



E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A.
Edilizia Residenziale Pubblica Massa Carrara

2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

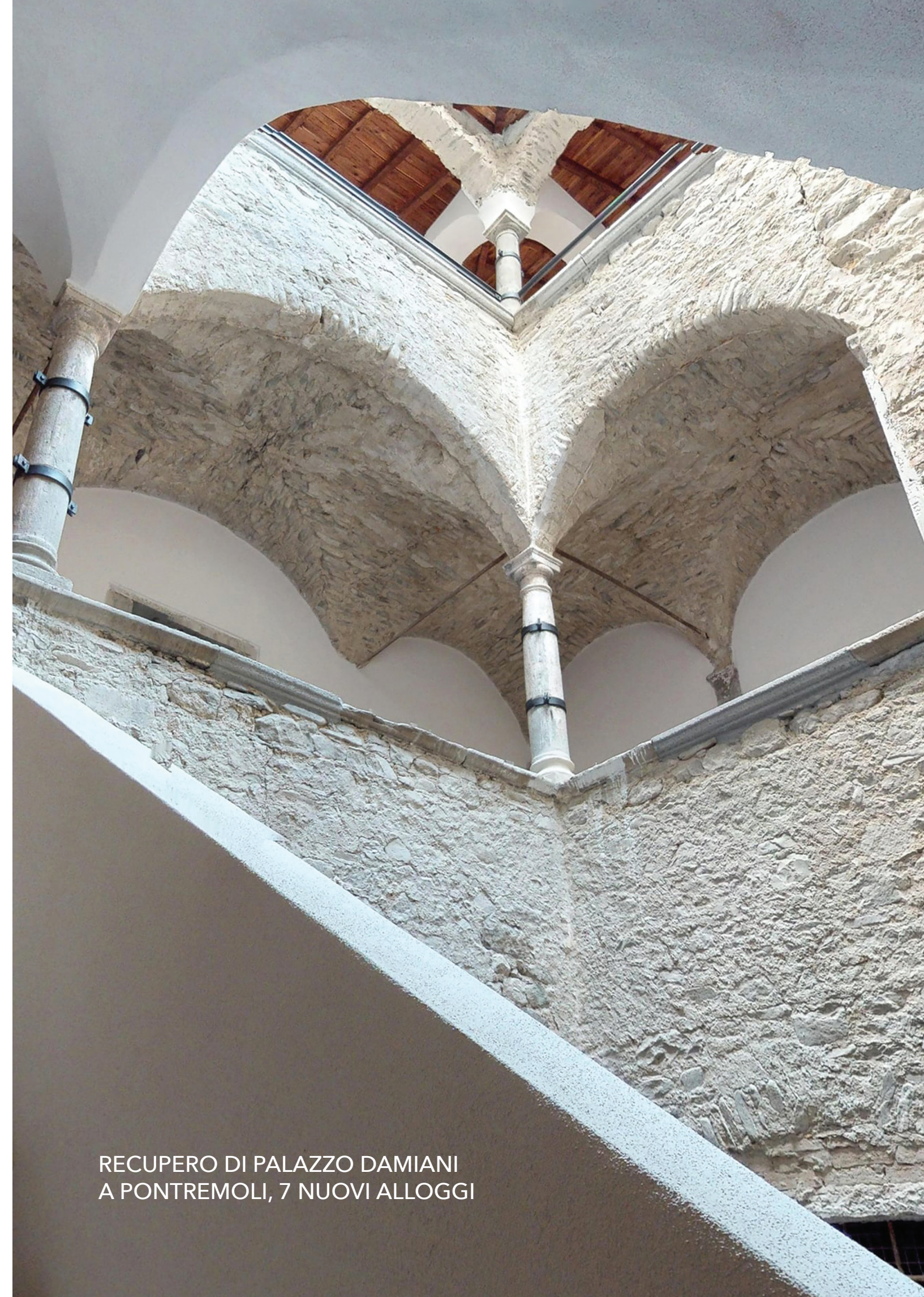
erp.ms.it



E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A.
Edilizia Residenziale Pubblica Massa Carrara

