzazione all'interno del territorio provinciale, si può dire che n. 273 sono localizzati nella città di Livorno, n. 45 a Piombino, n. 25 a Portoferraio, n. 19 a Cecina, n. 18 a Rosignano, n. 13 a Collesalveti ed i restanti tra le altre 14 città presenti all'interno della provincia.



La tabella seguente individua gli alloggi ERP di proprietà di ciascun Comune della Provincia e la ripartizione territoriale degli alloggi non ERP gestiti dall'Azienda:

Comune	Alloggi erp	Alloggi non erp comunali	Alloggi non erp casalp	Totale alloggi gestiti
BIBBONA	46			46
CAMPIGLIA MARITTIMA	75			75
CAMPO NELL'ELBA	7			7
CAPOLIVERI	25			25
CAPRAIA ISOLA	10			10
CASTAGNETO CARDUCCI	67			67
CECINA	325		3	328
COLLESALVETTI	100		16	116
LIVORNO	6081	46	17	6144
MARCIANA	2			2
MARCIANA MARINA	9			9
PIOMBINO	863	28	12	896
PORTO AZZURRO	36			36
PORTOFERRAIO	422			422
RIO MARINA	32			32
RIO NELL'ELBA	21			21
ROSIGNANO MARITTIMO	293			293
SAN VINCENZO	8			8
SASSETTA	11			11
SUVERETO	42			42
	8475	74	48	8597

Per quanto attiene il Patrimonio di alloggi extra ERP, si tratta di immobili adibiti prevalentemente alla locazione a canone concordato, che vanno ad integrare l'offerta abitativa del settore Sociale indirizzata ad utenti che non posseggono i requisiti di accesso all'ERP ma non sono altrettanto in condizione di trovare una risposta nel mercato della libera locazione. Tale patrimonio deriva da investimenti effettuati dalla Società nel periodo più recente i quali, in alcuni casi unitamente a contributi di natura Regionale, hanno consentito l'acquisto, la ristrutturazione e/o la nuova costruzione di interi immobili da destinare a tale finalità.

In alcuni casi invece gli alloggi derivano da interventi di trasformazione con cambio di destinazione d'uso di fondi commerciali che per svariate ragioni non erano più in condizione di essere locati. Si tratta in particolare di 12 unità immobiliari nei Comuni di Livorno, Cecina e Piombino.

Trattandosi di interventi relativamente recenti le caratteristiche di questi immobili sono sostanzialmente allineate ai requisiti normativi ed agli standard contemporanei in termini di dotazioni e confort.

Nel territorio del comune di Livorno esistono, inoltre, 19 alloggi ERP che attualmente sono di proprietà della Provincia di Livorno. Per questi alloggi è at-

tualmente in corso il procedimento di trasferimento della proprietà dalla Amministrazione Provinciale al Comune di Livorno, al fine di uniformare la gestione

del patrimonio complessivo secondo quanto previsto dalla L.R. 77/98. (Per maggiori dettagli sull'attività extra ERP si rimanda al Pag. 58)

Di seguito è riportato il valore catastale del patrimonio di ERP gestito da Casalp

Valore catastale degli alloggi di ERP in locazione

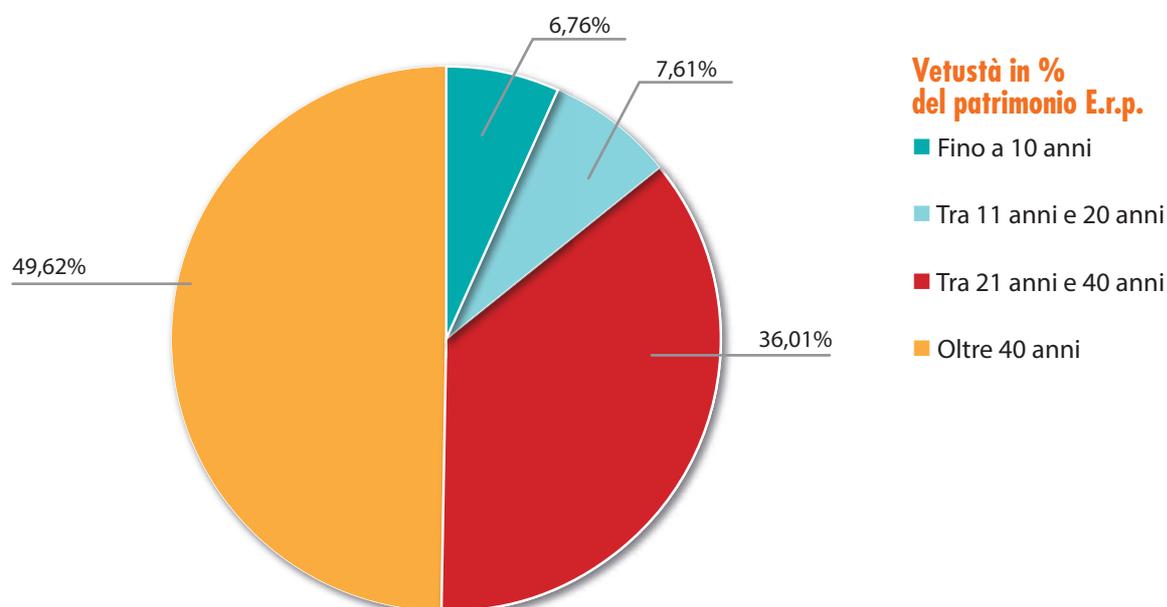
Proprietà	Alloggi	Percent.	Valore catastale	Valore medio
Comune di Livorno	6.081	71,75%	312.137.215,80	51.329,92
Altri Comuni	2.326	27,45%	146.777.142,00	63.102,81
Rendita sconosciuta	68	0,80%	-	-
Totale alloggi ERP	8.475	100,00%	458.914.357,80	54.587,17

Criticità del patrimonio

Le criticità del patrimonio riguardano:

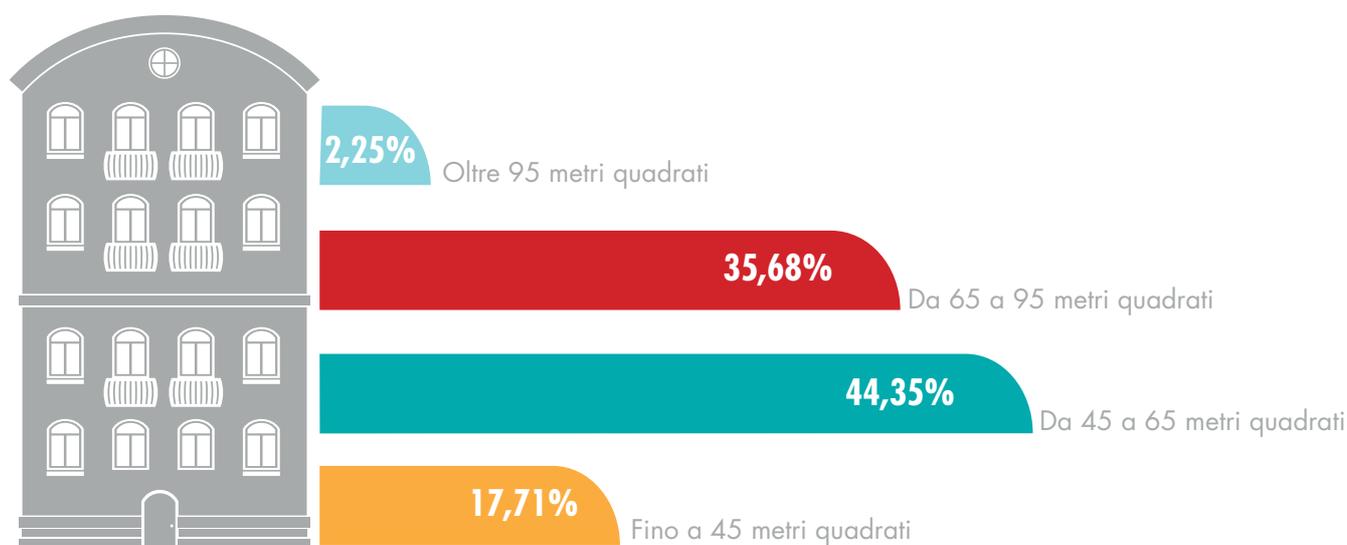
- la vetustà;
- la dimensione degli alloggi;
- la dotazione di servizi e di impianti.

La vetustà: Per la precisione 4205 alloggi ha oltre 40 anni di età, 3052 ha una vetustà compresa tra i 21 e i 40 anni, 654 alloggi hanno una vetustà compresa tra 20 e 11 anni. Il restante patrimonio costituita da 573 alloggi è stato costruito dopo il 2006.



La dimensione: n. 1.501 alloggi, cioè il 17,71%, hanno una superficie fino a 45mq, n. 3.759 alloggi, cioè il 44,35% del totale hanno una dimensione compresa tra i 45 e i 65 mq, n. 3.024 alloggi, cioè

il 35,68% hanno una superficie compresa fra i 65 ed 95 mq., e n. 191 alloggi, cioè il 2,25%, hanno una superficie superiore a 95 mq.



Più del 60% del patrimonio di ERP è costituito da alloggi con una superficie fino a 65 metri quadrati, che corrispondeva, nella originaria redazione della L.R. 96/96, ad uno standard di adeguatezza per nuclei familiari costituiti al massimo da 3 componenti.

La L.R. 41/2015, andando a modificare il contenuto della L.R. 96/96 ha introdotto nuovi criteri per la determinazione delle condizioni di adeguato utilizzo degli alloggi, rapportando il numero dei componenti del nucleo familiare assegnatario con il numero dei vani convenzionali determinati con appositi criteri, anziché ai metri quadrati dell'alloggio.

L'analisi elaborata per la determinazione delle condizioni di utilizzo degli alloggi regolarmente asse-

gnati, ha evidenziato, su **7946** nuclei familiari complessivamente titolari di assegnazione, **1408 casi di sottoutilizzo**; di questi, 920 casi sono costituiti da nuclei familiari costituiti da 1 o 2 persone residenti in alloggi di superficie superiore a 65 metri quadrati.

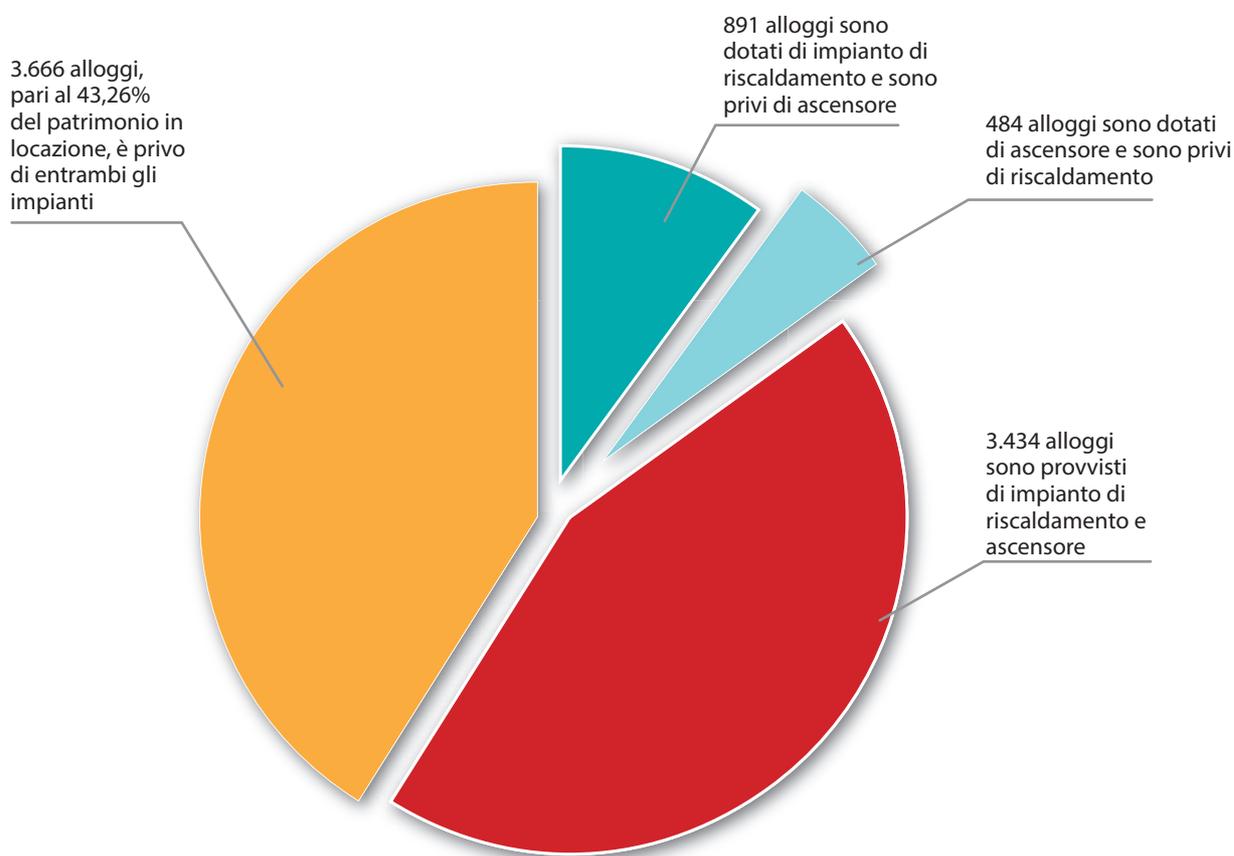
La legge disciplina le pratiche di mobilità obbligatoria, tenendo conto comunque dell'età e della presenza nei nuclei familiari di persone con condizioni di invalidità o disabilità, nonché del perdurare nel tempo delle condizioni di sottoutilizzo degli alloggi.

Per contro, 260 nuclei familiari sono assegnatari di un alloggio "non adeguato" secondo i parametri che determinano la condizione di sovraffollamento.

La dotazione di servizi: Rispetto alle dotazioni dei servizi principali (impianti di riscaldamento autonomo o centralizzato, impianti di ascensore) il patrimonio E.R.P presenta significative criticità legate all'epoca di costruzione. Al 31/12/2005 la percentuale di alloggi privi di tali servizi era del 52,47%.

Le attività di recupero edilizio con la demolizione del patrimonio più fatiscente, la costruzione di nuovi alloggi e gli interventi di manutenzione straordinaria hanno ridotto nel tempo tale percentuale degli alloggi totalmente privi di servizi, che comunque ancora oggi costituiscono oltre il 43% dell'intero patrimonio di ERP.

Dotazione dei servizi alloggi E.R.P.



● ● ● ISTRUZIONI PER L'ERP

Come si accede alla "casa popolare"

L'utente dopo aver presentato adeguata e documentata domanda presso l'Ufficio comunale preposto, se utilmente posizionato in graduatoria, avrà diritto all'assegnazione, debitamente avvisato ed informato dal Comune. Presi contatti con CasalP

i futuri inquilini sono chiamati per la sottoscrizione del contratto di locazione conseguente all'Atto di assegnazione e, consegnate le chiavi, il nucleo familiare acquisterà collettivamente la qualifica di assegnatario.



Come si mantiene la assegnazione della "casa popolare"

- Abitare stabilmente l'alloggio con tutto il nucleo familiare assegnatario.
- Corrispondere regolarmente il canone di locazione e le quote servizi
- Non contravvenire alle disposizioni contenute nel Regolamento di Utenza che disciplina l'uso del bene.
- Non superare il valore ISEE di 33.000,00 euro per oltre due anni consecutivi.

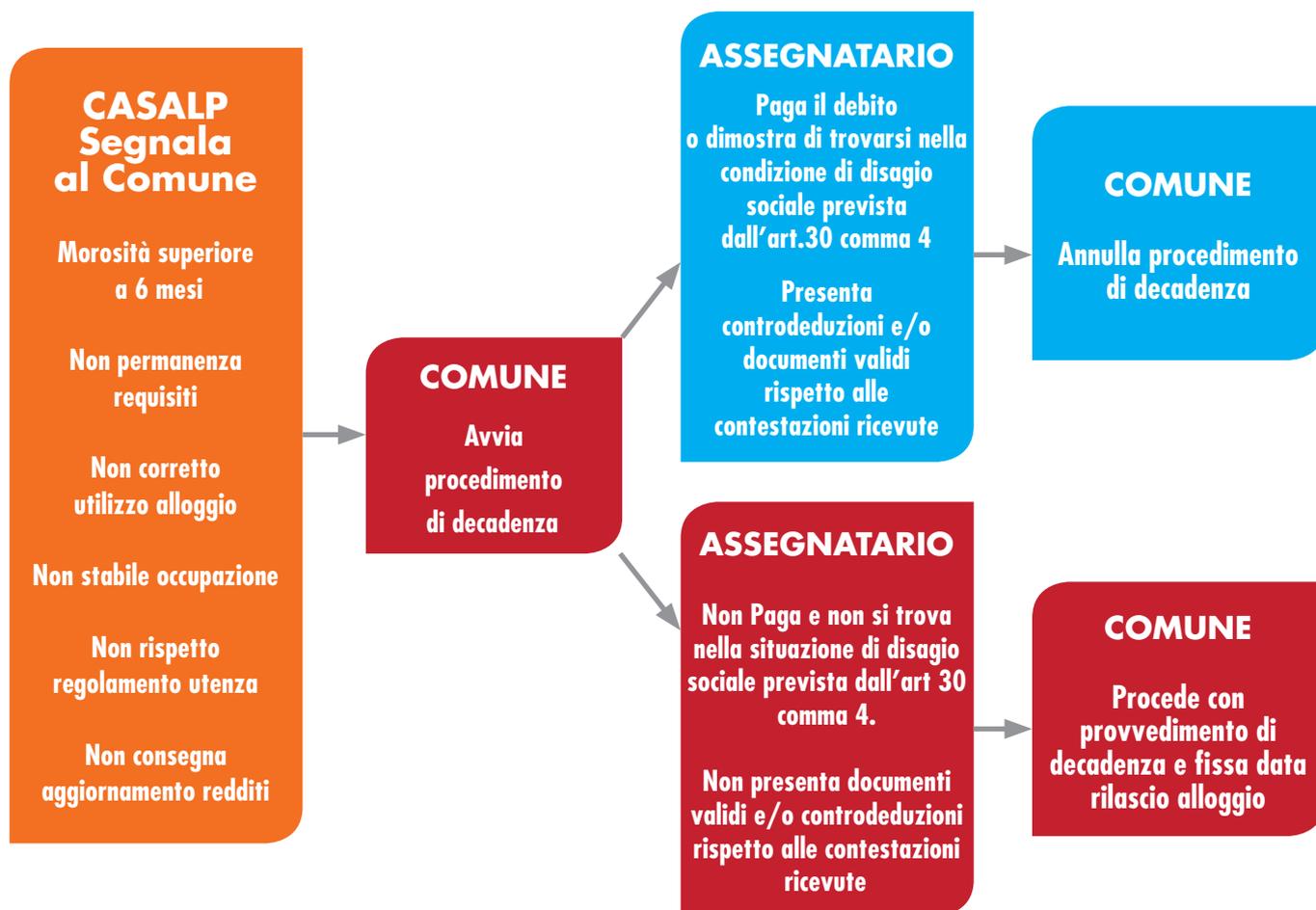
Come e perchè si può decadere dalla assegnazione

Decade su Atto del Comune l'assegnatario che:

- abbia ceduto, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- non abiti stabilmente nell'alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite;
- abbia superato i limiti di reddito
- abbia rifiutato l'alloggio assegnato senza gravi e giustificati motivi;

- sia moroso
- non abbia occupato stabilmente l'alloggio assegnato, entro il termine definito

La decadenza dall'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto ed il rilascio immediato dell'alloggio; il Sindaco può tuttavia concedere un termine, non eccedente i sei mesi, per il rilascio dell'alloggio, ove ne ravvisi la necessità. Il provvedimento del Sindaco costituisce titolo esecutivo.







Performance economiche

La determinazione del Valore Aggiunto
La distribuzione del Valore aggiunto globale

35
37





●●● LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

In questa parte del Bilancio Sociale vengono presentati i risultati dei Conti economici dei bilanci d'esercizio 2015/2016.

Si tratta di dati riclassificati rispetto al bilancio civilistico, utili ad evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto, ovvero, la ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione tra gli stakeholders, cioè tutti coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto di "scambio" con Casalp: gli assegnatari-utenti, gli azionisti e finanziatori, i Comuni e la Regione, l'Amministrazione finanziaria, il complesso delle imprese, i dipendenti.

La struttura del Valore Aggiunto proposta fa riferimento a quella consigliata dal GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale in Italia) e viene proposto in due distinti prospetti:

- Il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale individuato mediante la contrapposizione di ricavi e costi intermedi;
- Il prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale nel quale si illustra come il valore così ottenuto è stato distribuito, quali interlocutori ne hanno beneficiato ed in quale misura.

Nel processo di formazione del Valore Aggiunto sono stati utilizzati i seguenti dati:

- il fatturato sostenuto dall'azienda per la realizzazione dell'attività costruttiva (nuovi alloggi,

ristrutturazioni e manutenzioni straordinarie), realizzato rispetto ad immobili non di proprietà inseriti nel bilancio civilistico tra i conti d'ordine;

- l'incremento dei canoni da affitto ottenibile con l'applicazione dei criteri del canone oggettivo (valutato esclusivamente in base alle caratteristiche dell'alloggio) anche in relazione alle condizioni economico-sociali dei nuclei familiari assegnatari, utile a quantificare la remunerazione all'utenza.