Via Roma, 30 · Massa Carrara

erp.ms.it



RECUPERO DI PALAZZO DAMIANI
A PONTREMOLI, 7 NUOVI ALLOGGI



NUOVA COSTRUZIONE VIA TORANO
COMUNE DI CARRARA - 34 NUOVI ALLOGGI

ERP

IN SINTESI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER PAG.7

LA NOTA METODOLOGICA. UN PERCORSO CONDIVISO DI RENDICONTAZIONE PAG.8

CAPITOLO 1 **LA SOCIETÀ** PAG.11

- IL CONTESTO
- STORIA E COMPOSIZIONE SOCIETARIA
- LA GOVERNANCE

CAPITOLO 2 **I SERVIZI SVOLTI E GLI IMPATTI SOCIALI GENERATI** PAG.20

- SERVIZI OFFERTI
- IL RAPPORTO CON GLI ASSEGNATARI
- L'ATTENZIONE ALLE RISORSE UMANE
- CONSUMI ENERGETICI DELLA SEDE

CAPITOLO 3 **L'IMPATTO ECONOMICO E LE RICADUTE AMBIENTALI** PAG.33

- LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE
- GLI INVESTIMENTI
- GLI INVESTIMENTI AMBIENTALI
- I MINORI IMPATTI AMBIENTALI DOVUTI AGLI INVESTIMENTI

LE STRATEGIE FUTURE PAG.43

TABELLA DI CORRELAZIONE PAG.44

ERP

IN SINTESI



UN PATRIMONIO
DI OLTRE **3.700 ALLOGGI**



IL 48% DEGLI ALLOGGI
AMMINISTRATI DA ERP



CIRCA **8.500 INQUILINI**
OSPITATI NEGLI ALLOGGI ERP



22 ORE DI FORMAZIONE
PROFESSIONALE ANNUA RICEVUTA
DAL PERSONALE ERP
100% PERSONALE FORMATO



36 MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI NEGLI ULTIMI
6 ANNI PER LA **CRESCITA**
E LA VALORIZZAZIONE
DEL PATRIMONIO RESIDENZIALE



OLTRE 1.100 GLI INQUILINI
INCONTRATI ATTRAVERSO
DIVERSI CANALI A PARTIRE
DALLE **ASSEMBLEE**
CONDOMINIALI GESTITE



OLTRE 20 MILIONI NEGLI ULTIMI
6 ANNI SPESI IN **INVESTIMENTI**
PER RENDERE IL PATRIMONIO
PIÙ SOSTENIBILE
AMBIENTALMENTE



627.315 KWH/ANNO
RISPARMIATI E 126.61 TC02/ANNO
DI EMISSIONI EVITATE **GRAZIE**
AGLI INVESTIMENTI AMBIENTALI



OLTRE 7 MILIONI DI EURO
DI **VALORE ECONOMICO**
GENERATO NEL 2019



OLTRE 7 MILIONI DI EURO
DI **MOROSITÀ RECUPERATI**
NEGLI ULTIMI 6 ANNI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, UN'OCCASIONE PER RACCONTARE IL NOSTRO LAVORO

Le strategie di sostenibilità, ormai sempre più centrali in tutti i settori, assumono un peso ancor più rilevante in quello delle aziende di servizi pubblici locali e dell'edilizia residenziale pubblica, settore che storicamente ha saputo coniugare una forte funzione sociale, come il diritto alla casa, con gli aspetti di sostenibilità economica, a cui oggi si associa una visione orientata alla sostenibilità ambientale dell'abitare.

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. è gestore degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, è partecipato al 100% dai 17 Comuni della provincia di Massa Carrara ed è il soggetto attuatore dei programmi di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. di Massa Carrara.

La società tra le altre cose ha per oggetto le funzioni attinenti al recupero, manutenzione, gestione amministrativa e gli interventi di recupero e ristrutturazione urbanistica del patrimonio destinato all'edilizia residenziale pubblica.

L'azienda svolge inoltre una funzione prettamente sociale, gestendo le abitazioni di un'ampia fascia della popolazione di Massa Carrara. Ci è parso giusto pertanto raccontare questa caratteristica di soggetto gestore di un servizio di pubblica utilità con uno sguardo rivolto all'attenzione sociale e alla sostenibilità ambientale, attraverso uno strumento come il Bilancio di sostenibilità, in grado di rendicontare più aspetti di un'organizzazione. In questa seconda edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità abbiamo rendicontato le nostre performance economiche, sociali e ambientali, secondo le indicazioni che avevamo condiviso con i nostri stakeholder. Rispetto alla scorsa edizione abbiamo voluto fare un focus rispetto ai minori consumi ambientali generati dai nostri investimenti, per far conoscere questi e gli altri risultati dell'azienda ai nostri interlocutori affinché meglio possano comprendere il nostro lavoro e il nostro impegno.

Vi auguriamo pertanto una buona lettura.

Il Presidente
Luca Panfietti

LA NOTA METODOLOGICA. UN PERCORSO CONDIVISO DI RENDICONTAZIONE

Il bilancio di sostenibilità di ERP, oggi alla sua seconda edizione, rappresenta un importante passo avanti in tema di rendicontazione socio-ambientale. Questo documento, che riguarda risultati, progetti e iniziative dell'esercizio 2019, rappresenta la volontà di ERP di perseguire il cammino della sostenibilità, contribuendo all'evoluzione e al cambiamento interno sui temi della responsabilità sociale d'impresa.

Tale percorso virtuoso ha consolidato il coinvolgimento del management e dei collaboratori di ERP che, grazie al lavoro svolto in questa seconda edizione, si sono misurati sulle tematiche specifiche della CSR e della rendicontazione socio-ambientale.

Il presente bilancio si ispira allo standard internazionale GRI sustainability reporting standards del 2016, la metodologia maggiormente diffusa e riconosciuta per la redazione dei bilanci di sostenibilità, alle linee guida GBS e all'Accountability AA1000.

Il documento verrà diffuso sia internamente che esternamente all'azienda, al fine di far conoscere ai dipendenti e a tutti gli stakeholder le iniziative di responsabilità sociale di impresa messe in atto da ERP MS.



THE FUTURE OF
REPORTING

Per ogni eventuale commento, consiglio, richiesta e proposta di miglioramento sui contenuti presentati, è possibile fare riferimento all'ufficio di presidenza all'indirizzo mail presidenza@erp.ms.it.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