Con tale elaborazione è stato possibile valutare la ricchezza prodotta dall'Azienda per la realizzazione dell'attività costruttiva inserita alla voce "variazioni dei lavori in corso"

Tutte le tipologie di intervento sono state realizzate da Casalp per conto dei Comuni Soci su immobili di loro proprietà.

I proventi derivanti dall'applicazione del canone oggettivo sono collocati, nel prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, alla voce "ricavi delle vendite" che comprende: i canoni di locazione su alloggi di ERP "bollettati", i canoni relativi ai fondi commerciali di proprietà di Casalp, altri ricavi per corrispettivi tecnici, per amministrazione e manutenzione degli stabili, ecc.



●●● LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Come appare dalla tabella sulla distribuzione del Valore Aggiunto, il valore "spalmato" tra gli stakeholders interessati è stato caratterizzato, nel corso dell'ultimo triennio, da variazioni così evidenziabili:

- la remunerazione al personale dipendente è passata dal 10,91% al 10,32 %;
- la remunerazione della Pubblica Amministrazione è passata dal 16,64% al 14,17%;
- la remunerazione dell'utenza è passata dal 45,96% al 47,75%;

- la remunerazione alle imprese è passata dal 29,04% al 28,90%.

Risulta che, in un arco temporale di media durata, l'andamento delle singole remunerazioni, registra un significativo trasferimento di valore aggiunto dalle imprese a favore dell'utenza. Tale incremento sta a significare che la gestione è riuscita a convogliare tutti i benefici prodotti dalle attività Aziendali verso gli utilizzatori degli alloggi E.R.P. quindi verso la parte più socialmente in sofferenza.

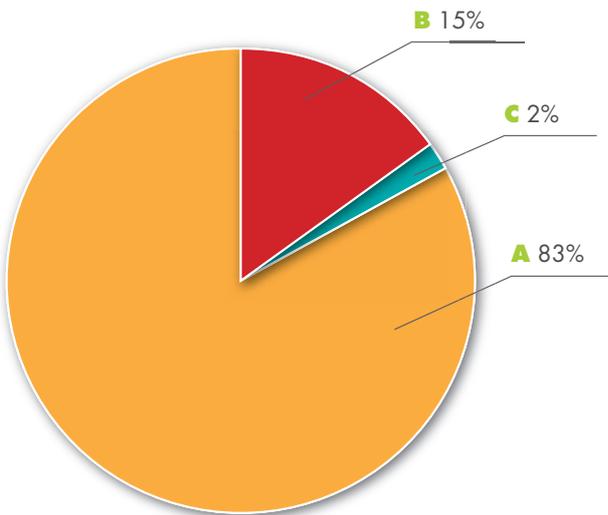
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2016 bilancio sociale	2015 bilancio sociale
A) Valore della produzione		
1 Ricavi delle vendite	23.457.832	21.401.968
3 Variazione lavori in corso	5.006.128	1.759.602
4 Altri ricavi e proventi	1.259.340	341.610
Ricavi della produzione tipica	29.723.300	23.503.180
B) Costi intermedi della produzione		
6 Consumi di materie, cons. e merci	35.516	27.639
7 Costi per servizi	1.237.677	1.293.540
8 Costi per godimento di beni di terzi	317.787	321.837
9 Accantonamenti per rischi	1.792.094	968.168
9 Accantonamenti per fondi sociali ERP	1.440.660	633.789
11 Oneri diversi di gestione (al netto delle imposte)	83.366	183.965
	4.907.100	3.428.938
Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	24.816.200	20.074.242
C) Componenti accessori e straordinari		
12 +/- saldo gestione accessoria	211.185	357.266
Ricavi accessori	211.185	357.266
Costi accessori	0	0
13 +/- saldo componenti straordinari	0	-178.141
Ricavi straordinari	0	455.751
Costi straordinari	0	633.892
Valore aggiunto globale lordo	25.027.385	20.253.367
- Ammortamenti	-780.009	-779.199
Valore aggiunto globale netto	24.247.376	19.474.168

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2016	%	2015	%
A) Remunerazione del personale (DIPENDENTI)	2.291.903	10,32%	2.260.577	10,91%
Personale non dipendente	0		0	
Personale dipendente	0		0	
a) remunerazioni dirette	1.843.937		1.812.485	
b) remunerazioni indirette	447.966		448.092	
B) Remunerazione alle imprese (fornitori)	6.420.081	28,90%	6.019.846	29,04%
C) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	3.147.663	14,17%	3.448.040	16,64%
imposte dirette	251.374		513.574	
imposte indirette	813.735		812.415	
canone concessorio	2.082.554		2.122.051	
D) Remunerazione del capitale di credito (FINANZIATORI)	80.311	36,00%	92.693	0,45%
oneri per capitali a breve termine	80.311		92.693	
E) Remunerazione del capitale di rischio (SOCI)	0	0,00%	0	0,00%
Dividendi	0		0	
F) Remunerazione dell'Azienda	-332.798	-1,50%	-620.035	-2,99%
+/- variazioni riserve	447.211		159.164	
(ammortamenti)	-780.009		-779.199	
G) Liberalità esterne	0	0,00%	0	0,00%
	0		0	
H) Remunerazione indiretta all'utenza da canoni amministrati	10.609.515	47,75%	9.525.516	45,96%
	0		0	
Valore aggiunto globale netto	22.216.675	100,00%	20.726.637	100,00%

Nella distribuzione del Valore Aggiunto, i maggiori beneficiari della ricchezza prodotta sono gli utenti per oltre il 40% che infatti utilizzano l'alloggio a canoni parametrati sui redditi familiari, lontani dai

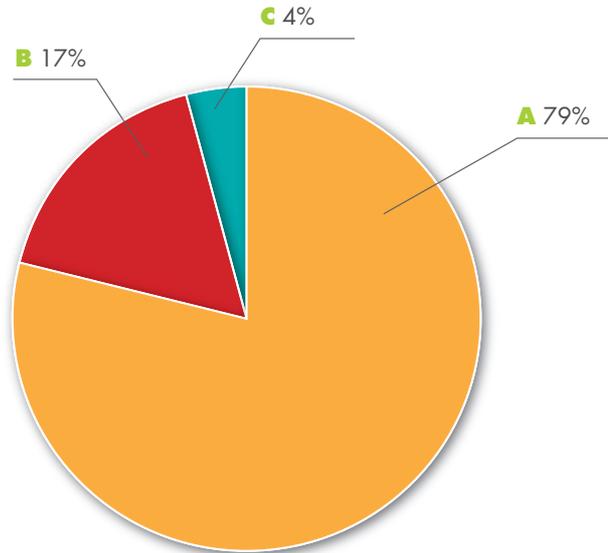
canoni medi del settore immobiliare; successivamente troviamo i fornitori con quasi il 30%, seguiti dalla Pubblica Amministrazione, circa il 15% ed infine il personale dipendente.

Ricavi anno 2015

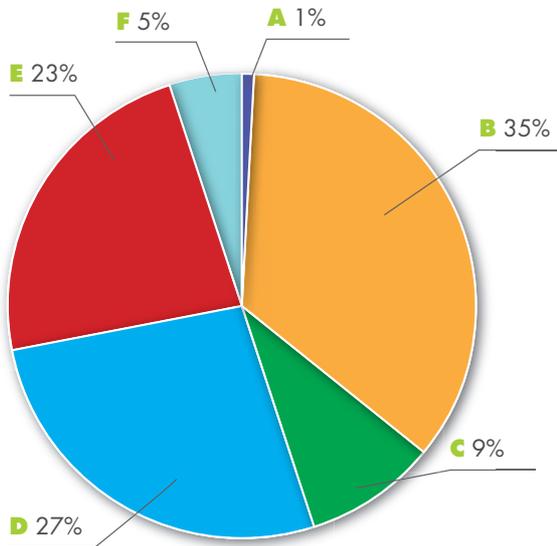


A - Ricavi delle vendite B - Variazioni lavori in corso C - Altri ricavi e proventi

Ricavi anno 2016

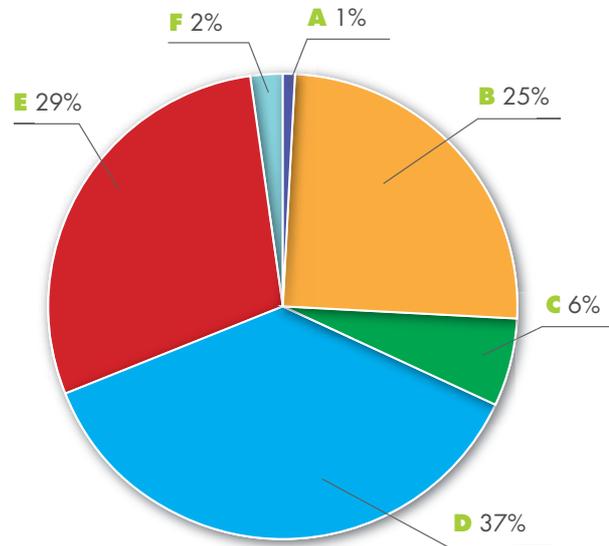


Costi anno 2015



A - Consumi di materie, cons. e merci B - Costi per servizi C - Costi per godimento di beni di terzi D - Accantonamento per rischi E - Accantonamenti per fondi sociali ERP F - Oneri diversi di gestione (al netto delle imposte)

Costi anno 2016



Valore aggiunto su Valore della produzione

	2015	2016
Valore della produzione (VP)	23.503.180	29.723.300
Valore aggiunto globale netto (VA)	19.474.168	24.247.376
VP/VA	121%	123%

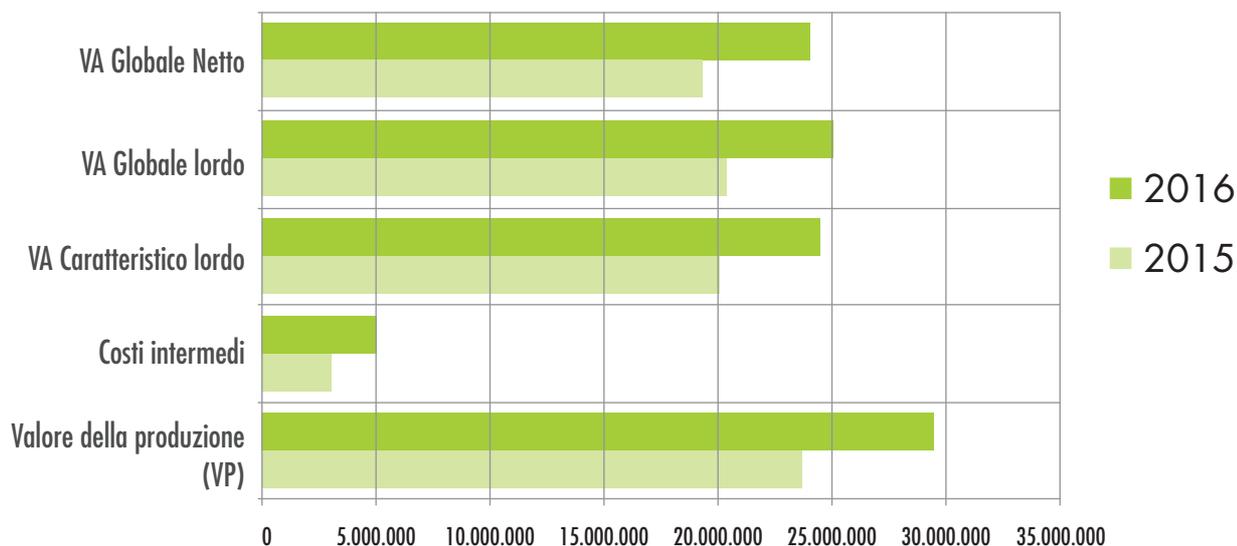
Variazione dei valori dal 2015 al 2016

	2015	2016	var-15/16
Valore della produzione (VP)	23.503.180	29.723.300	26%
Costi intermedi	3.428.938	4.907.100	43%
VA Caratteristico lordo	20.074.242	24.816.200	24%
VA Globale lordo	20.253.367	25.027.385	24%
VA Globale Netto	19.474.168	24.247.376	25%

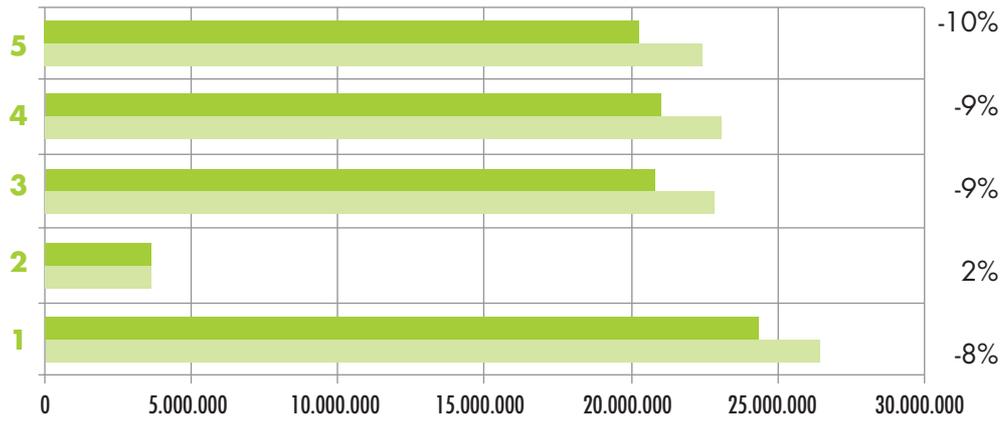
Il grafico, partendo dal Valore della Produzione di ogni anno, rappresenta sinteticamente come si arriva alla determinazione del Valore Aggiunto Globale Lordo.

Nel dettaglio, al Valore della produzione inserito nel

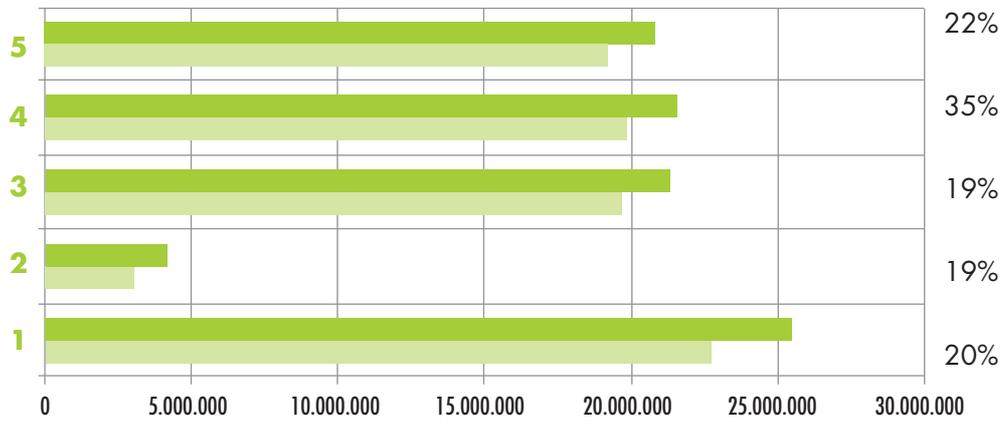
Bilancio Civile, vengono detratte le spese per servizi acquistate dalla Società, determinando così il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo che sommato o detratto del risultato della gestione straordinaria dell'anno, produce il Valore Aggiunto Globale Lordo.



Rappresentazione grafica della variazione dei valori dal 2014 al 2015



Rappresentazione grafica della variazione dei valori dal 2015 al 2016





Performance sociali

1. CASALP E I COMUNI

La manutenzione ordinaria	45
Interventi di ripristino	46
La manutenzione straordinaria	49
Le nuove costruzioni	50
Gli interventi per l'edilizia sociale (extra erp)	58
Fondi commerciali	58
Alienazione alloggi erp	60

2. IL CONTRIBUTO DI CASALP PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA CASA

Il Contributo per la prevenzione delle esecutività degli sfratti	61
Fatturazione elettronica: attuazione della normativa	61
Le commissioni come espressione di una interazione fra Casalp e Uffici Comunali	61

3. CASALP E L'UTENZA

Profilo degli assegnatari	63
Fasce di età	63
Condizioni economiche	64
Situazione lavorativa	65
Carta dei Servizi	66
Le Modalità di Pagamento	67

Anagrafe degli utenti e raccolta dati reddituali	69
Il fenomeno della morosità	70
Il servizio urgenze ed emergenze	73
L'ufficio relazioni con il pubblico – Implementazione del Sistema Informatico	73
L'agenzia per l'affitto solidale	78
Accompagnamento all'abitare	79

4 CASALP E LE RISORSE UMANE

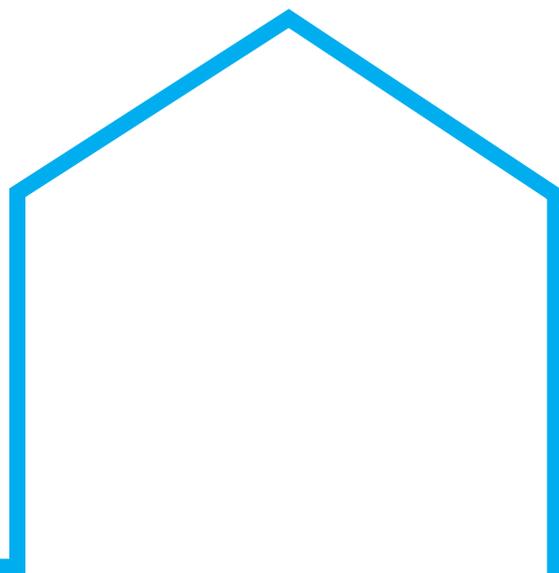
Struttura del Personale	81
Formazione del Personale Tirocini e lavori di pubblica utilità	86

5 CASALP E I FORNITORI

Gestione, controllo e liquidazione della prestazione	87
Obiettivi strategici	90

6 CASALP E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

92





●●● 1. CASALP E I COMUNI

La manutenzione ordinaria

CASALP provvede alla manutenzione ordinaria ed al pronto intervento degli alloggi in gestione esclusivamente con i fondi di bilancio.

Attualmente effettua circa tremila interventi di Manutenzione Ordinaria e pronto intervento all'anno a fronte di circa 4500 richieste di intervento per una spesa media annuale di oltre 1,5 milioni di euro.

Le richieste di intervento, esposte dagli assegnatari/condomini, vengono filtrate a cura del personale addetto al ricevimento che, in funzione della tipologia dei lavori richiesti e dell'urgenza di esecuzione, provvedono a proporre la verifica sul posto da parte di un tecnico piuttosto che all'incarico diretto.

Il tecnico, effettuato il sopralluogo, può procedere all'incarico all'impresa per l'esecuzione delle opere ovvero all'annullamento della richiesta elaborata.

Questa tipologia di interventi è per sua stessa natura di difficile programmazione in quanto opera su richiesta. L'efficientamento del settore ed il controllo della spesa sono stati perseguiti negli ultimi anni in primo luogo attraverso una approfondita revisione degli ELENCHI PREZZI utilizzati per la liquidazione degli ordini di lavoro, operazione possibile grazie alla elevata ed approfondita conoscenza delle caratteristiche del patrimonio gestito.

Altro obiettivo perseguito con lo scopo di un maggior contenimento della spesa è stato l'attivazione di un servizio di fornitura dei materiali, abbinato ad un elenco prezzi dei soli materiali desunto da una



analisi effettuata sul territorio, che ha consentito l'approvvigionamento di materiali termoidraulici quali caldaie, circolatori, accessori per autoclave e centrali termiche, con un ribasso rispetto al prezzario regionale di oltre il 65%.

Altrettanto rilevante è l'aspetto legato al CONTROLLO ed alla VERIFICA dei lavori, eseguita tramite documentazione tecnica e/o fotografica prodotta dalla Ditta, ovvero tramite sopralluogo diretto del dipendente tecnico addetto al Servizio. Questa attività sconta però i limiti legati alla disponibilità di tempo

e risorse che non consente di effettuare un controllo sistematico.

È auspicabile in questo senso operare nella direzione dell'ottimizzazione degli strumenti a disposizione dei dipendenti, nonché perfezionare ed implementare la contrattualizzazione di taluni servizi.

Di seguito un schema nel quale sono sintetizzati i dati descritti per il triennio 2014/2016.

Anno	Richieste Raccolte	Sopralluoghi	Annullate	Ordini elaborati	Ordini/ricieste	Impegnato nel Budget
2014	4.691	3.696	979	3.302	70,39%	€ 1.386.422,07
2015	4.217	2.813	703	3.098	70%	€ 1.501.154,37
2016	4.370	2.554	538	3.028	69,29%	€ 1.762.626,84

Interventi di ripristino

Si parla di "ripristini" quando la Società interviene sugli alloggi che si rendono disponibili, cioè che si liberano, nel corso dell'anno. Si tratta di una media

annua per circa 145 interventi di ripristino effettuati in tutta la provincia, per un importo impegnato di oltre 880.000 euro/anno.