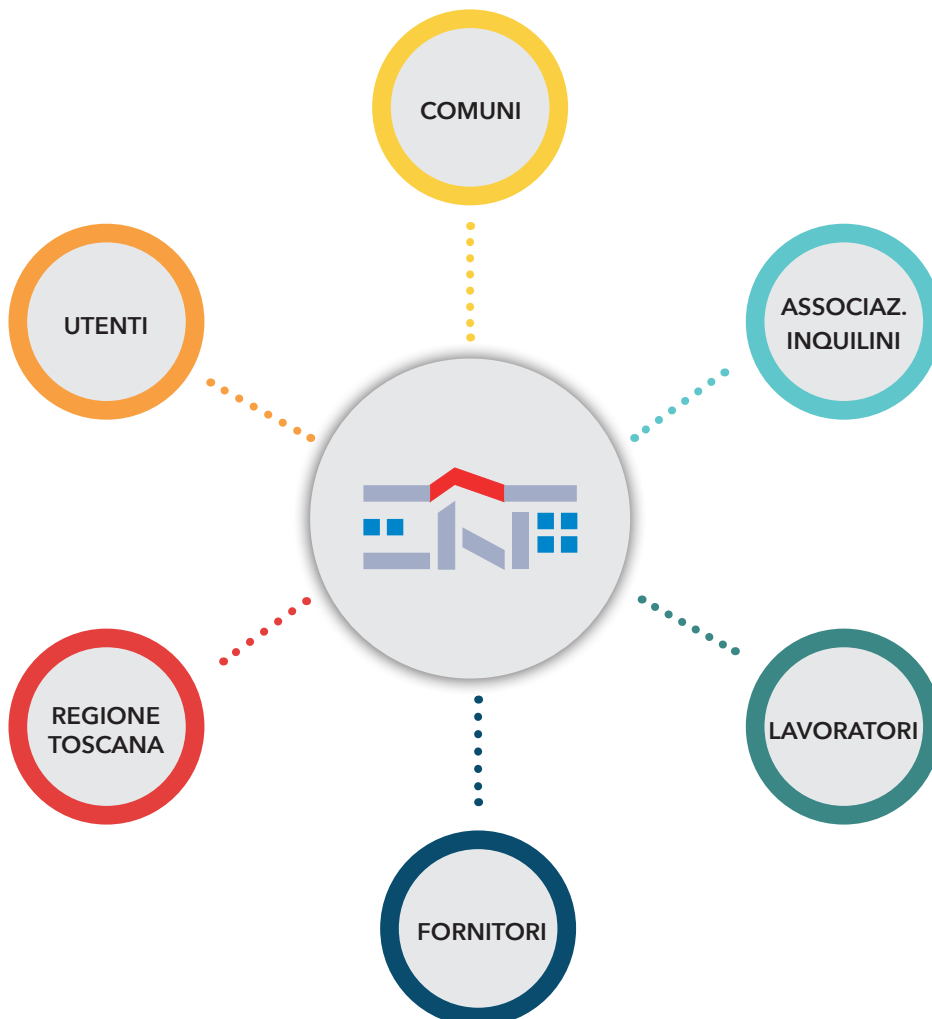
ERP intesse nella sua attività rapporti con diversi stakeholder.

Il confronto e il dialogo con gli stakeholder rappresentano per ERP attività essenziali per creare rapporti solidi, trasparenti e duraturi. L'azienda ha realizzato nel tempo una serie di iniziative mirate a una maggiore trasparenza e fruibilità dei dati dell'attività.

Ne sono esempio il costante dialogo con i soci, le associazioni degli inquilini e le associazioni delle categorie economiche della provincia di Massa Carrara.

Dialogare con gli stakeholder significa tenere un canale sempre aperto con le società e le istituzioni, con i territori e con chi quotidianamente li vive, raccogliendo proposte di miglioramento e, se presenti, anche segnalazioni di disservizi.

Di grande importanza anche il confronto continuo con le risorse umane dell'azienda e le rappresentanze sindacali, per far sì che l'attività lavorativa sia sicura, le mansioni eque e ben distribuite, l'ambiente di lavoro proficuo e accogliente.



LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Nell'ottica di redazione del presente bilancio di sostenibilità è stata svolta un'attività di stakeholder engagement, con l'obiettivo di definire le tematiche cosiddette materiali, cioè rilevanti, per ERP e i suoi stakeholder.



Abbiamo tenuto validi i risultati dell'analisi svolta nella prima edizione, in cui sono stati coinvolti il management, le organizzazioni sindacali, le principali associazioni rappresentative degli inquilini della provincia e le principali associazioni economiche del territorio.

Gli argomenti ritenuti più rilevanti sia da ERP che dai suoi interlocutori sono quelli di natura sociale e ambientale, in particolare quelli relativi agli investimenti per il risparmio energetico dei fabbricati.

CAPITOLO 1 - LA SOCIETÀ

IL CONTESTO

I servizi residenziali pubblici toscani

Le strategie di sostenibilità sono ormai estremamente rilevanti per il settore dell'edilizia residenziale pubblica.

Storicamente le politiche per la casa sono uno dei campi dell'intervento pubblico maggiormente sottovalutati, non a caso vennero definite già nel 1987 un pilastro traballante del welfare state.

L'investimento in politiche abitative in relazione al PIL è piuttosto basso in ogni paese europeo, ma l'Italia investe lo 0,3% del proprio PIL in spese abitative dirette, una quota nettamente inferiore alla media EU-28 (0,8% del PIL). In Toscana l'edilizia residenziale pubblica è governata attraverso un sistema di LODE su base provinciale, a cui spetta la politica della casa e che dispone delle somme giacenti presso la Regione Toscana destinate alla costruzione e alla manutenzione straordinaria degli immobili ERP.

Il patrimonio residenziale toscano

Le unità immobiliari gestite in Toscana sono 49.963. La consistenza del patrimonio ERP può essere valutata rapportando il numero di famiglie residenti a quello di unità immobiliari. L'indicatore consente di rilevare la capacità di un territorio di rispondere alla domanda abitativa potenzialmente rivolta al sistema di edilizia residenziale pubblica. A livello regionale tale rapporto è pari a un'unità Erp ogni 33 famiglie, in linea con lo scorso anno.

IL RAPPORTO TRA LE FAMIGLIE TOSCANE E LE UNITÀ IMMOBILIARI ERP (VAL. ASS. E RAPP. PERC.)

PROVINCIA	NUCLEI FAMILIARI	ALLOGGI ERP	ALLOGGI RISPETTO AI NUCLEI
Massa-Carrara	89.005	3.735	23,8
Arezzo	147.730	3.171	46,6
Empolese V	71.892	1.551	46,4
Firenze	389.017	12.820	30,3
Grosseto	104.209	3.176	32,8
Livorno	156.424	8.606	18,2
Lucca	89.005	3.735	23,8
Pisa	182.721	6.326	28,9
Pistoia	126.173	2.121	59,5
Prato	103.684	1.785	58,1
Siena	119.889	2.601	46,1
Totale	1.660.663	49.963	33,2

Il rapporto indica il numero di famiglie residenti in Toscana per ogni alloggio ERP esistente.

I valori più bassi - indicanti una maggior disponibilità di alloggi - si registrano nei LODE di Livorno (un alloggio ERP ogni 18 famiglie), Massa-Carrara (uno ogni 24 famiglie). Secondo l'ultimo rapporto Cispel-Nomisma gli alloggi ERP (49.963) toscani rappresentano in media il 2,4% dello stock abitativo toscano, con punte del 3,9% a Livorno e 2,8% a Firenze, Massa Carrara e Pisa.

La percentuale di nuclei familiari in alloggi ERP su nuclei familiari in affitto è del 17% a livello regionale e del 24% a Massa Carrara.

ERP Massa Carrara dispone quindi di un importante patrimonio immobiliare, purtroppo però piuttosto vecchio.

LA DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI FABBRICATI ERP, AL 2018, PER ANNO DI COSTRUZIONE

Prima del 1950	1950 1959	1960 1969	1970 1979	1980 1989	1990 1999	2000 2009	Dal 2010 in poi
22,7%	27,3%	24,5%	9,3%	10,1%	3,3%	2,4%	0,4%

Le sfide globali

A livello globale, le sfide sempre più stringenti poste dagli effetti del cambiamento climatico hanno creato una più diffusa consapevolezza dei temi ambientali.

Le Nazioni Unite nel 2015 hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e i relativi 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030.

L'impegno della nostra azienda e dell'edilizia residenziale pubblica è in particolare orientato ai seguenti obiettivi che abbiamo voluto esemplificare in ulteriori sottotarget, e proprio su questi sottotarget è orientata la rendicontazione di sostenibilità.