ANNO	Fondi di Bilancio Casalp	Fondi Regionali	Fondi Comunali	n. all	Totale	Media € / n. all
2014	€ 99.391,79	€ 776.799,07	0,00	192	€ 876.190,86	€ 4.563,49
2015	€ 198.927,19	€ 563.342,76	0,00	121	€ 762.269,95	€ 6.299,75
2016	€ 49.362,54	€ 829.217,55	€ 128.320,45	115	€ 1.006.900,54	€ 8.755,66

Il costo medio per alloggio è condizionato sostanzialmente dalle modalità con le quali tali interventi possono essere eseguiti, in relazione sia alla tipologia di alloggio ed al suo stato di conservazione, ma anche in funzione delle risorse che al momento risultano disponibili per l'intervento.

In particolar modo i finanziamenti di origine regionale impongono l'esecuzione di interventi di maggiore complessità sugli alloggi, quali ad esempio la realizzazione di impianti di riscaldamento, l'abbattimento di barriere architettoniche, ecc. che innalzano

sensibilmente l'incidenza di costo per ogni singolo intervento. Diversamente qualora le risorse derivino da finanziamenti comunali e/o da risorse dell'Azienda, l'obiettivo è quello di massimizzare il numero di alloggi da restituire alla disponibilità dei Comuni per la riassegnazione, riducendo l'incidenza di costo unitario per alloggio.

A tale scopo sono state redatte apposite Linee Guida approvate da CASALP e dai Comuni in sede di L.O.D.E. nelle quali sono state individuate cinque differenti tipologie di intervento, graduate in relazione

all'entità degli interventi ed al costo dei medesimi:

Tipo A0 – Casi di estrema urgenza

Tipo A – Opere minime di ripristino

Tipo B – Opere di ripristino

Tipo C – Manutenzione Straordinaria

Tipo D – Casi particolari

Come detto ripetutamente la copertura finanziaria di questo tipo di interventi non trova di norma capienza all'interno del budget aziendale, ma viene garantita prevalentemente all'interno di Programmi Regionali. Sono stati altresì stanziati più sporadicamente contributi specifici da parte dei Comuni proprietari.

L'impossibilità di poter fare affidamento su risorse che alimentino **COSTANTEMENTE** questo settore determina la riduzione ed in alcuni casi anche l'azzeramento del numero di alloggi che rientrano nella disponibilità dei Comuni per l'assegnazione alle graduatorie ERP. Tale fenomeno è del tutto **INCOMPATIBILE** con la fisiologica richiesta di alloggi che,

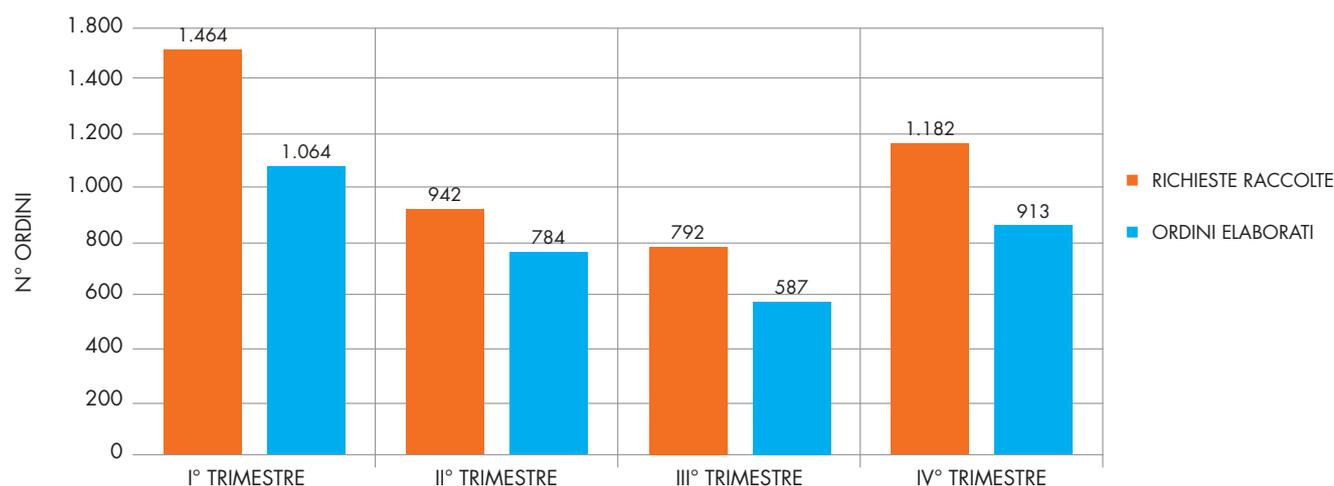
in presenza della contingente e diffusa situazione di **EMERGENZA ABITATIVA**, ha subito negli ultimi anni un sensibile e significativo aumento.

In considerazione di tale scenario la Società ha provveduto, nella seconda metà dell'esercizio 2015, a destinare una quota residuale delle risorse del Budget, al ripristino di alloggi di risulta con le modalità variabili previste dalle tipologie A0, A e B per un importo totale di circa 210 mila euro.

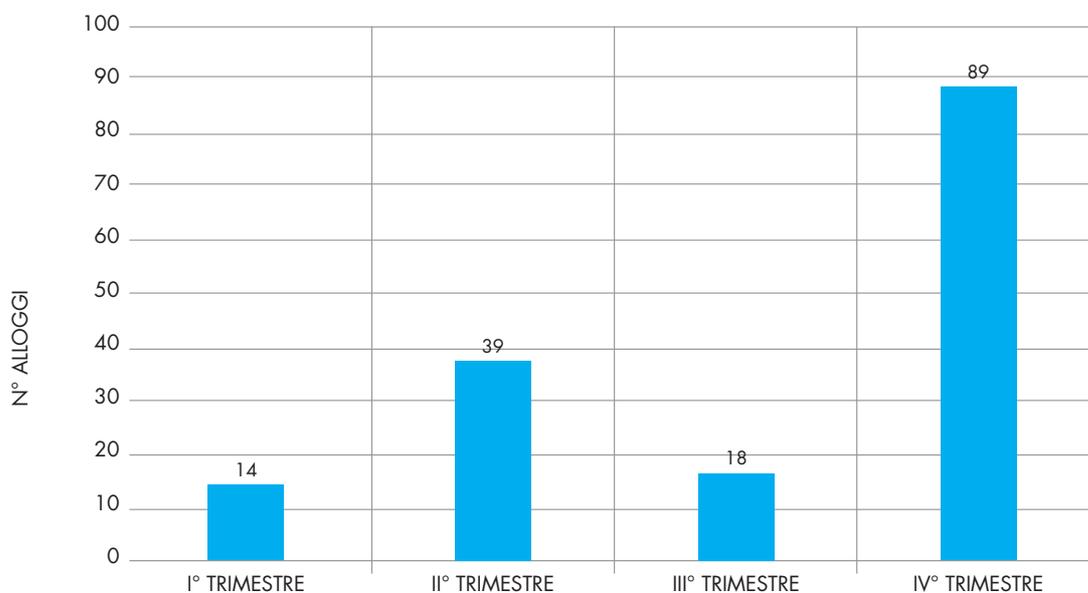
Occorrerà comunque definire strategie atte a garantire una disponibilità **COSTANTE** di risorse durante l'esercizio finanziario, anche prevedendo il ricorso a risorse del bilancio della Società, contemperando contestualmente le seguenti necessità:

- programmazione, efficientamento ed ampliamento delle opere di Manutenzione Ordinaria e pronto intervento;
- programmazione, efficientamento ed ampliamento dell'attività di contrattualizzazione di Servizi specifici;
- disponibilità costante di risorse da destinare ad interventi manutentivi urgenti e non programmabili.

Numero ordini per trimestre (MEDIA 2015/2016)

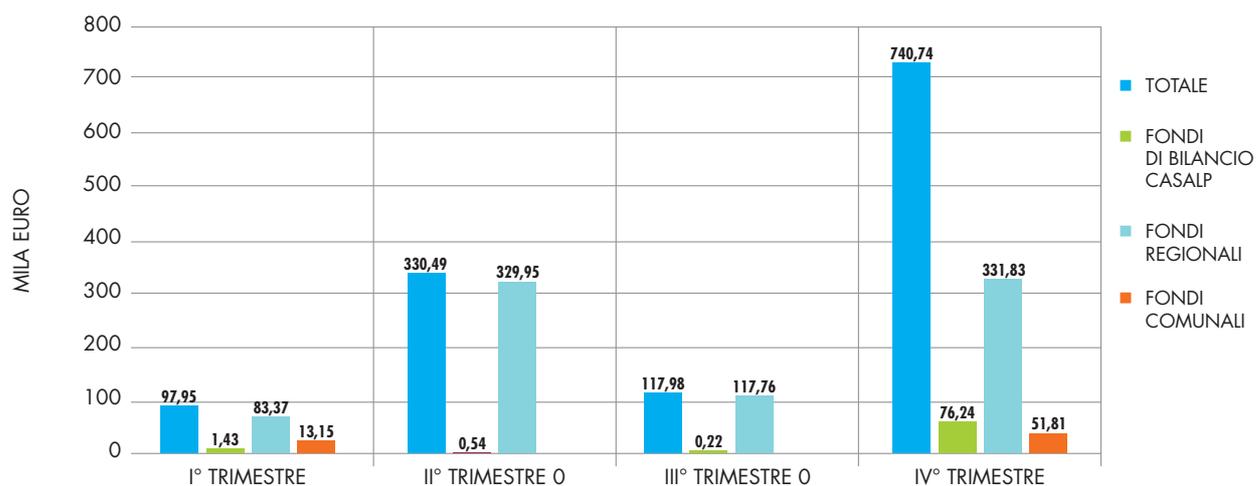


Ripristino anno 2016



TRIMESTRE	I°	II°	III°	IV°
SPESO	€ 486.675,24	€ 448.093,87	€ 335.373,91	€ 628.622,22

Fondi destinati ai ripristini anno 2016



La manutenzione straordinaria

La Manutenzione Straordinaria del Patrimonio gestito viene finanziata ormai da molti anni esclusivamente tramite risorse Regionali a valere sui fondi derivanti

dall'alienazione degli alloggi ex L.560/93. Nell'ultimo triennio i contributi stanziati ammontano complessivamente a oltre **13 milioni di euro**.

ANNO	RISORSE REGIONALI	IMPORTO
2014	L.560/93	€ 5.661.115
2015	L.80/13	€ 3.059.559
2016	L.560/93	€ 4.309.116

Altra linea di finanziamento attivata dallo Stato nel 2014 è quella della Legge 80 che ha messo a disposizione € 3.059.558,53 da erogare entro il 2021. Ulteriori risorse sono quelle derivanti dalla Legge 560/93 (alienazione alloggi ERP) localizzate dal LODE nell'ambito del POR 2011/2012 pari ad € 9.913.916,45 di cui € 2.454.441,02 destinata all'adeguamento degli impianti termici centralizzati per la contabilizzazione del calore ex Dlgs. 102/2014.

La Manutenzione Straordinaria del patrimonio riguarda prioritariamente interventi sulle **parti comuni** dell'edificio.

Le caratteristiche del patrimonio gestito e la sua vetustà rendono purtroppo **insufficienti** le risorse finora assegnate rispetto alle esigenze complessive di mantenimento dell'efficienza degli immobili.

Ciò ha reso finora di fatto non attuabile una **programmazione** della manutenzione, limitandosi al contrario ad una serie di interventi sulle situazioni

maggiormente critiche e non ulteriormente procrastinabili.

Altro elemento di criticità è legato al gran numero di Condomini misti gestiti da CASALP, cioè di edifici nei quali sono presenti alloggi di proprietà privata (prevalentemente ex Assegnatari che hanno acquistato nel tempo l'alloggio ai sensi delle normative in materia di alienazione alloggi ERP). In questi Condomini l'approvazione dei lavori di Manutenzione Straordinaria viene spesso impedita in ragione delle quote di maggioranza previste dal Codice Civile per detta approvazione. CASALP infatti in sede assembleare, pur detenendo quasi sempre la maggioranza delle quote millesimali, rappresenta un'unica testa, limitando tale fattore in modo determinante la possibilità di prevalere nell'atto deliberativo finale. Ciò ha comportato, in alcuni casi, la perdita di finanziamenti anche piuttosto rilevanti per la realizzazione di interventi manutentivi.

Le nuove costruzioni

L'attività costruttiva consiste in interventi di nuova costruzione su aree libere edificabili (principalmente in aree PEEP), di ristrutturazione urbanistica nell'ambito di Piani di Recupero (demolizione e ricostruzione) e di ristrutturazione edilizia di edifici esistenti. Il finanziamento di questi interventi è prevalentemente di provenienza Regionale, ma sono stati anche attuati interventi nell'ambito di Programmi Complessi che hanno ricevuto finanziamenti statali (come i cosiddetti Contratti di Quartiere).

Tale attività non è purtroppo supportata da una continuità di flussi finanziari tale da poter consentire l'im-

missione al patrimonio ERP di un numero di alloggi sufficiente a far fronte alle necessità delle graduatorie. A ciò si è aggiunta negli ultimi anni la crisi del settore edilizio e degli appalti pubblici, diffusa su tutto il territorio nazionale, che ha comportato gravi ritardi nel completamento delle opere pubbliche, riducendo ulteriormente la disponibilità di nuovi immobili.

Appare utile fornire il quadro degli interventi completati ed assegnati nell'ultimo quinquennio che hanno consentito di immettere al patrimonio ERP del LODE Livornese complessivamente **519 alloggi** per un investimento complessivo di oltre **57 milioni di euro**.

Comune	Località	Importo	N. All.	Finanziamento
CAMPIGLIA M.	PEEP AEROPORTO	€ 1.239.500,00	12	560-93
CECINA	S.PIETRO IN PALAZZI	€ 1.115.000,00	12	4547-78 TRIENNIO 96-98
LIVORNO	SHANGAI - ISOLATO 415	€ 12.915.830,20	117	560-93
ROSIGNANO M.	VADA	€ 2.069.170,07	27	560-93
PIOMBINO	COTONE	€ 1.115.000,00	12	4547-78 TRIENNIO 96-98
LIVORNO	VIA G.BRUNO, 12	€ 1.549.371,35	12	560-93
LIVORNO	LA SCOPAIA*	€ 5.681.028,65	55	560-93
ROSIGNANO M.	CAMPOLECCIANO	€ 220.000,00	2	DL.159/2007 DM 28/12/2007
LIVORNO	LA SCOPAIA	€ 6.972.168,14	76	457-78
PIOMBINO	MONTEMAZZANO - PEEP IU N.13	€ 2.479.000,00	24	560-93
		€ 5.969.990,00	36	CDQ II
CASTAGNETO C.	DONORATICO	€ 1.282.752,00	12	MISURA B
PORTOFERRAIO	BRICCHETTERIA	€ 1.388.394,00	12	MISURA B
CECINA	S.PIETRO IN PALAZZI	€ 3.558.275,00	26	MISURA B
LIVORNO	LA PADULA	€ 4.128.820,00	32	MISURA B
LIVORNO	COREA - ISOLATO GIARDINO*	€ 7.849.856,02	76	CDQ II

*Intervento attuato direttamente dal Comune

Attualmente sono stati ultimati o sono in corso di esecuzione lavori di nuova costruzione in cinque differenti cantieri, per un importo complessivo di poco

meno di **19 milioni di euro** corrispondenti a **132 nuovi alloggi.**

Comune	Località	Importo	N. All.	Finanziamento
CECINA	S.PIETRO IN PALAZZI	€ 2.136.898,21	16	560-93 POR 2008
CECINA	LA MAGONA	€ 900.122,00	7	MISURA B
CECINA	PEEP SCHEDA C12	€ 1.500.000,00	9	DPCM 2009 DGR 856/2010
LIVORNO	COREA - ISOLATO GIARDINO*	€ 5.073.712,00	40	CDQ II
LIVORNO	SHANGAI - ISOLATO 419	€ 8.500.000,00	60	L.560/93 POR 2011
		€ 705.199,00		CDQII

* Intervento attuato direttamente dal Comune

Infine sono stati programmati ed hanno ottenuto altrettanti finanziamenti i seguenti interventi per un to-

tale di **78 nuovi alloggi** ed un investimento di oltre **11,5 milioni di euro.**

Comune	Località	Importo	N. All.	Finanziamento
LIVORNO	MERCATO ORTOFRUTTICOLO	€ 1.318.317,69 € 395.495,31	18	DGR 831/2010 DD 1237/2010
LIVORNO	VIA G.BRUNO,14	€ 1.465.648,13	10	L.560/93 POR 2011
		€ 1.372.635,76	10	RT LR 25
LIVORNO	VIA G.BRUNO,16/18	€ 7.127.364,24	40	RT LR 25

L'attuazione dei suddetti interventi purtroppo risulta allo stato attuale sospesa in relazione a notevoli difficoltà di impegno ed erogazione delle risorse da parte della Regione Toscana.

In particolar modo gli interventi nell'ambito del finanziamento della LR 25/2011 detto *Aree ad Alta Criticità* di importo complessivo di 8,5 milioni di euro non hanno ancora ottenuto il decreto di impegno delle

somme e non possono quindi essere completati. CASALP infatti ha avviato i lavori con la demolizione dell'edificio di Via G.Bruno, 14 nel corso del 2014 ma non ha potuto proseguire con l'attuazione delle fasi successive (trasferimento degli occupanti e demolizione dell'edificio di Via G.Bruno, 16/18, costruzione di 20+ 40 nuovi alloggi). Di seguito le schede di dettaglio degli interventi elencati.

LIVORNO VIA DELLA PADULA



N.° ALLOGGI	32
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 4.128.820,0
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - FOTOVOLTAICO - GARAGE/CANTINA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	8 ALL. CLASSE A+ 16 ALL. CLASSE A 8 ALL. CLASSE B
CONSEGNA	2015

CASTAGNETO C.CCI LOC- DONORATICO



N.° ALLOGGI	12
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 1.282.752,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - SOLARE TERMICO - POSTO AUTO ESTERNO - VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	CLASSE B
CONSEGNA	2015

CECINA VIA PASOLINI



N.° ALLOGGI	26
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 3.558.275,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - AUTORIMESSA COLLETTIVA + POSTO AUTO ESTERNO- VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	12 ALL. CLASSE A 12 ALL. CLASSE B 12 ALL. CLASSE C
CONSEGNA	2015

LIVORNO VIA GIORDANO BRUNO



N.° ALLOGGI	12
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 1.549.371,35
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - POSTI AUTO ESTERNI - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	N.D.
CONSEGNA	2012

CECINA LOC. VALLESCAIA



N.° ALLOGGI	9
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 1.500.000,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. AUTONOMO + ACS A POMPA DI CALORE - FOTOVOLTAICO - SOLARE TERMICO - GARAGE + POSTO AUTO ESTERNO - VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	CLASSE A+
CONSEGNA	2017

PIOMBINO VIA ISCHIA



N.° ALLOGGI	60
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 8.448.990,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - FOTOVOLTAICO - SOLARE TERMICO - AUTORIMESSA COLLETTIVA - VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	35 ALL. CLASSE B 25 ALL. CLASSE C
CONSEGNA	2015

LIVORNO QUARTIERE SHANGAI



N.° ALLOGGI	60
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 9.205.199,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - SOLARE TERMICO - AUTORIMESSA COLLETTIVA - VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	IN CORSO
CONSEGNA	2017

PORTOFERRAIO VIA PILADE DEL BUONO



N.° ALLOGGI	12
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 1.338.394,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - SOLARE TERMICO - POSTO AUTO ESTERNO - VASCA RACCOLTA ACQUA PIOVANA - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	1 ALL. CLASSE B 11 ALL. CLASSE C
CONSEGNA	2015

CECINA VIA PASOLINI



N.° ALLOGGI	16
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ 2.136.898,210
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - FOTOVOLTAICO - SOLARE TERMICO - AUTORIMESSA COLLETTIVA + POSTO AUTO ESTERNO - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	14 ALL. CLASSE A+ 2 ALL. CLASSE B
CONSEGNA	2017

PIOMBINO VIA LANDI



N.° ALLOGGI	7 ERP 5 IN VENDITA
IMPORTO FINANZIAMENTO	RT € 255.643,23 CASALP € 812.061,77
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS AUTONOMO - SOLARE TERMICO - POSTO AUTO ESTERNO - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	7 ALL. CLASSE B 5 ALL. CLASSE A
CONSEGNA	2016

COLLESALVETTI VIA DEL VALICO A PISA



N.° ALLOGGI	16 A CANONE CONCORDATO
IMPORTO FINANZIAMENTO	CASALP € 1.986.468,00
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - FOTOVOLTAICO - POSTO AUTO ESTERNO - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	14 ALL. CLASSE B 2 ALL. CLASSE C
CONSEGNA	2014

LIVORNO VIA GALILEI



N.° ALLOGGI	13 CANONE CONCORDATO
IMPORTO FINANZIAMENTO	CASALP € 1.363.432,48 RT € 1.059.182,52
DOTAZIONI	ASCENSORE - RISC. + ACS CENTRALIZZATO - POSTO AUTO ESTERNO - AUTOCLAVE
CLASSE ENERGETICA	2 ALL. CLASSE C 7 ALL. CLASSE D 4 ALL. CLASSE E
CONSEGNA	2015

Gli interventi per l'edilizia sociale (extra erp)

CASALP ha perseguito, fin dalla sua costituzione, la realizzazione di interventi costruttivi anche al di fuori dello specifico ambito dell'Edilizia Residenziale Pubblica, avviando una serie di programmi che hanno trovato attuazione e/o completamento a partire dal 2010. Le risorse necessarie sono state preva-

lentemente messe a disposizione direttamente dalla Società, ma anche utilizzando contributi di provenienza regionale. Nell'ultimo quinquennio sono stati completati ed assegnati **46 nuovi alloggi** per un investimento pari a quasi **6 milioni di euro**.

Comune	Località	Importo	N. All.	Finanziamento
PIOMBINO	VIA FERMI - VIA PETRARCA	€ 240.518,89	4	CASALP
COLLESALVETTI	VALICO A PISA	€ 1.986.468,00	16	CASALP
LIVORNO	VIA GALILEI	€ 1.363.432,48	13	CASALP
		€ 1.059.182,52		MISURA C
PIOMBINO	VIA LANDI	€ 812.061,77	6	CASALP
		€ 255.643,23	7	MISURA C

Fondi commerciali

La Società gestisce inoltre un proprio patrimonio a destinazione diversa da quella abitativa (Fondi Commerciali) che consiste complessivamente in **310** unità immobiliari ubicate nei Comuni di Livorno, Bibbona, Cecina, Collesalveti, Piombino, Porto Azzurro, Portoferraio, utilizzati come esercizi commerciali, uffici, ripostigli, magazzini, laboratori artigianali, posti auto, ambulatori, sedi associative, istituzioni scolastiche. I proventi di tali locazioni sono destinati interamente dalla Società a finalità ERP.

Sono stati recentemente attivati interventi su questi immobili, finalizzati ad incrementare la disponibilità di alloggi da destinare al canone concordato. In particolare sono stati realizzati interventi che hanno condotto alla trasformazione complessivamente di 10 fondi commerciali in altrettanti alloggi concessi in locazione a canone concordato e più precisamente:

- Piombino, Via Fermi, 2 fondi trasformati in 2 alloggi
- Piombino Via Petrarca, 2 fondi trasformati in 2 alloggi
- Cecina via Pasubio, 3 fondi trasformati in 3 alloggi
- Livorno Via Passaponti, 3 fondi trasformati in 3 alloggi.

Purtroppo non tutte queste unità immobiliari risultano locate a causa di problematiche inerenti la loro vetustà, le caratteristiche distributive, le difformità tecniche ovvero la loro localizzazione in aree commercialmente non appetibili. Per contrastare tale fenomeno il CDA ha recentemente approvato delle Linee Guida dirette ad incrementare la redditività patrimoniale, semplificare le attività tecniche, contrattuali ed amministrative connesse all'affidamento

in locazione degli immobili ad uso diverso da quello abitativo, agevolare la gestione di tali beni nonché ridurre i tempi di eventuale non utilizzo. L'obiettivo, ove non fosse possibile ripristinare la destinazione originaria del fondo e quindi procedere celermente alla nuova locazione, è quello di avviare le procedure necessarie alla trasformazione ed al cambio di destinazione d'uso del medesimo verso attività quali il canone concordato, il cohousing, il coworking ed in taluni casi anche l'emergenza abitativa. È stato costituito a questo proposito un gruppo di lavoro interno alla Società che ha il compito di identificare

tali unità immobiliari, effettuare le verifiche, proporre, progettare e realizzare gli interventi di trasformazione.

All'interno delle stesse linee guida vengono regolate dettagliatamente tutte le fasi di gestione tecnica (ritiro delle chiavi, verifiche di conformità, eventuali lavori di ripristino) amministrativa (determinazione e aggiornamento dei canoni di locazione, individuazione dei potenziali locatari attraverso procedure di evidenza pubblica) e contrattuali (stipula del contratto, riscossione canoni di locazione, contrasto alla morosità).



Alienazione alloggi erp

Alla data del 31/12/2015 si sono concluse le procedure di alienazione degli alloggi di ERP ai sensi della legge 560/1993.

La nuova normativa di riferimento è la legge regionale 5/2014 che disciplina l'alienazione degli immobili di edilizia residenziale pubblica (ERP) finalizzata alla razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio di ERP.

Alla data del presente documento il Lode livornese non ha adottato un nuovo piano di vendita, quindi non sono previste alienazioni di alloggi ERP.

Il numero degli alloggi venduti nel periodo di applicazione della legge 560/1993 è pari a **2632**, così distribuiti nel territorio della provincia:

Comune	Alloggi ceduti L. 560/93
BIBBONA	15
CAMPIGLIA MARITTIMA	22
CAMPO NELL'ELBA	1
CAPOLIVERI	6
CAPRAIA ISOLA	2
CASTAGNETO CARDUCCI	3
CECINA	30
COLLESALVETTI	53
LIVORNO	2151
MARCIANA	-
MARCIANA MARINA	-
PIOMBINO	174
PORTO AZZURRO	9
PORTOFERRAIO	106
RIO MARINA	2
RIO NELL'ELBA	6
ROSIGNANO MARITTIMO	36
SAN VINCENZO	5
SASSETTA	7
SUVERETO	4
	2632

Il dato comprende il numero complessivo degli alloggi ERP alienati ai sensi della L.560/1993 (alloggi di proprietà ATER, alloggi del Demanio dello Stato, alloggi già di proprietà dei Comuni)

●●● 2. IL CONTRIBUTO DI CASALP PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA CASA

Il Contributo per la prevenzione delle esecutività degli sfratti

Nel corso del biennio 2015/2016, considerate le condizioni economiche particolarmente sfavorevoli che hanno sensibilmente aggravato il problema delle soluzioni abitative per gli strati più deboli della popolazione, la Regione Toscana ha provveduto a stanziare delle risorse economiche da destinare a contributo per il canone di locazione.

Tali somme destinate a prevenire la morosità incolpevole sono state erogate tramite i soggetti gestori presenti per l'ERP. Ciò ha richiesto un ulteriore coordinamento e interazione tra uffici comunali e uffici della Casalp allo scopo di operare congiuntamente e funzionalmente per la soluzione delle più evidenti situazioni di criticità abitativa.

Fatturazione elettronica: attuazione della normativa

In adempimento alle disposizioni di cui all'art. 1 c.629 della Legge di Stabilità 2015, Casalp S.p.A. ha adeguato le sue modalità di contabilizzazione e gestione delle fatture nei confronti dei Comuni per il servizio di gestione degli Alloggi di ERP; la novità della norma ha mutato le dinamiche di registrazione e gestione delle fatture. Il nuovo strumento, definito "fattura elettronica", opera attraverso un sistema

di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate a garanzia dei criteri di correttezza e trasparenza. In tale prospettiva gli uffici della Casalp S.p.A. si sono attivati, formati e dotati di software in grado di gestire il nuovo assetto contabile dell' I.V.A prevedendo l'applicazione del cd. *Split payment* attuando in parallelo il *reverse charge* per tutti i fornitori.

Le commissioni come espressione di una interazione fra Casalp Uffici Comunali

Uno snodo funzionale reso ancor più necessario dalle modifiche introdotte dalla L.R.T. 41/2015 alla generale disciplina della L.R.T.96/1996 passa per le Commissioni composte dal personale di Casalp e quello degli Uffici Comunali che si occupano di E.R.P.; si ricordano a questo proposito, assieme con l'istituenda commissione per la morosità incolpevole, la Commissione territoriale per il contrasto del

disagio abitativo che si è recentemente aggiunta alle già operanti Commissioni per le assegnazioni e per la mobilità che rappresentano la conclusiva formalizzazione di una intensa e costante rete relazionale operante tra Casalp e i suoi interlocutori comunali consistente in un continuo scambio di notizie, conoscenze, valutazioni, definizioni di prospettive.



●●● 3. CASALP E L'UTENZA

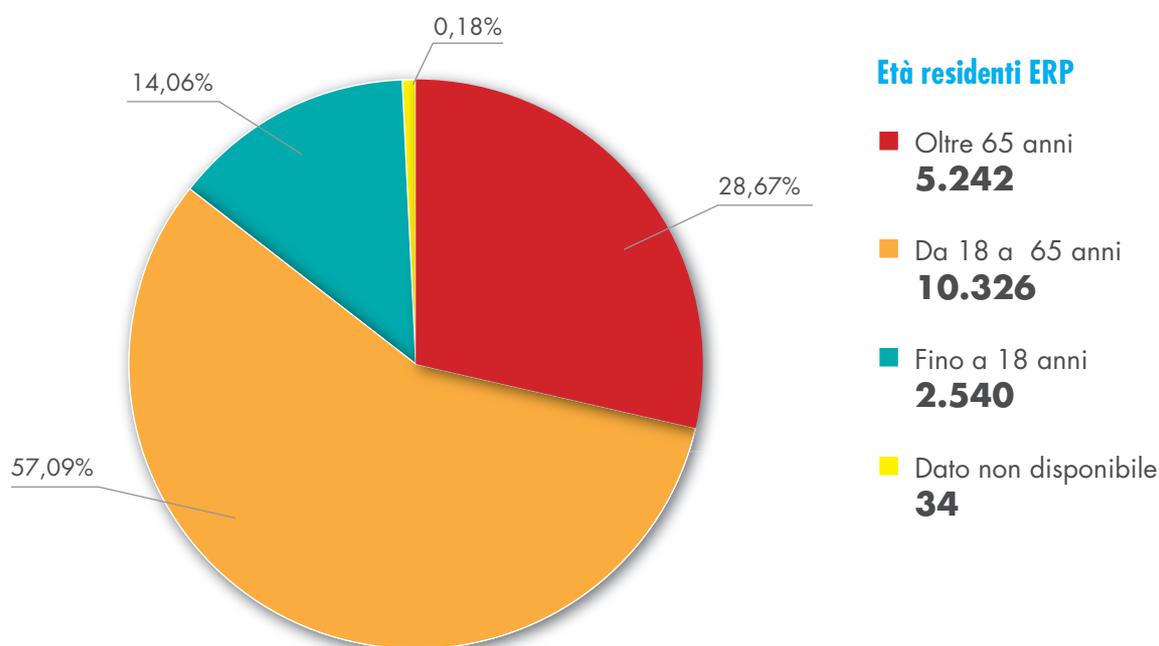
Profilo degli assegnatari

Al 31/12/2016 il numero degli alloggi erp assegnati o occupati era di 8.186 unità. A tale dato corrisponde un numero complessivo di residenti pari a 18.270 persone. Tale dato è riferito agli assegnatari regolari che corrispondono il canone sociale, protetto o massimo: nelle statistiche rela-

tive all'utenza, infatti, non possono essere considerati gli occupanti senza titolo (240 alloggi) ed i nuclei non in regola con la presentazione della documentazione anagrafica e reddituale, ai quali viene richiesto il canone sanzionatorio (156 nuclei familiari).

Fasce di età

I dati sui residenti negli alloggi di ERP, relativi alle fasce di età, sono i seguenti:



Ammontano a **1.178** gli assegnatari con più di 65 anni che vivono soli nell'appartamento loro assegnato. Di questi, **234** hanno più di 85 anni.

1.942 persone, pari al 10,71% dei residenti, hanno documentato la propria invalidità.

871 sono le famiglie monoparentali, ovvero quelle costituite da un solo genitore con figli fiscalmente a carico.

192 sono i nuclei familiari che risultano assistiti economicamente.

240 sono gli alloggi occupati senza titolo, **50** dei quali sono ritenuti tali per mancanza del requisito temporale necessario al subentro nell'assegnazione e **10** dei quali destinatari di provvedimento di decadenza emesso dai comuni dopo l'entrata in vigore della L.R. 41/2015.

Condizioni economiche

Le condizioni economiche dell'utenza sono bene espresse dal numero dei nuclei familiari che vivono con redditi inferiori a quelli considerati per definire la soglia della povertà.

La linea di povertà definita dall'ISTAT rappresenta

la minima capacità di spesa mensile per un nucleo familiare, sulla base del numero dei suoi componenti. La nostra analisi pone a confronto l'indice di povertà (dato ISTAT), rapportato ad annualità, con l'imponibile fiscale del nucleo familiare:

Componenti	Coefficiente	Linea Povertà 2014	Valore Anno	Nuclei
1	0,73	742,29	8.907,48	1073
2	1,00	1.017,33	12.207,96	903
3	1,24	1.263,69	15.164,28	552
4	1,49	1.515,88	18.190,56	359
5	1,71	1.743,67	20.924,04	212
6	1,93	1.961,73	23.540,76	79
7 o più	2,13	2.171,05	26.052,60	36
Totale				3214

I nuclei familiari che risultano sotto la soglia di povertà rappresentano il **41,11%** delle famiglie assegnatarie. Il dato è riferito ai 7790 nuclei familiari assegnatari di alloggi in regola con l'autocertificazione dei redditi familiari relativi all'anno fiscale 2014. I valori della soglia di povertà, riferiti all'anno 2014, sono quelli forniti dall'ISTAT per i comuni del centro Italia con popolazione fino a 250000 abitanti,

considerando che tutti i componenti abbiano un'età compresa tra 18 e 59 anni, in modo da avere un parametro di reddito annuale minimo medio. I dati ISTAT, in presenza di nuclei di 3, 4 o 5 persone, formati da una coppia con rispettivamente 1, 2 o 3 figli di età compresa tra 4 e 10 anni, fornisce una soglia di povertà più bassa del 4% rispetto al valore che abbiamo riportato in tabella.

Il dato conferma le situazioni di forte svantaggio economico del bacino di utenza che ha accesso all'Edilizia Residenziale Pubblica; per di più, applicando rigorosamente i parametri Istat, il confronto con la soglia di povertà andrebbe effettuato sulla base della effettiva disponibilità economica delle famiglie, e al netto dei costi sostenuti per l'abitazione, producendo uno scenario con un ulteriore sensibile incremento del numero di famiglie assegnatarie che

si collocano al di sotto della soglia di povertà.

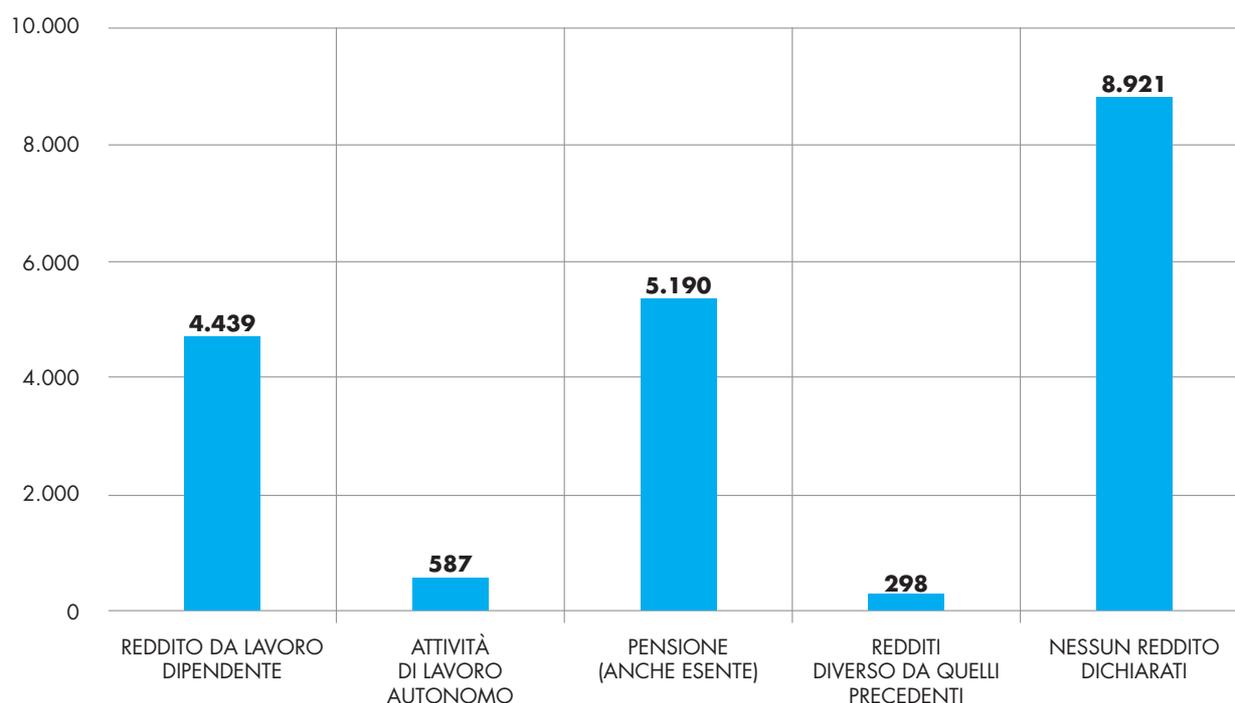
Il risultato può essere utile a comprendere meglio, in qualche modo, la difficoltà di alcune situazioni di morosità, anche se non le giustifica.

I redditi dichiarati dai nuclei familiari, ai sensi della L.R. 96/96, utilizzati per il calcolo del canone al 31/12/2016, sono quelli dell'anno fiscale 2014, salvo ricorsi dell'utenza per l'applicazione dei redditi conseguiti nel 2015, qualora inferiori.

Situazione lavorativa

La tabella che segue evidenzia la situazione lavorativa e reddituale dei residenti negli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

La rilevazione effettuata rende chiaro che la maggioranza dei residenti non percepisce reddito, mentre tra i percettori prevalgono i pensionati.



Dei **587** utenti con attività di lavoro autonomo, **149** hanno dichiarato perdite anziché redditi. Tra gli utenti privi di reddito, **694** sono titolari di pensione esente, mentre **2512** sono i minori.

Tale situazione spiega l'elevato numero di coloro che pagano il canone minimo.

Carta dei Servizi

La carta dei servizi CASALP è uno strumento che tende ad avvicinare l'utenza al soggetto gestore, rendendo trasparente la sua attività gestionale e rendendo chiari i diritti e doveri reciproci attinenti i servizi di Edilizia Residenziale Pubblica che CASALP rende all'utenza con l'obiettivo di una sempre maggiore adesione alle sue esigenze, oltre che ad

CASALP si impegna nei necessari controlli sulla veridicità delle autocertificazioni presentate dagli assegnatari, collaborando con le competenti autorità in tutti i casi in cui le verifiche comportino la rilevazione di anomalie o difformità con quanto dichiarato.

un miglioramento continuo.

La valenza di tale Carta consiste nell'effettiva possibilità di attuazione dei suoi contenuti data dall'adozione del Sistema di Gestione della Qualità che, vincolando le procedure dei servizi erogati, produce certezze nei confronti dell'utenza.



http://www.casalp.it/amministrazione-trasparenze/-/document_library/view/184

Le modalità di pagamento

Già da tempo è possibile provvedere alla corresponsione di canoni e/o accessori tramite il servizio di domiciliazione della bolletta; il modulo per richiedere tale modalità è stato inviato a suo tempo alla totalità degli utenti unitamente al bollettino mensile mediante il quale ordinariamente si può provvedere al pagamento. Dunque le modalità idonee sono così definite:

- **Bollettino** di conto corrente postale
- **Domiciliazione** bancaria o postale
- Tramite gli **sportelli** bancari della tesoreria aziendale

- Tramite **bonifico** anche telematico (home banking)

Presso gli uffici Casalp adibiti a Cassa si possono versare nei limiti di Legge le somme imputate a recupero delle eventuali morosità anche tramite servizio POS. La tabella che segue, sulle **fascie di importo del canone**, contiene dati importanti circa i redditi degli assegnatari ed i canoni loro richiesti. Tali dati, su cui Casalp è impegnata ad effettuare i necessari controlli, offrono ai Comuni indicazioni utili anche ai fini delle politiche sociali.

Utenti per fasce di canone - Rilevazione al 31/12/2016				
Fascia di Canone	2016		2015	
	Numero Assegnatari	Canone medio mensile	Numero Assegnatari	Canone medio mensile
A - Canone sociale minimo € 40,00	1237	40,00	1453	40,00
B - Canone sociale	2015	46,10	1823	45,70
C - Canone protetto 12%	3244	104,23	3477	102,76
D - Canone protetto 14%	1219	190,71	1143	187,15
E - Canone massimo	117	363,92	93	352,47
K - Documentazione non presentata	158	325,23	57	318,14
X - Indennizzo per occupazione illegale	240	128,97	220	132,49
Totali	8230		8266	

Dati sul totale degli alloggi occupati al 31/12/2016, compresi 44 assegnatari di alloggi comunali non erp che beneficiano comunque del canone determinato ai sensi della L.R. 96/96

Un confronto con la situazione al 31/12/2015 mostra l'incremento di circa 1,5% dei canoni applicati nelle fasce B-C-D (canone sociale o protetto determinato sulla base dei redditi dichiarati dagli asse-

gnatari). Nel sistema della legge regionale toscana sull'E.R.P., il dato più importante per calcolare il canone di locazione è il reddito familiare convenzionale.

Per REDDITO CONVENZIONALE si intende, in estrema sintesi, il reddito imponibile annuo di tutti i componenti del nucleo familiare, ridotto di € 1.549,37 per ogni componente oltre i 2; per questo calcolo il

reddito da lavoro dipendente o pensione è preso al 60% dell'imponibile.

Le tipologie di Canoni applicati sono i seguenti:

Canone Sociale minimo - A: vengono collocati gli utenti che non hanno reddito o che hanno reddito da pensione il cui importo non supera quello della pensione minima INPS. Il canone è pari a Euro 40,00 mensili.

Canone Sociale - B: vengono collocati gli utenti che hanno reddito da lavoro dipendente o da pensione la cui somma non supera il limite di due pensioni minime INPS. L'importo da pagare è il 7% del reddito imponibile suddetto, ridotto solo dei carichi di famiglia, diviso per 12 mesi.

Canone Protetto - C: vengono collocati gli utenti il cui reddito convenzionale annuo non è superiore a € 16.000,00. Il canone da pagare è il 12% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

Canone Protetto - D: vengono collocati gli utenti i cui redditi, calcolati come sopra, siano compresi attualmente (novembre 2013) tra € 16.000,00 e € 28.000,00. Il canone da pagare è il 14% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

Canone Massimo - D: vengono collocati gli utenti i cui redditi, calcolati come sopra, siano superiori attualmente a € 28.000,00. Il canone da pagare è il 16% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

Introiti per sanzioni

Canone Sanzionatorio - K: vengono collocati gli utenti i quali non hanno portato la documentazione attestante la situazione reddituale per cui è impossibile effettuare il calcolo previsto dalla norma. Tali utenti pagano il canone massimo aumentato di una sanzione prevista dall'art.37

Indennità di occupazione - X: non è un canone ma è da intendersi come un mero risarcimento dei danni subiti dal sistema per non poter disporre di un bene dedicato alla collettività. Tale pagamento non dà diritto alcuno di titolarità nei confronti del patrimonio Pubblico. Viene corrisposto il canone oggettivo dell'alloggio.

Anagrafe degli utenti e raccolta dati reddituali

Il riferimento normativo della attività a cadenza biennale di raccolta ed elaborazione delle situazioni economico patrimoniali e familiari dei nuclei assegnatari è costituito dall'art.28 della L.R.T.96/96 recentemente novellata dalla L.R.T. 41/15 che si riporta di seguito.

- La situazione reddituale degli assegnatari è aggiornata tutti gli anni dispari relativamente ai redditi conseguiti nell'anno precedente.
- A seguito dell'accertamento si provvede, ove del caso, alla variazione del canone, con decorrenza dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui l'accertamento ha avuto luogo.
- Qualora l'assegnatario non produca immotivatamente la documentazione richiesta o dichiarare un reddito palesemente inattendibile, si applica, con effetto dalla data di cui al comma precedente, un canone convenzionale sanzionatorio di importo pari a quello massimo applicato ai sensi dell'art.

27; è altresì applicata la procedura di cui all'art. 33, nonché la sanzione pecuniaria di cui all'art. 37.

- Nel caso in cui, per gravi e giustificati motivi, la documentazione richiesta sia presentata oltre i termini, il canone è ricalcolato, ove del caso, con effetto dalla data di cui al secondo comma, secondo la effettiva condizione dell'assegnatario.
- Anche al di fuori degli accertamenti periodici di cui al presente articolo, l'assegnatario che abbia subito nell'anno precedente una diminuzione di reddito, può chiedere la corrispondente riduzione di canone. L'Ente Gestore, qualora ricorrano le condizioni per l'accoglimento della domanda, provvede a variare la collocazione ed adeguare conseguentemente il canone, con decorrenza dal secondo mese successivo a quello della richiesta.

Il 2015 essendo anno dispari ha visto la raccolta dei dati come di seguito si riporta:

MODULISTICA INVIATA	MODULISTICA PERVENUTA	MODULISTICA NON PERVENUTA
8.031	7.710	321

Nel 2016 Casalp ha avviato un progetto speciale al fine di sollecitare la consegna dei dati destinato agli utenti non adempienti su questo aspetto del rapporto locazione.

Tale attività si è conclusa con esito positivo permettendo in ultima analisi di contenere la morosità derivante dall'applicazione di canone sanzionatorio

previsto per Legge.

Delle n. 321 istanze non pervenute al 31/12/2015, sono state sollecitate ed ottenute entro il 31/12/2016 n. 177 istanze, riducendo a n. 144 i nuclei familiari inadempienti dell'obbligo di aggiornamento biennale dei redditi.

Il fenomeno della morosità

Al momento della sua costituzione, Casalp si è trovata gravata dalla morosità di ATER e dei Comuni (in relazione agli alloggi da loro gestiti) per € 3.106.036, al netto della svalutazione crediti operata per € 3.565.778.

La situazione di debolezza economica dell'utenza, unita alla crisi economica generale, conduce ad una crescente incidenza della morosità nel pagamento dei canoni correnti. Al 31/12/2015 l'importo complessivo della morosità, al netto della svalutazione crediti operata per € 10.092.512, ammonta complessivamente a € 10.153.290.

Il fenomeno della morosità ha senz'altro radici storiche, ma negli ultimi anni si è prodotto un sensibile incremento delle inadempienze, anche per effetto del progressivo peggioramento della situazione economica generale, con riflessi sulle disponibilità eco-

nomiche delle famiglie.

Sin dalla costituzione, Casalp ha messo in atto molte procedure atte al recupero del credito nei confronti degli soggetti risultati inadempienti, nonostante ciò, il trend relativo alla morosità non è variato.

Analizzando i dati esposti nella tabella sottostante, che rappresentano l'andamento del fenomeno in un arco temporale di 9 anni, emerge che la percentuale di recupero raggiunta al termine del periodo considerato si attesta intorno al 94% del monte canoni emesso. Considerato il particolare settore di attività della Società, ove troviamo di fatto un'elevata concentrazione di nuclei familiari che risultano sotto la soglia di povertà (ben il 41%), la Società può constatare che la costanza degli interventi messi in campo riesce a comprimere le posizioni debitorie che maturano annualmente.

ANNO	MOROSITÀ 31/12 DELL'ANNO	MOROSITÀ AL 31/12/2016	CANONI RECUPERATI AL 2016
fino al 2006	12.260.000		8.590.000
2007	2.210.000	5,76%	1.390.000
2008	2.730.000	6,48%	1.730.000
2009	2.620.000	7,28%	1.520.000
2010	2.950.000	8,79%	1.510.000
2011	2.920.000	9,30%	1.440.000
2012	3.500.000	11,72%	1.580.000
2013	3.570.000	13,60%	1.480.000
2014	3.700.000	14,60%	1.420.000
2015	3.730.000	15,72%	1.390.000
2016	4.577.000	26,16%	

Cosa succede all'Assegnatario Moroso?

Il mancato pagamento del canone è un comportamento grave, che porta alla decadenza se superiore alla soglia di 6 mensilità.

Cosa fa Casalp per ridurre tale fenomeno ?

Richiama più volte al pagamento del dovuto, invita a sottoscrivere appositi piani di rientro calibrati sulle fasce di reddito, attiva procedure di recupero forzoso (Ingiunzioni fiscali, pignoramenti).

E chi si decide a pagare solo all'ultimo momento?

Arrivati di fronte all'Ufficiale Giudiziario, o alla notifica dell'avvocato subisce l'aggiunta delle spese legali, delle penali e degli interessi, che spesso sono più del capitale non pagato. Non c'è davvero nessuna convenienza a non pagare l'affitto ed a sottovalutare le messe in mora del gestore Casalp

Chi paga per i Morosi?

Non è assolutamente vero che la morosità ricade sugli assegnatari in regola.

Ogni nucleo familiare risponde solo del proprio contratto. È Casalp s.p.a. che provvede ad anticipare le quote non pagate fino alla conclusione delle azioni di recupero forzose.

Premesso ciò, è obiettivo prioritario quello di continuare nelle azioni intraprese ed implementarne di nuove; infatti, sulla base dell'esperienza acquisita negli anni, la Società ha maturato la convinzione che il paramento corretto per "suddividere" l'utenza morosa ed individuare le fasce prioritarie di recupero, non sia il reddito imponibile fiscale che non tiene conto del carico familiare e/o sociale del nucleo familiare, ma bensì, debba essere utilizzato il "reddito convenzionale" che per la sua determinazione considera tutti i fattori determinanti per l'accesso al bando ERP. A tal proposito per meglio programmare e calibrare le azioni di recupero, si è proceduto alla divisione in fasce di "reddito convenzionale" dei nuclei familiari morosi. Nei fatti, sono state così individuate n .04 fasce:

- F0 <= € 8.000;
- F1 da € 8.000 ad € 16.000;
- F2 da € 16.000 ad € 28.000;
- F3 oltre € 28.000

Utilizzando questa suddivisione, nel corso del 2016, si è ulteriormente potenziato il ricorso all'utilizzo dell'Ingiunzione Fiscale, strumento privilegiato, maggiormente snello ed economico per procedere al recupero dei canoni e d accessori insoluti.

Ad oggi sono state affidate n. 03 tranches, per un valore complessivo di circa € 6.000.000 ed abbiamo potuto verificare, attraverso l'analisi del recupero delle prime due tranches (per complessivi € 2.400.000, che la percentuale di recupero iniziale, ossia senza l'attivazione del pignoramento presso terzi, si attesta ad un 20%.



Il servizio urgenze ed emergenze

Casalp ha attivato un servizio urgenza ed emergenza funzionante 24 ore al giorno per tutto l'anno. In questo modo, è possibile garantire una risposta

immediata alla richiesta degli utenti con la semplice chiamata di un numero di cellulare.

L'ufficio relazioni con il pubblico – implementazione del sistema informatico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il front-office dell'azienda, il luogo in cui si incontrano i cittadini-assegnatari di alloggi E.R.P. e gli uffici della società: l'obiettivo è di guidare e facilitare l'accesso ai servizi offerti, migliorando il rapporto con i destina-

tari del servizio.

L'anno 2015 ha fatto rilevare un ingente numero di contatti con l'utenza, il cui monitoraggio ha rilevato n. 36.125 contatti, indicati nella tabella di seguito.

NUMERO CONTATTI ANNO 2015 / 2016		
	2015	2016
Sportello di Livorno:	n. 30.351 contatti	n. 21240 contatti
Sportello di Piombino:	n. 4.099 contatti	n. 2211 contatti
Sportello di Portoferraio:	n. 1.284 contatti	n. 930 contatti
Sportello di Cecina:	n. 298 contatti	n. 423 contatti
Sportello di Donoratico:	n. 93 contatti	n. 22 contatti
Comuni diversi (no sportello):		n. 192 contatti

Le tipologie di contatti, di gran lunga più frequenti, rispetto al totale, sono relativi ai contratti di locazione (19,80% del totale contatti) e ad informazioni sui lavori (19,66% del totale contatti).

Nella lettura dei dati, è necessario tener presente che l'anno 2015 ha visto svolgersi l'anagrafe utenza, che ha incrementato l'afflusso di utenza negli uffici della sede e della provincia, per il secondo semestre dell'anno.

L'attuale criticità che investe l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è rappresentata dalla frammentazione

e scarso monitoraggio delle informazioni rese agli utenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, potenziato rispetto alla sua attuale conformazione e funzionamento, offrirà all'utente che vi si rivolge, informazioni e servizi, riferendosi ad un unico sportello.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assumerà la connotazione di uno sportello/struttura polifunzionale, la cui attività sarà rivolta a:

- sviluppare e sostenere le attività di informazione e comunicazione agli utenti;

- fornire chiarimenti e precisazioni sui servizi di competenza;
- ricevere istanze ed autocertificazioni, seguendo l'istruttoria fino al suo esito finale e conseguente comunicazione all'utente;
- consentire e garantire l'accesso agli atti (contemperandolo con i principi in materia di riservatezza dei dati personali), ricevendo e gestendo le richieste;
- realizzare attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
- ascoltare la "voce" degli utenti, monitorandone il livello di soddisfazione per i servizi erogati (anche al fine di rilevare i settori dell'azienda che presentano più criticità nel rapporto con l'utenza);
- organizzare e coordinare una efficace rete di comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni rivolte al pubblico, sia per migliorare l'efficacia dei propri interventi (una corretta e capillare informazione verso gli utenti delle iniziative intraprese o delle novità normative o quant'altro sia di interesse per l'utenza, permette di gestire in modo molto migliore anche l'afflusso di pubblico all'Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Nell'anno 2016 i contatti registrati dall'URP sono stati n. 25018.

Nel corso dell'anno 2016 Casalp, dall'utilizzo di un rudimentale sistema di rilevazione dei contatti, meramente compilativo, ha avviato l'applicazione

SEDI E ORARI

Sede Centrale:

LIVORNO - Viale Ippolito Nievo, 57/61

Lunedì / Venerdì
dalle 9.00 alle 12.00

Martedì / Giovedì
dalle 14.30 Alle: 17.00

Ufficio Periferico:

PIOMBINO c/o Centro Civico "PERTICALE"

Via Lerario, 104

1° e 3° Mercoledì di ogni mese
dalle ore 9.00 alle ore 14.00

Ufficio Periferico:

CECINA

Piazza Carducci, 30 (ex-scuola Guerrazzi)

4° mercoledì di ogni mese
dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

PORTOFERRAIO

c/o Sede comunale Via Garibaldi

1° e 3° Mercoledì di ogni mese
dalle ore 10.00 alle ore 13.00

RICEVIMENTO UTENZA NEI COMUNI MINORI

2° mercoledì del mese dalle 9.00 alle 13.00,
sulla base delle prenotazioni raccolte dai rispettivi
Uffici Casa

URP TELEFONICO: 0586/448677

Lunedì / Mercoledì / Venerdì
dalle 9.00 alle 13.00

Martedì / Giovedì
dalle 9.00 Alle: 17.00

**Per un totale di 48 ore/settimana
di servizio dedicato**

Sportello U.R.P. 14 ore/settimana

Sportello TELEFONICO 28 ore/settimana

**Incontri dedicati su appuntamento
6 ore/settimana**

di una modalità più strutturata e tale da consentire la elaborazione di statistiche, sia di primo che di secondo livello. Le statistiche di primo livello, permettono di effettuare analisi dei dati mantenendosi ad un livello più superficiale delle informazioni raccolte; quelle di secondo livello consentono di entrare nel dettaglio delle rilevazioni, addentrando in modo più profondo.

Il periodo di passaggio (a metà anno) è stato caratterizzato da alcune criticità, che hanno reso i dati scarsamente significativi del flusso di utenti e della tipologia di contatti.

Dal quarto trimestre dell'anno, con l'entrata a regime del nuovo sistema di rilevazione dei contatti, ne è stata possibile un'analisi articolata. L'analisi dei dati nel corso dell'anno 2016, ha permesso:

- di diversificare l'orario di apertura dedicato al ricevimento dell'utenza, a seconda della stagione: orario estivo ed orario invernale, per ottimizzare i flussi di persone;
- di suddividere in modo migliore, gli orari di ricevimento dell'utenza, tra servizio allo sportello e servizio telefonico: è stata infatti notevolmente ampliata la fascia oraria dedicata all'URP telefonico, dedicando a tale servizio ben 28 ore settimanali (così suddivise: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00).

Lo studio della concentrazione oraria delle telefonate (principalmente collocate tra le ore 9.00 e le ore 13.00 di ogni giorno) ha fatto sì di valutare una ulteriore modifica migliorativa dell'orario del servizio di URP telefonico, ipotizzando di conformarlo sempre più alle rilevate esigenze dell'utenza.

- di approfondire le macro-aree principalmente interessate dalle richieste dell'utenza ed ipotizzare azioni di intervento mirate.

Risaltano le seguenti tematiche tra quelle di interes-

se dell'utenza: manutenzione (in particolare: nuove richieste di intervento); morosità (stipula di accordi); bolletta (richiesta di duplicati); contratti (copia contratto).

Casalp, in merito, ha organizzato nel corso dell'anno 2016, dei momenti di "informazione" dei propri utenti (utilizzando la comunicazione scritta) e di vera e propria programmazione delle comunicazioni esplicative da fornire a destinatari del proprio servizio: sono state spedite a tutti gli utenti note preventive ed informative su vari argomenti; sono stati inviati a tutti gli utenti i dati necessari per la richiesta del bonus fiscale; sono stati trasmessi a tutti gli utenti i dati necessari per la compilazione del modello Isee, in vista dell'attività di raccolta dei dati reddituali che si terrà nell'anno 2017.

Nell'anno 2016, l'URP ha gestito la raccolta dei modelli Isee da parte della totalità dei propri utenti, in adempimento alle nuove prescrizioni della LRT. 96/1996 così come modificata dalla LRT 41/2015, divenute applicabili in corso d'anno.

L'URP ha inoltre attivato un importante strumento nei confronti dell'utenza, rendendo operativo il "Punto Accoglienza & Informazioni" presso la sede Casalp, che funge da supporto ai veri e propri sportelli URP e che ha il compito di fornire le informazioni di primo livello e risolvere le richieste semplici poste dagli utenti.

Il settore Relazioni Esterne ha inoltre potenziato, nell'ottica di un lento avvicinamento all' "accompagnamento all'abitare", l'ascolto agli utenti coinvolti, sia come parte attiva che come parte passiva, in situazioni condominiali conflittuali. Lo strumento finora utilizzato è stato quello di convocare le parti, separatamente, per colloqui volti a comprendere meglio le motivazioni e le esigenze dei soggetti coinvolti, sensibilizzando le persone interessate a porsi nell'ottica di tolleranza e ragionevole gestione di situazioni condominiali critiche. Laddove possibile Casalp

ha cercato di instaurare una rete informativa delle situazioni più critiche, coinvolgendo le Istituzioni e le Forze dell'Ordine competenti.

In generale e per concludere, l'attività dell'URP in questi anni, è stata senz'altro caratterizzata, rispetto al passato, da una più efficace programmazione dell'attività e da una maggiore attenzione alle esigenze dell'utenza correlate all'erogazione del servizio cui Casalp è preposta.

Ciò con la convinzione che, accogliere le "abitudini" dei flussi di utenza e studiare i contatti registrati ed il loro andamento, al fine di "prevedere" e quindi strutturarsi per affrontare nel modo più opportuno i flussi, rende più efficiente l'attività di Casalp e pertanto è un ritorno positivo per il cittadino destinatario del servizio.

Affinché l'Ufficio Relazioni con il Pubblico possa assumere la connotazione suindicata, si individuano alcuni strumenti strategici, per il perseguimento dell'obiettivo:

Sportello Virtuale

Spazio del sito internet aziendale, gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ottica dell'"ascoltare per migliorare", che dovrà garantire la partecipazione degli utenti all'attività dell'azienda, tramite il servizio "Segnalazioni – suggerimenti – reclami" (copia di quanto ricevuto sarà inviato al Responsabile del Servizio ed al Responsabile del procedimento interessato, affinché sia valutato, gestito ed inviato un feed-back al proponente);

Centralino telefonico

Unità di supporto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, destinato a fornire informazioni di primo livello, sulla base di un documento informativo, predisposto dall'URP, contenente le informazioni minime necessarie per l'espletamento del servizio;

Gruppi di organizzazione

Insieme di dipendenti, che saranno convocati dall'URP, o al bisogno dai singoli Servizi, allo scopo di creare un coordinamento tra gli uffici e definire l'informazione da trasmettere agli utenti, sulle tematiche che di volta in volta si presentano. Tali gruppi avranno una struttura flessibile, in quanto saranno composti dagli addetti agli uffici, via via interessati.

Monitoraggio dei servizi

Attività che, partendo dall'"ascolto" degli utenti, attua i processi di verifica della qualità dei servizi resi e del gradimento degli stessi, per come viene percepito dagli utenti (ad esempio mediante il servizio di segnalazioni-reclami-suggerimenti; questionari; indagini articolate);

Semplificazione del linguaggio e della modulistica

Nella redazione della modulistica ad uso degli utenti, il linguaggio dovrà essere chiaro, semplice e comprensibile, così come i format utilizzati nella modulistica. L'URP dovrà prestare la propria assistenza alla compilazione della modulistica da parte degli utenti che ne necessitano;

Programmazione annuale e verifica dell'attività

Con un breve anticipo rispetto alla fine di ciascun anno, l'URP predisporrà un programma annuale per l'anno successivo, a carattere sommario, relativo alle parti più rilevanti della propria attività e per le quali è in grado di prevedere il periodo temporale di svolgimento delle stesse. Lo scopo è quello di programmare temporalmente talune attività di "picco", che per prassi comportano un ingente afflusso di utenza presso l'URP, al fine di organizzare campagne di informazione preventiva agli utenti e predisporre le migliori procedure per la loro accoglienza e gestio-

ne; cercando laddove possibile anche di prevenire la necessità di un accesso diretto agli uffici.

Entro la medesima scadenza, l'URP procederà:

- alla verifica dell'attività svolta nell'anno in corso (rispetto a quella programmata),
- all'analisi dei contatti avuti con l'utenza, suddividendoli per tipologia e per ambito territoriale, per poter anche calibrare la disponibilità dei servizi offerti sul territorio e la ottimizzazione degli stessi, pur sempre nel rispetto del principio di economicità;
- al monitoraggio del servizio reso (rilevando il livello di gradimento degli utenti ed individuando le tematiche maggiormente critiche),
- adottare le opportune "correzioni" all'attività svolta, inserendole nel programma annuale.



L'agenzia per l'affitto solidale

Un periodo di sperimentazione dell'Agenzia per l'Affitto, ha condotto alla valutazione di talune criticità che hanno reso l'Agenzia uno strumento difficilmente sostenibile e che sono state causa – insieme al particolare momento storico – della sospensione dell'attività dell'Agenzia.

Il 27 Maggio 2016 il LODE Livornese ha approvato il nuovo protocollo d'intesa, che regola il funzionamento della nuova Agenzia, con lo scopo di riadattare tale strumento alle esigenze del territorio, rilanciandolo in forma stabile.

Alcuni dei principali obiettivi fissati, sono:

- concorrere maggiormente alla tutela dei proprietari dai rischi di morosità dell'inquilino (attraverso l'attivazione di un fondo di garanzia). Tale misura incentiverà i proprietari all'offerta di alloggi, superando così la originaria "diffidenza" verso il funzionamento dell'Agenzia;
- coinvolgere in modo più consistente le istituzioni pubbliche ed i soggetti privati del settore;
- estensione a tutti i comuni del LODE dello strumento dell'Agenzia dell'affitto solidale.

Il nuovo protocollo d'intesa, prospetta due modalità di funzionamento dell'Agenzia dell'affitto solidale:

- la tipologia "**standard**": prevede che il rapporto contrattuale si instauri direttamente tra il proprietario ed il conduttore, con CASALP che assumerà il ruolo di garante e gestore del fondo di garanzia nonché di facilitatore nella fase di instaurazione del rapporto contrattuale;
- la tipologia "**emergenza abitativa**": farà fronte a situazioni di estrema difficoltà di alcuni soggetti o di altre situazioni impreviste che richiedono il reperimento urgente di alloggi sul territorio. Tale modalità operativa dell'Agenzia, necessiterà di una imprescindibile attività sinergica da parte

di CASALP e dei Comuni, anche sotto l'aspetto del sostegno economico che i Comuni dovranno garantire.

Dall'approvazione del nuovo protocollo d'intesa da parte del LODE, è necessario addivenire, sempre in ambito LODE, alla rinegoziazione della convenzione per l'attivazione del fondo di garanzia.

Una ulteriore priorità che CASALP si propone di perseguire, è l'effettuazione di una ricognizione degli alloggi attualmente in gestione all'Agenzia, al fine di procedere alla individuazione ed acquisizione di ulteriore patrimonio immobiliare a mezzo di procedure di evidenza pubblica.

Tale attività di ricognizione, comporterà anche una progressiva "dismissione" degli attuali alloggi, in cui il rapporto contrattuale è duplice, in quanto CASALP riveste il ruolo di conduttore (nel rapporto col proprietario) e di sub-locatore (nel rapporto a valle con l'inquilino che abita l'alloggio). Tali fattispecie di rapporti contrattuali, hanno significato per CASALP una notevole difficoltà di gestione, a causa della non allineata durata dei due rispettivi rapporti di locazione. Tale discrasia temporale è risultata vincolare CASALP in modo eccessivo e non sostenibile.

Il 27/05/2016 il Lode Livornese ha approvato il nuovo protocollo d'intesa che disciplina l'Agenzia per l'affitto nella sua nuova veste.

Nonostante ciò e nonostante frequenti richieste che tuttora giungono a Casalp da parte di cittadini, che denotano rilevanti fabbisogni abitativi, la precedente Agenzia per l'affitto ha cessato la sua attività e la nuova non è ancora divenuta operativa, principalmente per motivi relativi alla copertura finanziaria, che dovrebbe garantirne il funzionamento.

Casalp continua comunque ad accogliere (tenendo-

le per il momento purtroppo "giacenti") le richieste che arrivano dai cittadini interessati a forme alternative rispetto all'Edilizia Residenziale Pubblica. Per quanto riguarda la gestione dei rapporti contrat-

tuali in corso, la programmata dismissione di quelli il cui proseguimento non è stato ritenuto opportuno per CasalP, si stima che avrà inizio nel secondo semestre dell'anno 2017.

Accompagnamento all'abitare

Nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica, la conflittualità è sempre più spesso intrecciata a condizioni di marginalità, di disagio sociale e di scarsa tolleranza verso il vicino. La gestione della convivenza si rende quindi particolarmente complessa e frequentemente l'affrontare i problemi attraverso azioni unilaterali viene interpretata dal soggetto "passivo" come un tentativo di "eliminare" la controparte senza nessun tipo di incontro o di interazione con quest'ultima.

CASALP, si pone come obiettivo, quello di individuare percorsi che portino alla ricerca di un dialogo e, laddove possibile, di una soluzione condivisa con i propri utenti quando si verificano situazioni conflittuali.

Tale attività che CASALP si troverà a sperimentare, lungi dall'essere un'attività di mediazione sociale (per la quale servirebbero competenze professionali specialistiche, attualmente non a disposizione dell'azienda e probabilmente anche un coordinamento tra vari attori istituzionali), si pone come mission quella di facilitare la comunicazione tra le parti coinvolte nel conflitto, promuovendo riflessioni; tracciando possibili soluzioni insieme agli interessati o con le istituzioni, i servizi, le associazioni; creando uno spazio di incontro (sia fisico che ideale) dove le persone interessate abbiano la possibilità di confrontarsi e di "gestire" il conflitto che le vede protagoniste, con la presenza, il supporto e l'aiuto di una terza persona, che agirà in una logica di collaborazio-

ne al fine di raggiungere un maggiore benessere reciproco. Le persone che per conto di CASALP si troveranno ad assumere il ruolo di "moderatori" e "facilitatori" di queste situazioni, dovranno favorire l'espressione dei diversi punti di vista, coadiuvando le persone nella ricerca di accordi possibili e vantaggiosi per le parti, cercando anche di facilitare la comprensione di aspetti tecnici e normativi, talvolta molto specifici e poco chiari per l'utenza media.

Una delle principali attività a carattere preventivo dei conflitti, sarà una comunicazione efficace ed adeguata verso il singolo utente, permettendo così una migliore acquisizione di consapevolezza sulle regole dell'E.R.P. e sulle norme del buon vicinato (le campagne informative, per renderle più mirate, potrebbero essere "tarate" sulla tipologia di utenza; oppure con attenzione alle nuove assegnazioni, potrebbero essere programmati momenti di incontro per informare gli interessati di ogni dato utile, fornendo il supporto per affrontare le eventuali difficoltà, al fine di facilitare le relazioni tra i condomini e favorire una migliore gestione della propria abitazione).

Tale complessa e delicata attività richiederà di coniugare l'aspetto dell'informazione e dell'orientamento dell'utente, con l'ascolto e l'accoglienza in modo da offrire risposte e soluzioni personalizzate. L'obiettivo finale di tale attività di "accompagnamento all'abitare" sarà quello di andare oltre al semplice superamento dell'evento conflittuale, cercando bensì di va-

lorizzare quanto emerso dalla situazione specifica, a vantaggio della collettività (ad esempio, sulla base del singolo conflitto risolto, attuare azioni correttive

che, anche in altri contesti, prevengano l'insorgere di conflitti analoghi): ovvero concezione positiva del conflitto opportunamente gestito.



●●● 4 CASALP E LE RISORSE UMANE

L'attuale assetto organizzativo delle risorse umane è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23/02/2016 e reso operativo a decorrere al 27/04/2016, data in cui il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano degli Obiettivi per l'anno 2016 e attribuito le risorse ai singoli Servizi. Tale nuovo assetto è il risultato di una riorganizzazione della struttura che si è resa necessaria a seguito del progressivo ridimensionamento della stessa, sia in termini di entità delle risorse umane disponibili, sia in termini di assetto organizzativo essendo presente un solo Dirigente (Area Servizi Tecnici) e due soli Quadri Amministrativi (di cui uno in aspettativa senza assegni a decorrere dal 21/09/2014).

Il precedente assetto risalente all'anno 2007, era costituito da due macro-ambiti denominati Ambito Gestione e Ambito Promozione e Sviluppo, i quali raggruppavano e coordinavano diverse unità organizzative, e da altre strutture coordinate dalla Direzione Generale (Dirigente Tecnico Progetti e Direzione Lavori e Dirigente Legale).

Tale assetto è stato revisionato nell'anno 2013 dall'allora Direttore Generale Dott. Adriano Musitelli, che ha riunificato le strutture tecniche in due ser-

vizi, manutenzione e sviluppo e ha creato un unico servizio di staff costituito dalla segreteria generale a supporto degli organi e della direzione, assetto rimasto pressoché immutato fino all'aprile 2016.

L'Azienda, già a partire del 2011, ha adottato una politica di contenimento dei costi attraverso il blocco quasi assoluto delle assunzioni, anche in sostituzione di personale cessato dal servizio e degli avanzamenti di carriera del personale in servizio.

A decorrere dall'anno 2011 sono state effettuate sei assunzioni nel livello B3 a fronte del pensionamento di 10 dipendenti, tra i quali 3 di categoria dirigenziale, limitando inoltre gli avanzamenti di carriera alla nomina di un nuovo dirigente ed al passaggio di un dipendente dalla categoria C alla categoria B, per un saldo negativo di 4 unità di personale.

Il contenimento del costo del personale deve naturalmente tenere di conto anche del mantenimento di un livello di efficacia ed efficienza congruo con l'attività specifica svolta dalla Società.

La tabella seguente analizza il rapporto tra costi della produzione (al netto accantonamenti ed ammortamenti) e la spesa per il personale complessiva che si attesta tendenzialmente sotto il 25%.

ANNO	COSTI PER IL PERSONALE	COSTI PRODUZIONE (escl.amm.to e acc.ti)	%
2011	2.949.101	11.771.740	25,05
2012	2.616.763	11.289.341	23,18
2013	2.449.969	10.409.129	23,54
2014	2.432.434	9.921.675	24,52
2015	2.260.577	9.938.333	22,75
2016	2.291.903	10.985.953	20,86

Turn over 2011 – 2016

Nel periodo in esame sono cessati dal servizio complessivamente 10 dipendenti tra cui tre dirigenti, un quadro, tre categoria A e tre categoria B.

Le assunzioni hanno riguardato sei dipendenti di

categoria B, mentre sono stati effettuati passaggi di livello per due dipendenti.

Gli impatti economici del turn over sono riportati nelle seguenti tabelle:

PERSONALE CESSATO PERIODO 2011 – 2016

	LIVELLO	COSTO	PERIODO
7 unità	1 B1	495.253	Dal 2011 al 2015
	2 A1		
	1 QUADRO		
	3 DIRIGENTI		
3 unità	1 B2	128.610	Dal 2015 al 2016
	1 B1		
	1 A1		
		623.863	

PERSONALE ASSUNTO PERIODO 2011 – 2016

	LIVELLO	COSTO	PERIODO
2 unità	B3	62.524	Dal 2011 al 2015
4 unità Part time 50%	B3	48.499	Dal 2015 al 2016
		111.023	

AVANZAMENTI DI LIVELLO PERIODO 2011 - 2016

	LIVELLO	COSTO	PERIODO
1 unità	QUADRO - DIRIGENTE	11.620	2013
1 unità	C2 - B3	2.017	2013
		13.638	

I livelli contrattuali previsti dal Contratto nazionale di riferimento per l'Azienda sono in ordine decrescente: D Dirigente, Q1-Q2 Quadro, A1-A2-A3, B1-B2-B3, C1-C2-C3.

L'economia derivante dalla cessazione dei rapporti di lavoro nel periodo 2011-2016, € 623.863,

al netto delle assunzioni del medesimo periodo, € 111.023 (pari a circa il 18% delle cessazioni) ed al costo degli avanzamenti di livello sempre del periodo, € 13.638, comporta complessivamente una minor spesa derivante dal turn over per € 499.202.

L'Organizzazione del lavoro

L'organizzazione del lavoro è orientata a valorizzare la responsabilità, la professionalità, il merito, la partecipazione e la collaborazione del Personale per il raggiungimento della missione istituzionale e degli obiettivi programmati.

L'Azienda si dota di sistemi di controllo interno e di valutazione dei risultati, anche per assicurare l'efficacia degli istituti di incentivazione del Personale.

L'Azienda favorisce percorsi di sviluppo professionale, mobilità nelle mansioni e negli incarichi, flessibilità nell'organizzazione degli uffici per la valorizzazione delle capacità e delle competenze del personale.

Al 31/12/2016 la ripartizione per livello del personale dipendente è raffigurata nella seguente tabella:

Classificazione del personale per livello contrattuale

	Livello	F	M	Totale al 31/12/2016	F	M	Totale al 31/12/2015
Dirigenti		0	1	1	0	2	2
Quadri		0	2	2	0	2	2
Area A	A1	0	3	3	0	3	3
	A2	1	1	2	1	1	2
	A3	6	2	8	6	2	8
Area B	B1	4	3	7	4	3	7
	B2	6	5	11	6	5	11
	B3	8	6	14	5	5	10
Area C	C1	0	0	0	0	0	0
	C2	2	0	2	2	0	2
Totale		27	23	50	24	23	47

Il numero dei dipendenti al 31/12/2016 è pari a n. 50 unità.

Il personale dipendente è composto principalmente da diplomati (66% dei dipendenti totali) e da laurea-

ti (28%). Nella tabella che segue si riporta nel dettaglio la ripartizione del personale per titoli di studio.

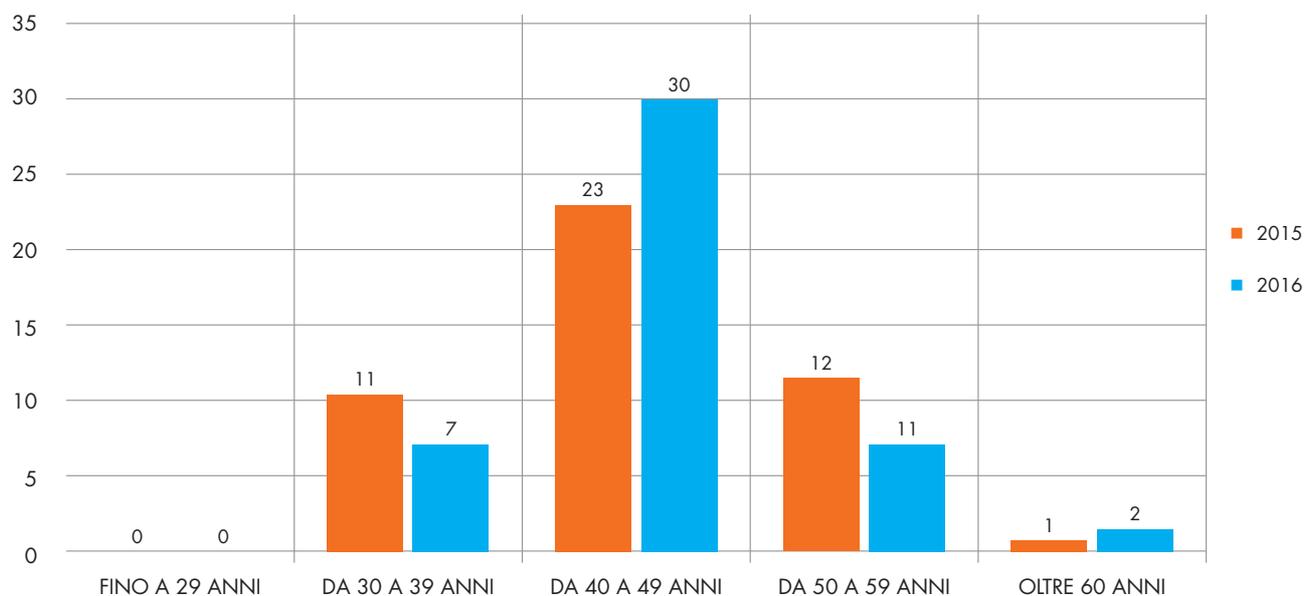
Classificazione del personale per titoli di studio

		F	M	TOTALE 2016	%	F	M	TOTALE 2015	%
LAUREA	ARCHITETTURA	0	3	3		0	2	2	
	ECONOMIA	2	0	2		2	0	2	
	INGEGNERIA	0	3	3		0	3	3	
	LEGGE	1	1	2		1	2	3	
	ALTRO	2	2	4		1	2	3	
TOTALE LAUREATI		5	9	14	28%	4	9	13	28%
DIPLOMA	GEOMETRA	1	9	10		1	9	10	
	PERITO AZIENDALE	2	0	2		1	0	1	
	RAGIONIERE	15	4	19		15	4	19	
	ALTRO	1	1	2		0	1	1	
TOTALE DIPLOMATI		19	14	33	66%	17	14	31	66%
OBBLIGO SCOLASTICO		3	0	3	6%	3	0	3	6%
TOTALE COMPLESSIVO		27	23	50	100%	24	23	47	100%

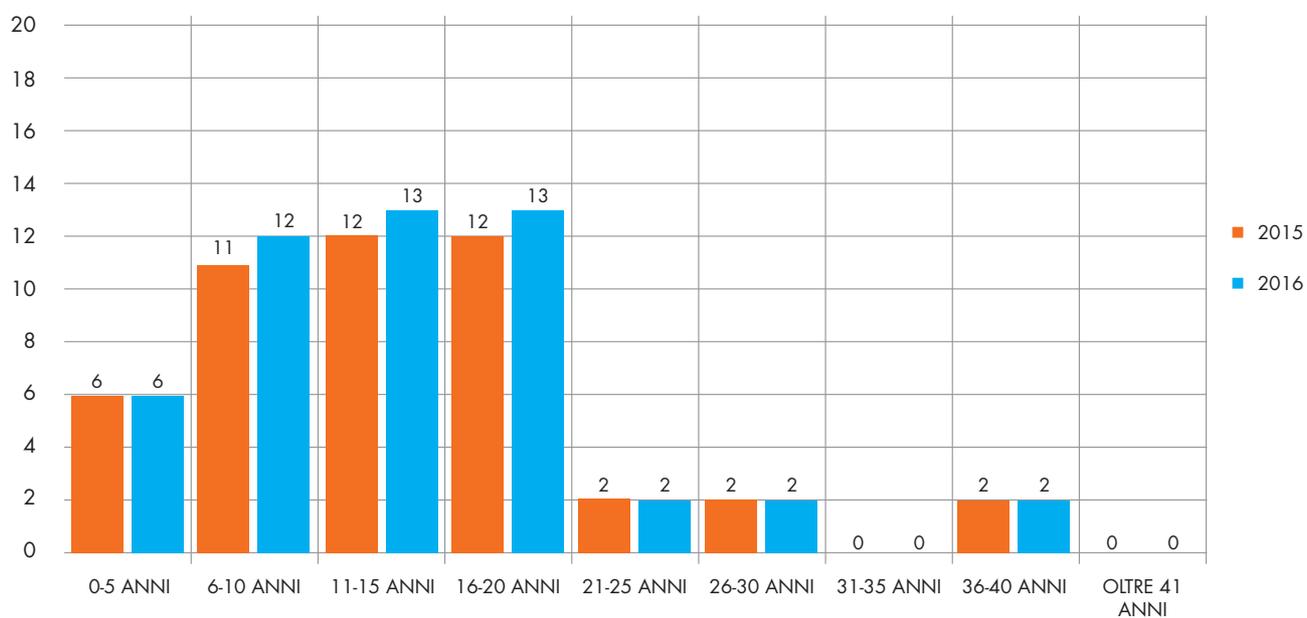
Dai grafici che seguono emerge che il personale dipendente rientra prevalentemente nella fascia di età compresa tra i 40 e i 49 anni e che circa il 75% dello stesso risulta equamente suddiviso per 1/3 nella fascia tra i 6 e i 10 anni di servizio, 1/3 nella fascia tra gli 11 e i 15 anni di servizio ed 1/3 nella fascia tra i 16 e i 20 anni di servizio.

La mancanza di dipendenti fino ai 29 anni di età è motivata dal fatto che, in seguito alla crisi che ha colpito il nostro paese, negli ultimi anni l'entrata nel mondo del lavoro è molto difficile e aver portato a termine un percorso di studi non è affatto sufficiente a trovare un impiego.

Classificazione del personale per Età



Classificazione del personale per Anzianità di Servizio



Struttura del personale

Il personale di Casa Livorno e Provincia S.p.A. al 31/12/2016 è composto da 50 dipendenti.



Formazione del personale tirocini e lavori di pubblica utilità

L'Azienda attua un piano della formazione del personale, nel quale viene posta particolare attenzione alla formazione obbligatoria dei settori ed al costante aggiornamento rispetto alle modifiche legislative e normative.

Durante l'anno 2015 sono stati attivati **n. 5 tirocini formativi** per l'espletamento della consueta attività biennale di anagrafe dei redditi dell'utenza. Tale modalità è stata intrapresa dall'attuale C.d.A. al fine di ottimizzare le risorse economiche disponibili.

Infine nel corso dell'anno **2016 sono state assunte n. 4 unità di Area C - livello C3**, con contratto di lavoro a tempo determinato, tempo parziale, tramite il Centro per l'impiego di Livorno,

a seguito dell'attivazione del Progetto **"Lavori di Pubblica Utilità Livorno Collesalvetti Rosignano (PUCR-LAV)"**. Tale progetto prevedeva il sostegno finanziario del Fondo Sociale Europeo, della Repubblica Italiana e della Regione Toscana. Le mansioni del lavoratore prevedevano attività di:

- analisi e riordino straordinario archivi cartacei;
- scansione di documentazione e archiviazione digitale e cartacea;
- reperimento documentazione amministrativa e relativa archiviazione digitale e cartacea;
- verifica database informatici, reperimento dati e successivo aggiornamento.

●●● 5 CASALP E I FORNITORI

L'impostazione della gestione dei rapporti con i fornitori, è sostanzialmente collegata alle recenti novità legislative, entrate in vigore il 19 Aprile 2016, con il D. Lgs. 50/2016, recante norme in materia di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Il nuovo corpo normativo è incentrato sul fondamentale ruolo, che assumeranno i soggetti aggregatori, nell'attività di centralizzazione delle committenze. Dal momento in cui diventerà

operativo il sistema di qualificazione delle stazioni appaltanti, di cui alla Parte II, Titolo II, art. 37 e seguenti del D. Lgs. 50/2016, soltanto i soggetti aggiudicatori qualificati, potranno effettuare autonomamente acquisti sopra-soglia comunitaria. Le stazioni appaltanti che risulteranno prive della qualificazione, saranno obbligate a limitare la propria attività agli acquisti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle rispettive soglie.

Telematizzazione delle procedure di scelta del contraente

Premesso tale concetto essenziale, si rende necessaria la progressiva introduzione delle procedure di gara telematiche, adeguando in tal modo l'azienda, all'orientamento ormai definito a livello europeo e relativo alla totale e completa telematizzazione delle amministrazioni pubbliche (cui CASALP è, in tale ambito, equiparata), entro l'anno 2018.

Altro aspetto motivante per intraprendere il percorso verso la telematizzazione delle procedure di scelta del contraente, è che la disponibilità di tecnologie telematiche nella gestione di procedure di gara, è stata individuata dal nuovo codice appalti, come requisito premiante al fine del nuovo sistema di qualificazione delle stazioni appaltanti.

Elenchi fornitori attivi



Come effettua CASALP gli approvvigionamenti di Lavori, Forniture e Servizi ?

Tutti gli approvvigionamenti sono effettuati mediante procedura di evidenza pubblica e secondo i principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità

Come sceglie CASALP le Ditte a cui affidare gli approvvigionamenti ?

CASALP si è dotata di vari Elenchi Fornitori suddivisi in base alle tipologie di Lavori, Servizi e Forniture (compresi i Professionisti) di cui necessita prevalentemente.

Qualunque Ditta in possesso dei requisiti può richiedere di essere iscritta negli Elenchi.

Per importi inferiori ad un milione di euro e per Servizi e Forniture inferiori a duecentomila euro (centomila per i Professionisti).

Le Ditte da invitare vengono scelte con il principio della rotazione.

Per importi superiori.

Si procede tramite pubblicazione di Bandi di gara cui possono partecipare tutti gli Operatori economici interessati presenti sul mercato ed in possesso dei requisiti richiesti (cosiddetta procedura aperta)

Come sceglie CASALP le varie modalità di approvvigionamento ?

Le varie modalità di approvvigionamento sono individuate in base alla tipologia ed importo dell'appalto. A seconda degli importi vengono richieste delle Offerte alle Ditte iscritte negli Elenchi Fornitori

Per i Lavori.

Fino a 4.000 euro affidamento diretto a rotazione.

Da 4.000 a 20.000 euro mediante richiesta di Offerta a 3 Ditte.

Da 20.000 a 100.000 euro mediante richiesta di Offerta a 5 Ditte.

Da 100.000 a 150.000 euro mediante richiesta di offerta a 7 ditte

Da 150.000 a 1.000.000 di euro mediante richiesta di Offerta a 10 ditte

Oltre 1.000.000 di euro mediante procedura aperta

Per i Servizi/Forniture (e professionisti fino a 100.000 euro).

Fino a 4.000 euro affidamento diretto a rotazione.

Da 4.000 a 40.000 euro mediante richiesta di Offerta a 5 Ditte.

Da 40.000 a 150.000 euro mediante richiesta di Offerta a 7 Ditte.

Da 150.000 a 200.000 di euro mediante richiesta di Offerta a 10 Ditte.

Oltre 200.000 euro mediante procedura aperta

Telematizzazione dell'elenco fornitori

Nell'ottica della telematizzazione delle procedure di scelta del contraente, si rende auspicabile la conversione della gestione dell'elenco fornitori, dalla modalità cartacea a quella telematica, con accreditamento degli operatori economici da apposita piattaforma, propria del sito web aziendale. La procedura di inserimento nell'elenco fornitori sarà gestita on line in ogni sua fase, dalla presentazione

della domanda da parte dell'operatore economico, corredata da ogni documento necessario e fino alla gestione di ogni vicenda durante la permanenza del soggetto, all'interno dell'elenco. Il prodotto finale di tale opera di telematizzazione, sarà un sistema in grado di ricevere on line le domande di inserimento nell'elenco, garantendo la esclusiva gestione on line di ogni posizione.

Criteri di aggiudicazione degli appalti

Il corpo normativo entrato in vigore con il D. Lgs. 50/2016, ha limitato l'utilizzo del criterio di aggiudicazione del "minor prezzo", ad ipotesi molto limitate, eccezionali e residuali.

Acquista quindi centrale importanza, nell'aggiudicazione degli appalti, il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Ciò rende opportuna la definizione di un sistema di parametri-base, che tengano di conto degli aspetti oggettivi, qualitativi, ambientali e sociali dell'oggetto dell'appalto e sui

quali fondare la valutazione della migliore offerta. Il sistema dei parametri-base, per la valutazione delle offerte, sarebbe di volta in volta, declinato a seconda della tipologia e delle caratteristiche oggettive della prestazione oggetto dell'appalto e permetterebbe di individuare effettivamente le offerte che soddisfano il miglior rapporto qualità/prezzo, garantendo una maggiore trasparenza e par condicio tra gli operatori economici, nell'espletamento delle procedure di gara.

Programmazione delle forniture e dei servizi

Al fine di una migliore ed efficace gestione dei servizi e delle forniture, oltre che in ottemperanza al vigente obbligo normativo, è opportuno potenziare l'attività di programmazione dei servizi e delle forniture, individuando il fabbisogno aziendale, le ca-

ratteristiche delle prestazioni necessarie, la cadenza temporale del fabbisogno.

Il programma avrà durata biennale ed avrà ad oggetto tutte le forniture e servizi di cui l'azienda ha necessità di approvvigionarsi.

Progettazione delle forniture e dei servizi

La progettazione delle forniture e dei servizi rivestirà una fondamentale importanza per una efficace gestione degli approvvigionamenti. Sarà svolta dai dipendenti dell'azienda, che di volta in volta saranno competenti per materia.

La progettazione delle forniture e dei servizi, dovrà essere idonea, nei suoi contenuti, ad individuare il contesto in cui la prestazione andrà ad inserirsi, con determinazione di tutte le necessarie specifiche tecniche.

GESTIONE, CONTROLLO E LIQUIDAZIONE DELLA PRESTAZIONE

Il controllo della prestazione eseguita è una fase fondamentale, nella gestione del rapporto con i fornitori. CASALP, già procede alla liquidazione del corrispettivo per la prestazione resa, solo dopo aver accertato la corretta esecuzione dell'opera (decurtando eventualmente il compenso degli importi corrispondenti alle penali contrattuali, qualora si riscontrino inadempimenti alle obbligazioni assunte).

Per implementare e rendere maggiormente efficace il controllo della Società, sulle prestazioni rese dai fornitori, si individuano alcuni strumenti essenziali da attuare ex novo e/o da potenziare rispetto alla attuale situazione:

CONTROLLO POSTO IN ESSERE DA PARTE DI CASALP:

- elaborazione di materiale fotografico prima e dopo l'intervento;
- potenziamento delle visite ispettive di controllo a campione (programmate e non), per verificare sul campo l'effettivo operato del fornitore; calando il controllo sulle caratteristiche dell'approvvigionamento;

- condivisione con i fornitori delle criticità emerse, per intraprendere azioni correttive concordate e condivise;
- redazione di una relazione finale sulla prestazione, da parte del RUP;
- emissione di certificati di regolare esecuzione anche per servizi e forniture;

CONTROLLO POSTO IN ESSERE DA PARTE DELL'UTENTE:

- segnalazione, in corso di svolgimento di un intervento, di eventuali esecuzioni non a regola d'arte, anche a mezzo di documentazione fotografica da inviare a CASALP (in modo da poter correggere l'attività dell'impresa esecutrice della prestazione, quando ancora si è in corso d'opera);
- Sottoscrizione insieme alla Ditta da parte dell'utente che ha richiesto l'intervento, di apposito modulo con descrizione del tipo e della quantità dei lavori eseguiti.

OBIETTIVI STRATEGICI

Accordi quadro

Al fine di realizzare economie, garantendo contestualmente la trasparenza e la par condicio degli operatori economici, CASALP si prefigge la gestione degli interventi di manutenzione ordinaria attraverso l'istituto degli accordi quadro. Tale scelta permetterà a CASALP l'ottenimento di economie rispetto ai prezzi di elenco.

La scelta di insistere per la concretizzare gli accordi quadro, è motivata dal fatto che trattasi di uno strumento particolarmente idoneo alla gestione di

prestazioni aventi carattere ripetitivo e costante nel tempo, ma a priori indeterminabile nelle sue caratteristiche di dettaglio. Il ricorso a tale strumento eviterebbe una pluralità di affidamenti diretti ed una non semplice gestione dei numerosi operatori economici. CASALP si prevede quindi che possa trarre dall'applicazione degli accordi quadro, sia un risparmio in termini di attività procedurali, spesso gravose oltre che ad un risparmio economico sui prezzi di elenco.

Momenti di incontro con i fornitori

Si ritiene essere di fondamentale importanza nella gestione del rapporto con i fornitori, l'organizzazione di momenti formativi (nella misura di almeno 1 o 2 all'anno, a seconda delle esigenze), aventi ad oggetto ad esempio:

- **approfondimenti** sulle maggiori problematiche che di volta in volta si verificheranno;
- **condivisione** degli indirizzi di approccio con

l'utenza, nell'ambito dell'attività di loro competenza;

- **responsabilizzazione** alla esecuzione delle prestazioni nel rispetto dei tempi assegnati;
- **informazione** su novità normative e su nuove eventuali modalità di gestione delle procedure aziendali che li vedono coinvolti.



●●● 6 CASALP E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

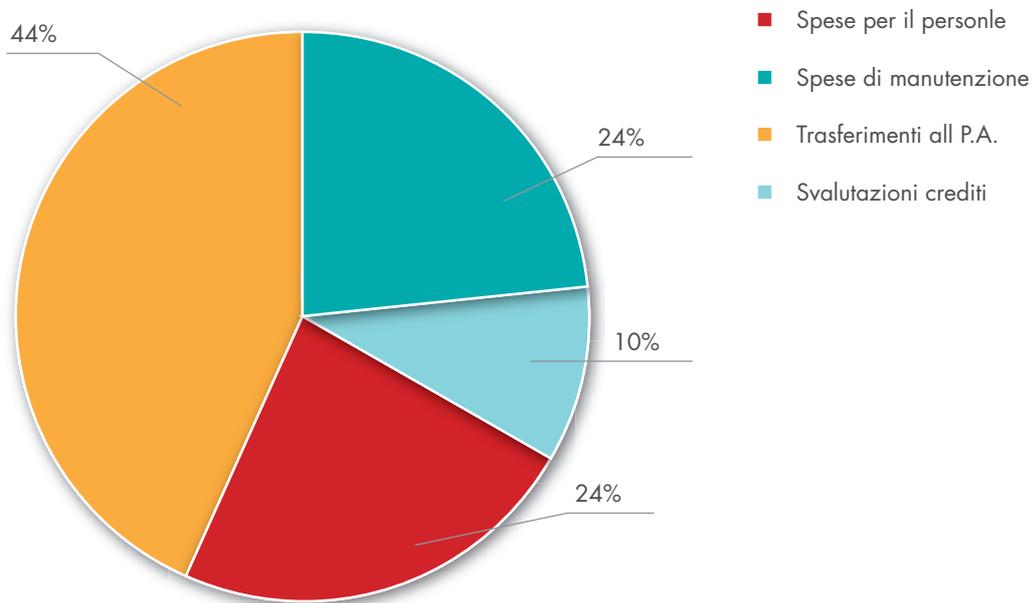
Il contributo che Casalp fornisce alla Pubblica Amministrazione in termini di ricchezza prodotta è piuttosto consistente. Tale contributo, con riferimento al Consuntivo 2015 è stato di € 4.029.031, pari al 32,83%, del valore aggiunto.

Quasi un terzo di tali importi riguarda i trasferimenti erariali (tasse), fortunatamente a partire dall'anno 2015, la Società ha potuto portare interamente in

deduzione il costo del personale ai fini dell'imposta Irap. Si segnala, che con l'anno 2016, entrerà in vigore la riduzione del 50% dell'aliquota IRES anche per le Società per azioni gestori dei servizi ERP.

La tabella che segue mostra, riferita all'anno 2015, l'incidenza percentuale delle principali voci di spesa sul monte canoni di locazioni ERP.

Incidenza spese sul monte canoni anno 2015

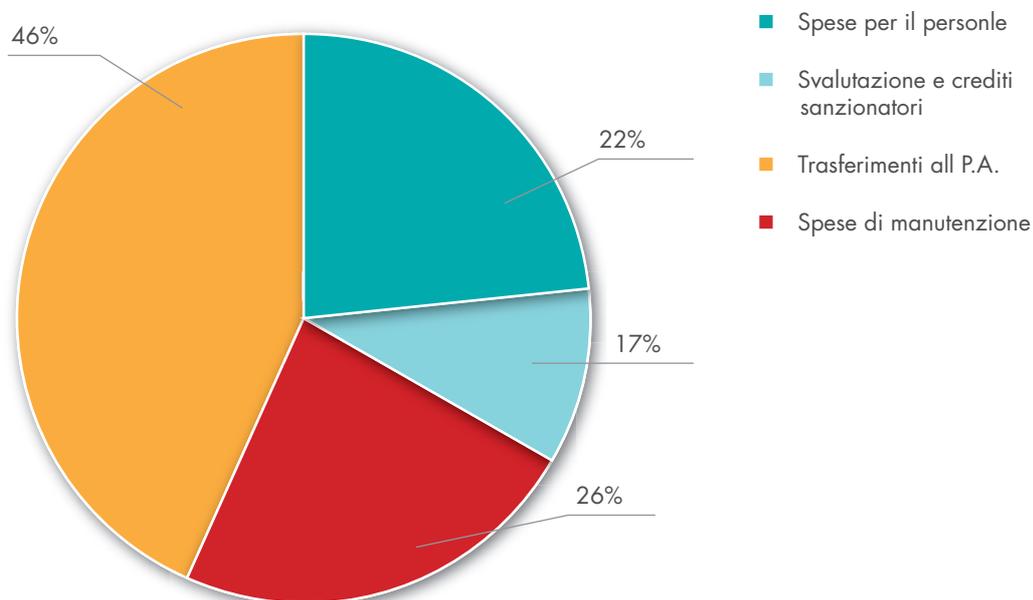


Non c'è dubbio che un'erosione del 44% dei canoni di locazione Erp, a favore di trasferimenti per la Pubblica Amministrazione in genere (imposte e tasse, canone concessorio, fondi sociali per l'Erp), rappresenti un problema rispetto all'obiettivo auspicato di una gestione davvero efficiente ed efficace.

Le altre voci più rilevanti di spesa che hanno inciso sul risultato operativo sono:

- € 2.102.000 per canone concessorio;
- € 633.789 per l'accantonamento ai fondi per l'ERP;
- € 295.576 per imposta di registro
- € 212.367 per Imu
- € 271.725 per Iva indetraibile
- € 513.574 per le imposte dirette (Ires e Irap)

Incidenza spese sul monte canoni anno 2016



Anche per l'anno 2016 si conferma un'alta incidenza sui canoni di locazione Erp dei trasferimenti a favore della Pubblica Amministrazione in genere

Le altre voci più rilevanti di spesa che hanno inciso sul risultato operativo sono:

- € 2.082.554 per canone concessorio;
- € 1.440.660 per l'accantonamento ai fondi per l'ERP;

- € 244.646 per imposta di registro
- € 204.549 per Imu
- € 307.649 per Iva indetraibile
- € 479.491 per le imposte dirette (Ires e Irap al lordo delle imposte differite ed anticipate)

Andamento incidenza percentuale sul monte canone degli ultimi due anni:

	2016	2015
spese per il personale	22%	24%
trasferimenti alla P.A.	46%	44%
spese di manutenzione	26%	24%
svalutazione crediti	17%	10%





Noi e gli altri

La distribuzione per LODE delle Unità Immobiliari ERP

98

Trasparenza Anticorruzione e Privacy

102



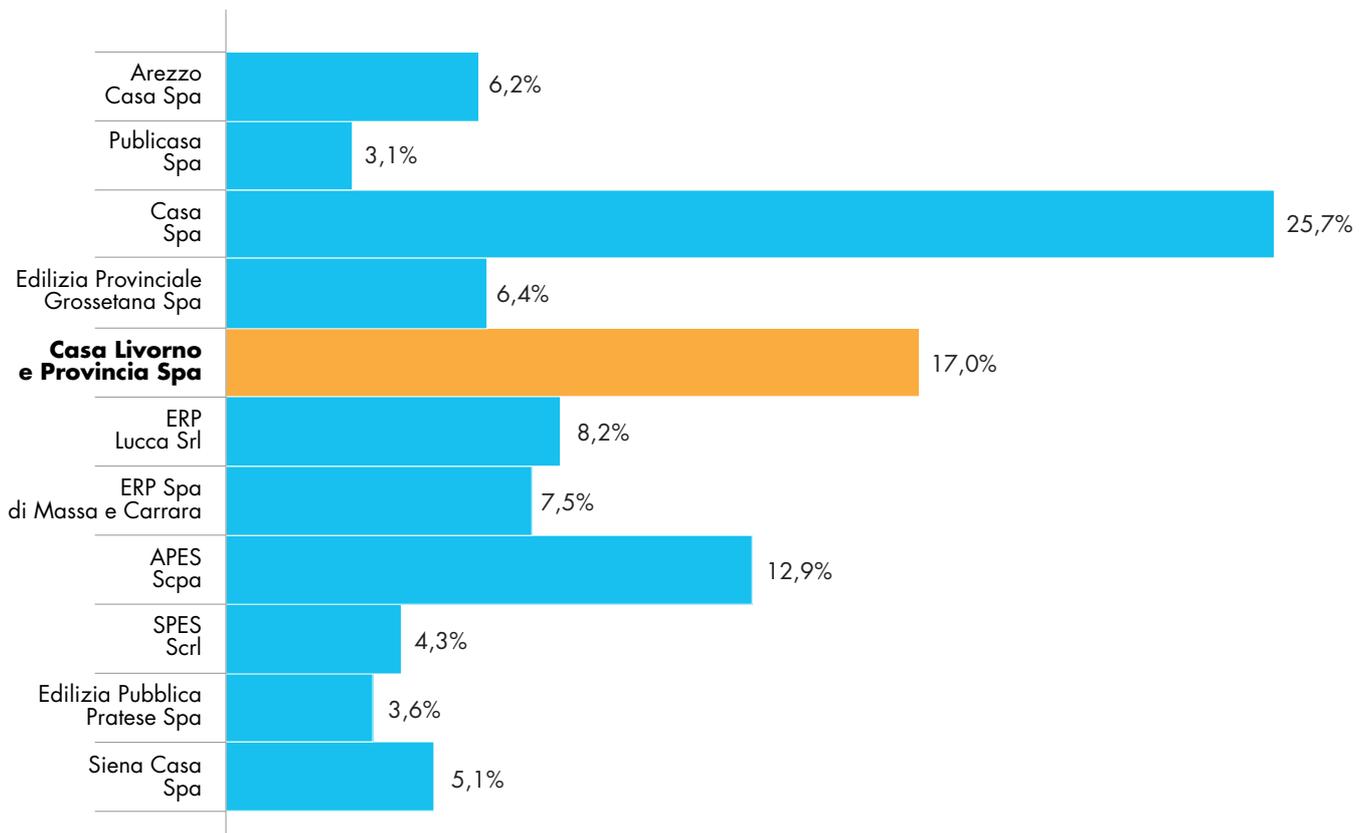
LA DISTRIBUZIONE PER LODE DELLE UNITÀ IMMOBILIARI ERP

Si fornisce di seguito un breve quadro di raffronto dei parametri più significativi con quelli degli altri Soggetti Gestori della Toscana, ricavati dall'indagine effettuata dalla Regione nell'ambito dello studio "Abitare in Toscana - Anno 2016. Quinto rapporto sulla condizione abitativa.

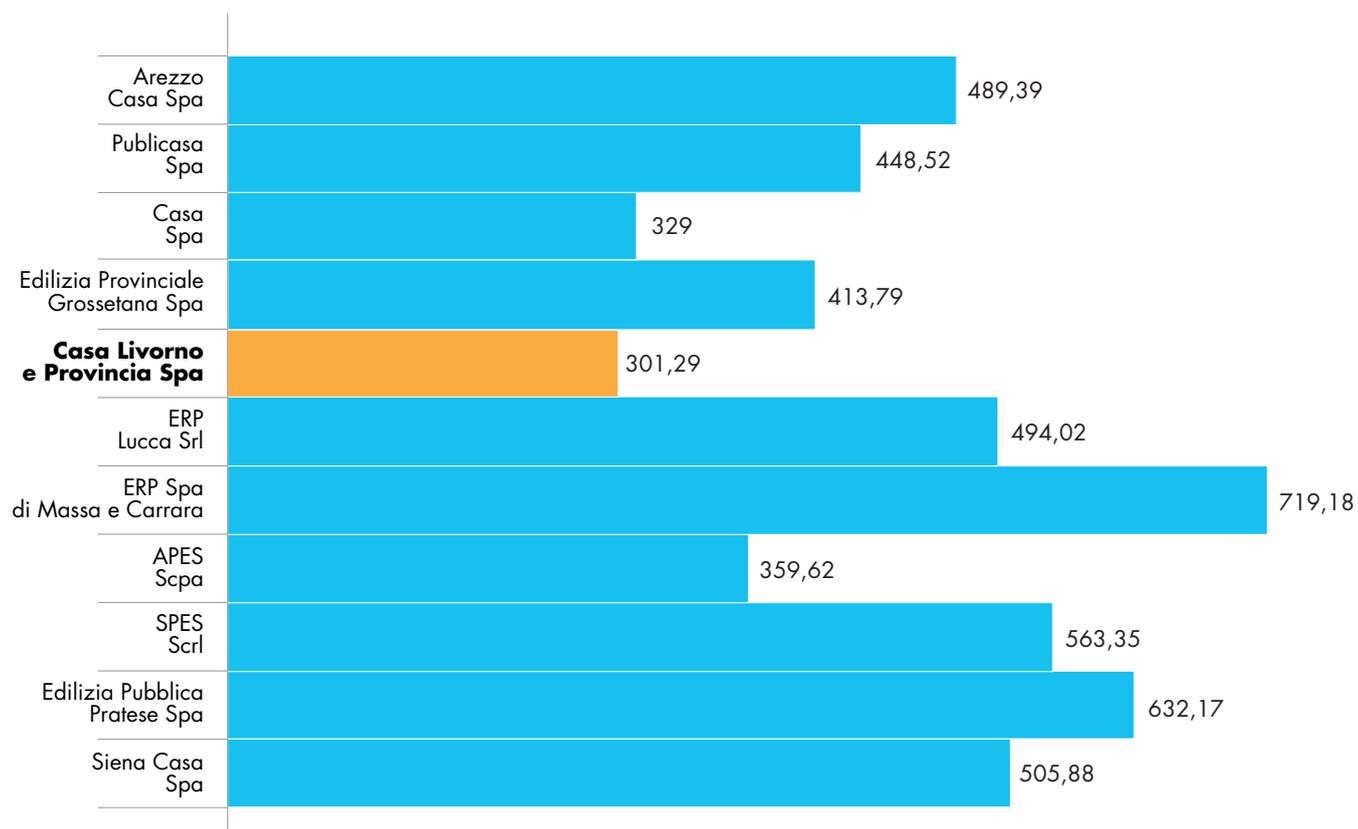
I valori riportati vanno valutati anche in ragione della diversa natura del rapporto contrattuale che ciascun Gestore ha stipulato con i Comuni Soci.

Da evidenziare comunque come quello di CASALP sia il secondo miglior risultato dopo quello di Firenze.

Incidenza spese sul monte canoni anno 2015



Rapporto tra la spesa per il Personale ed il numero degli Alloggi nel 2015



Fonte: Elaborazione su dati Regione Toscana Scheda di rilevazione Dati gestionali Soggetti Gestori ERP 2015

Anche in questo caso si evidenzia come in termini di rapporto fra spese di personale e numero di alloggi gestiti CASALP mostri il miglior risultato regionale.

I dati relativi agli Organi di Amministrazione delle Aziende Pubbliche per la Casa nel 2015

Ente Gestore	Nr degli Amministratori	Costo degli Amministratori	Costo del Collegio Sindacale	Costo totale degli Organi di Amministrazione
Arezzo Casa Spa	5	40.370,00	23.099,00	63.469,00
Publicasa Spa	3	20.191,40	22.534,65	42.726,05
Casa Spa	3	60.207,00	54.000,00	114.207,00
Edilizia Provinciale Grossetana Spa	3	37.403,00	35.770,00	73.173,00
Casa Livorno e Provincia Spa	5	37.193,00	50.327,00 (*)	87.520,00
ERP Lucca Srl	3	37.073,87	18.720,00	55.793,87
ERP Spa di Massa e Carrara	1	32.589,00	73.986,00	106.575,00
APES Scpa	1	46.981,00	37.744,00(**)	84.725,00
SPES Scrl	3	52.319,20	14.864,90	67.184,10
Edilizia Pubblica Pratese Spa	3	25.741,74	34.736,00	60.477,74
Siena Casa Spa	3	37.500,00	17.714,00	55.214,00
	33	427.569,21	383.495,55	811.064,76

Casalp ha un rapporto tra costo organi amministrativi e numero alloggi gestiti di 10,41 molto al di sotto della media regionale che si attesta al 16,38.(*) I componenti del Collegio Sindacale svolgono anche funzioni di Revisori Legali ed Organismo di Vigilanza

(**) I componenti del Collegio Sindacale svolgono anche funzioni di Revisori Legali

Fonte: Elaborazione su dati Regione Toscana Scheda di rilevazione Dati gestionali Soggetti Gestori ERP 2015

La morosità maturata nel 2015 sul pagamento dei canoni di locazione

Enti Gestori	Canone medio	Bollettato canone (A)	Incasato da canoni (*) (B)	Morosità da canoni (A-B)	Morosità/Bollettato (%)
Arezzo Casa Spa	96,46	3.568.723,00	3.210.352,00	358.371,00	10,0
Publicasa Spa	106,63	1.858.940,00	1.637.602,00	221.338,00	11,9
Casa Spa	121,46	18.866.742,68	17.660.801,51	1.205.941,17	6,4
Edilizia Provinciale Grossetana Spa	92,21	3.498.010,85	3.058.827,96	439.182,89	12,6
Casa Livorno e Provincia Spa	93,31	9.536.727,00	7.412.526,00	2.124.201,00	22,3
ERP Lucca Srl	89,95	4.323.779,40	3.507.151,76	816.627,64	18,9
ERP Spa di Massa e Carrara	120	4.791.844,00	3.853.792,00	938.052,00	19,6
APES Scpa	94,76	7.486.924,77	5.674.986,70	1.811.938,07	24,2
SPES Scrl	91,96	2.197.407,04	1.887.312,14	310.094,90	14,1
Edilizia Pubblica Pratese Spa	85,55	1.745.740,57	1.543.943,41	201.797,16	11,6
Siena Casa Spa	101	2.859.364,00	2.320.119,00	539.245,00	18,9
		60.734.203,31	51.767.414,48	8.966.788,83	14,8

L'incidenza di tale fenomeno rimane una tra le più alte della Regione Toscana, per ridurre la quale l'Azienda e i Comuni si stanno attivando nelle modalità consentite dalla norma, recupero e attivazione delle decadenze per morosità.

(*) al 28/02/2016

Fonte: Elaborazione su dati Regione Toscana Scheda di rilevazione Dati gestionali Soggetti Gestori ERP 2015

Il rapporto tra i nuclei familiari che abitano in affitto e quelli residenti in alloggi ERP

Lode	Nuclei familiari in alloggi ERP (A)	Nuclei familiari in affitto ERP (B)	% nuclei familiari residenti in alloggi ERP (A/B)
Arezzo	3.035	21.298	14,3
Firenze - Empolese Valdelsa	13.744	76.226	18,0
Grosseto	3.073	14.479	21,2
Livorno	8.220	27.824	29,5
Lucca	3.945	22.978	17,2
Massa Carrara	3.471	14.145	24,5
Pisa	6.095	29.149	20,9
Pistoia	1.988	18.888	10,5
Prato	1.697	15.188	11,2
Siena	2.345	19.440	12,1
Totale	47.613	259.515	18,3

Fonte: Regione Toscana. Scheda rilevazione per soggetti gestori Edilizia Residenziale Pubblica 2015 e ISTAT. 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni.

Il Sistema E.R.P. Livornese da risposta al 30% dei nuclei familiari che abitano in Affitto nel territorio. La risposta al bisogno più alta di tutta la Regione.

La distribuzione per LODE dei nuclei familiari residenti negli alloggi Erp distinti in base alla cittadinanza dell'assegnatario (val. ass. e perc.)^(*)

Lode	Italiani		Stranieri		Totale	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Arezzo	2.246	79,9	609	20,1	3.035	100,0
Empolese Valdelsa	1.035	89,4	155	10,6	1.460	100,0
Firenze	11.301	92,0	983	8,0	12.284	100,0
Grosseto	2.836	92,3	237	7,7	3.073	100,0
Livorno	7.959	96,8	261	3,2	8.220	100,0
Lucca	3.627	91,9	318	8,1	3.945	100,0
Massa Carrara	3.285	94,6	186	5,4	3.471	100,0
Pisa	5.343	87,7	752	12,3	6.095	100,0
Pistoia	1.792	90,1	196	9,9	1.988	100,0
Prato	1.523	89,7	174	10,3	1.697	100,0
Siena	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Totale	41.397	91,4	3.871	8,6	45.268	100,0

(*) In caso di doppia assegnazione sono stati considerati stranieri solo i nuclei familiari in cui entrambi gli assegnatari non sono di cittadinanza italiana.

Fonte: Regione Toscana. Scheda rilevazione per soggetti gestori Edilizia Residenziale Pubblica 2015

Al contrario di quello che viene spesso fatto credere, la quasi totalità del patrimonio delle case popolari è abitato da cittadini italiani e solo il 3,2 % degli assegnatari è straniero.

La distribuzione dei nuclei familiari residenti negli alloggi Erp per tipologia di canone di locazione (val ass.)

Lode	Canone sociale	Canone protetto	Canone massimo	Canone sanzionatorio	Indennità di occupazione.	Altro (*)	Totale
Arezzo	923	1.948	40	14	11	99	3.035
Empolese Valdelsa	376	998	16	9	0	61	1.460
Firenze	3.609	7.939	489	22	225	0	12.284
Grosseto	1.188	1.746	19	3	36	81	3.073
Livorno	3.258	4.593	93	56	220	0	8.220
Lucca	1.902	1.906	42	8	69	18	3.945
Massa Carrara	1.099	2.071	56	46	175	24	3.471
Pisa	2.177	3.607	93	145	73	0	6.095
Pistoia	771	1.180	21	3	13	0	1.988
Prato	870	800	15	1	11	0	1.697
Siena	806	1.451	34	46	8	0	2.345
Totale	16.979	28.239	918	353	841	283	47.613

(*) Alloggi a canone concordato, a canone oggettivo o in attesa di calcolo.

Fonte: Regione Toscana. Scheda rilevazione per soggetti gestori Edilizia Residenziale Pubblica 2015

Il Lode Livornese con i suoi 8200 alloggi da una risposta alla fascia tra le più deboli, che corrisponde il canone sociale pari a 40,00 Euro/mese, dedicandogli il 40% del proprio patrimonio.

TRASPARENZA ANTICORRUZIONE E PRIVACY

La legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" prevede un sistema di competenze a livello nazionale per la prevenzione e il contrasto della corruzione, nonché dell'illegalità nella pubblica amministrazione.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica, in base a quanto previsto all'art. 1, comma 4, della Legge n. 190 del 2012, ha coordinato, fino all'adozione del PNA 2015, l'attuazione delle strategie di contrasto dell'illegalità nella pubblica amministrazione, promuovendo e definendo norme e metodologie comuni per la prevenzione della corruzione, anche attraverso la predisposizione di un Piano Nazionale

Anticorruzione.

Con il D.Lgs. 97/2016 è stata attribuita la competenza della predisposizione del PNA all'ANAC. Il Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, con deliberazione n. 831 del 3 agosto 2016, pubblicata in GU n. 197 del 24 agosto 2016, ha approvato definitivamente il Piano Nazionale Anticorruzione 2016.

Inoltre, l'art. 41 del D.Lgs. citato ha modificato l'articolo 1 della legge n. 190 del 2012 inserendo, dopo il comma 2, il comma 2 bis che tra l'altro dispone "... Il Piano ha durata triennale ed è aggiornato annualmente. Esso costituisce atto di indirizzo per le pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma

2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ai fini dell'adozione dei propri piani triennali di prevenzione della corruzione, e per gli altri soggetti di cui all'articolo 2-bis, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai fini dell'adozione di misure di prevenzione della corruzione integrative di quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, anche per assicurare l'attuazione dei compiti di cui al comma 4, lettera a).

Sempre per effetto del citato art 41, comma 1, lettera f) è stato sostituito il comma 7 dell'art. 1 della legge 190/2012 che dispone " L'organo di indirizzo individua, di norma tra i dirigenti di ruolo in servizio, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, disponendo le eventuali modifiche organizzative necessarie per assicurare funzioni e poteri idonei per lo svolgimento dell'incarico con piena autonomia ed effettività.... Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza segnala all'organo di indirizzo e all'organismo indipendente di valutazione le disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza e indica agli uffici competenti all'esercizio dell'azione disciplinare i nominativi dei dipendenti che non hanno attuato correttamente le misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza. Eventuali misure discriminatorie, dirette o indirette, nei confronti del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza per motivi collegati, direttamente o indirettamente, allo svolgimento delle sue funzioni devono essere segnalate all'Autorità nazionale anti-corruzione, che può chiedere informazioni all'organo di indirizzo e intervenire nelle forme" .

Le recenti modifiche normative comportano l'esigenza di riunire in capo ad un unico soggetto la responsabilità della prevenzione della corruzione e della

trasparenza, soggetto che di norma deve essere un dirigente di ruolo, e la possibilità di adempiere alle previsioni normative attraverso l'integrazione del MOG predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Nella attuale revisione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione si è ritenuto di rivisitare il quadro regolamentare della Società attraverso l'adeguamento di alcuni regolamenti e l'eliminazione di altri afferenti ad ambiti già strettamente disciplinati da normative specifiche. Un eccessivo proliferare dell'attività regolamentare, oltre ad essere inutile, comporterebbe anche un appesantimento dell'operatività riducendo la possibilità di concentrare l'attenzione sul monitoraggio continuo dell'osservanza dei procedimenti fondamentali per la prevenzione della corruzione. A questo fine è stata sottoposta all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione la revisione dei regolamenti relativi a:

- Organizzazione;
- Procedimento amministrativo;
- Reclutamento del personale.

Inoltre nel corso della contrattazione sindacale di secondo livello sono state definite le nuove regole relative alle progressioni di carriera del personale, in modo da rendere più trasparente la procedura adottata. Allo stato attuale, è stato sottoscritto un preaccordo che diverrà definitivo una volta verificato con gli enti Soci.

È ancora in corso il processo di aggiornamento e di ampliamento degli applicativi informatici in uso, per adeguarli ai necessari livelli di sicurezza, semplificare le attività di gestione dei dati, facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli Utenti, ampliare la copertura funzionale del complessivo sistema informativo. Le attività stanno procedendo con difficoltà operative dovute all'assenza di personale con competenze informatiche.



Conclusioni

Gli obiettivi di miglioramento

106



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il complessivo miglioramento dei servizi erogati a favore dell'utenza e della qualità degli alloggi gestiti sono condizionati sia da fattori esterni determinati dal contesto normativo, economico e sociale di livello regionale e nazionale, sia da fattori interni alla organizzazione aziendale ed alla sua capacità di costante evoluzione.

Casalp ha delineato gli obiettivi strategici che intende perseguire in coerenza con la propria missione aziendale.

In particolare:

Il miglioramento dei servizi erogati e della qualità degli alloggi gestiti è da sostanziare attraverso:

- la crescita delle quote di risorse correnti, derivanti da canoni di locazione, destinate al pronto intervento e alla manutenzione ordinaria degli alloggi;
- la crescita delle quote di risorse, provenienti dalla alienazione del patrimonio, destinate alla manutenzione straordinaria degli edifici, alla loro riqualificazione energetica, al miglioramento dell'accessibilità del confort e della qualità abitativa degli alloggi;
- la riduzione dei tempi di realizzazione delle nuove costruzioni e/o dello "spread" tra tempi programmati e tempi reali di costruzione anche attraverso il ricorso al criterio di selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- il consolidamento e lo sviluppo della comunicazione con gli Assegnatari e con gli stakeholders aziendali;
- la promozione di una pianificazione strategica funzionale all'ottimizzazione dei flussi di reinvestimento e del rapporto numerico tra dismissioni e nuove costruzioni di alloggi;
- il perseguimento di un processo di ascolto del territorio a partire dalle forze economiche e sociali.

Le attività costruttive indirizzate all'extra ERP rispondono all'Obiettivo strategico della Società finalizzato

all'incremento patrimoniale, allo sviluppo del mercato del canone controllato rivolto alla "fascia grigia" e quindi all'alleggerimento della pressione sull'ERP da parte delle graduatorie comunali. Tali obiettivi saranno:

- Costituire un patrimonio abitativo extra ERP da locare a canone concordato per offrire alloggi sociali a soggetti che non abbiano i requisiti di reddito previsti per le assegnazioni di ERP od abbiano, nel tempo, perso tali requisiti per superamento dei limiti di reddito.
- Offrire collaborazione ai Comuni Soci per la realizzazione di programmi complessi che interessino immobili ERP ed edilizia sociale.
- Razionalizzare ed ottimizzare in termini funzionali e in termini economici l'utilizzo del patrimonio immobiliare di proprietà della Società.

Sul piano della gestione delle risorse umane Casalp intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Ottimizzare i modelli di gestione e preparare l'Azienda alla erogazione di servizi e soluzioni abitative di edilizia sociale adeguate alla costante evoluzione normativa, al contenimento dei fabbisogni energetici, alle aspettative di qualità della vita degli assegnatari.
- Rendere le strutture della Società competitive nel comparto regionale dell'edilizia sociale e pronte ad operare in più ampie dimensioni aziendali ed organizzative.

Infine, per quanto riguarda i rapporti con i fornitori, la Società si propone di:

- Utilizzare il criterio dell'Offerta Economicamente più vantaggiosa al fine di ottenere dei miglioramenti qualitativi delle prestazioni;
- Introdurre degli Accordi Quadro per la gestione della Manutenzione Ordinaria e Straordinaria;
- Impiegare degli strumenti informatici per qualsiasi rapporto con i fornitori.

La continua evoluzione normativa Regionale di settore con particolare riferimento alla LRT 77/98, ha visto negli anni 90, in completo assetto territoriale ed economico divergente dall'attuale, la trasformazione degli ATER in soggetti gestori di natura privatistica. Tale impostazione ha dimostrato negli ultimi anni un livello di efficacia non congrua alle reali esigenze del settore, rivolte in maniera prioritaria a fornire un servizio di natura sociale ad una fascia di popolazione in difficoltà economica.

L'applicazione della stessa 77/98, con margini di libertà in alcuni ambiti, ha visto nascere sul territorio 11 Aziende di gestione, con natura societaria diversa e rispondenti a Contratti di Servizio non omogenei tra loro con i Lode di riferimento.

Alla luce di tali disomogeneità, e di un effettivo aggravio delle condizioni socio-economiche del territorio, al quale le economie dei Comuni e delle Regioni non riescono a dare una concreta ed efficace risposta, si prevede che possano essere fatte scelte a livello Regionale di forte impatto sulla natura stessa della società e dei rapporti con i Soci e con gli altri livelli decisionali.

Una prima applicazione della legge 41/2015 che modificava la LRT 96/96 durante il primo anno ha visto la Regione sospendere l'applicazione di alcune parti della stessa, per riproporli poi dopo un apposito approfondimento nel secondo anno di utilizzo.

All'interno delle modifiche fino ad oggi apportate e attuate si sottolinea per la pratica gestionale diversi punti di criticità che andranno indubbiamente a implementare le attività degli enti gestori e degli uffici Comunali coinvolti in molte delle attività caratteristiche.

È stata di fatto modificata con apposito regolamento la modalità di accesso al patrimonio E.R.P. e sono state apportate modifiche anche alle procedure della mobilità ed ai requisiti di permanenza.

Tutte queste modifiche di impatto così rilevante dovranno indubbiamente avvalersi di una specifica attività di comunicazione e armonizzazione delle procedure tra gli uffici Aziendali, Comunali e Regionali; **dovrà essere altresì prevista una campagna di informazione rivolta agli assegnatari ed all'intera popolazione con la volontà di ottenere un buon livello di consapevolezza.**

Per quanto riguarda lo sviluppo futuro della gestione, questa dipenderà prevalentemente dagli obiettivi e dalla scala di priorità che verrà espressa dai Soci, anche in risposta alle informazioni ed alle analisi che la stessa azienda mette a disposizione in relazione al contesto, alle esigenze degli adeguamenti normativi ed alla situazione del patrimonio. La condizione di difficoltà economico sociale del Territorio in continua evoluzione, con sempre meno risorse o strumenti dediti a fronteggiarli, fa ricadere sugli stessi Comuni, ed in particolar modo sul settore della Casa le conseguenze di tali disagi. Il settore delle Case Popolari infatti in questo momento sembra essere l'unico strumento sul quale ricade il contenimento dell'emergenza abitativa del territorio.

Al contempo sembra che sia a livello Regionale che a livello Nazionale, non vi siano in programma la costituzione di fondi dedicati, in supporto dei Comuni Proprietari che si trovano in difficoltà a destinare specifiche risorse al mantenimento del proprio patrimonio.

Questa pubblicazione vuole a maggior ragione essere gradito strumento per la programmazione e la consapevolezza a più livelli delle necessità relative al settore dell'E.R.P a cui oggi viene affidato il compito di dare risposta ad uno dei diritti principali della nostra Costituzione: la CASA.





Casa Livorno e Provincia S.p.A.
Viale I. Nievo, 57/61
57122 Livorno
www.casalp.it
info@casalp.it