<p>Funzione sociale dei public housing</p> <p>Sistemi di sgravio affitti nei confronti di diverse fasce di utenza</p>	<p>Lo sviluppo delle nuove competenze</p> <p>Le convenzioni con le università e centri di ricerca</p> <p>Le iniziative di formazione</p> <p>I sistemi di welfare aziendale</p> <p>L'acqui di energia da fonti rinnovabili</p> <p>L'innovazione salute e sicurezza</p> <p>La gestione della sostenibilità</p> <p>Le categorie protette tra i lavoratori</p> <p>L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali</p>	<p>I contributi per l'inclusione sociale</p> <p>Gli investimenti</p> <p>Le sponsorizzazioni e le liberalità</p> <p>La ricaduta sul territorio delle forniture</p> <p>Il valore economico distribuito al territorio</p> <p>L'occupazione nel settore</p> <p>L'indotto occupazionale</p>
<p>Principali progetti innovativi</p> <p>Investimenti in nuovi edifici volti all'economia circolare</p> <p>Le emissioni evitate</p> <p>L'impegno per ridurre le emissioni di gas serra</p> <p>La sostenibilità tra le "nuove competenze" dei giovani</p>	<p>Presenza a tavoli di lavoro sulla sostenibilità e l'economia circolare</p> <p>Adesione a iniziative sia istituzionali che volontarie</p>	

L'economia circolare

contemporaneamente l'**Unione Europea** impone all'industria la transizione dal modello lineare a un modello circolare, che nella considerazione di tutte le fasi - progettazione, produzione, consumo - sappia cogliere le opportunità per limitare l'apporto di materia ed energia in ingresso. E contemporaneamente di minimizzare scarti e perdite, ponendo attenzione alla prevenzione delle esternalità ambientali negative e alla realizzazione di nuovo valore sociale e territoriale.

Uno strumento legislativo, che riguarda ERP direttamente, adottato per la transizione all'economia circolare è il *green public procurement*, definito dalla Commissione europea come "...l'approccio in base al quale le amministrazioni pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale...".

In Italia la norma sul *green public procurement* (**acquisti verdi**) è diventata obbligatoria con il nuovo codice appalti (D.lgs. 50/2016), che conferma quanto previsto dalla L. 221/2015.



STORIA E COMPOSIZIONE SOCIETARIA

Era il 18 agosto 1910 quando il consiglio comunale della città di Carrara approvò lo statuto dell'istituto e presentò formale istanza di riconoscimento al re Vittorio Emanuele III il quale, con Regio Decreto 8 febbraio 1912, ne riconobbe la personalità giuridica, lo classificò come Corpo Morale e ne approvò lo statuto organico, composto da cinquanta articoli.

Oggi, E.R.P. Massa Carrara S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico, avente sede legale e amministrativa a Carrara in via Roma, 30, il cui azionariato è costituito da tutti i 17 Comuni della Provincia di Massa Carrara, riunitisi nella conferenza L.O.D.E. (livello ottimale di esercizio).

E.R.P. Massa Carrara, costituitosi il 29 marzo 2004, persegue uno scopo tipicamente sociale in ottemperanza al processo di riforma voluto dalla L.R. n. 77/98, in virtù della quale si è proceduto allo scioglimento di tutte le Aziende Territoriali per l'Edilizia Residenziale della Regione (A.T.E.R.) e al successivo avvio di un nuovo modello di relazioni con le Amministrazioni Comunali.

Oggi il potere di decisione circa la politica della casa a livello provinciale spetta al L.O.D.E., che dispone delle somme giacenti presso la Regione Toscana destinate alla costruzione e alla manutenzione straordinaria degli immobili ERP, fornendo indicazioni alla società di gestione relativamente alla destinazione e al loro conseguente utilizzo. I rapporti tra ERP Massa Carrara e i comuni sono regolati da apposito Contratto di servizio per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale, sottoscritto e registrato in Massa il 29 settembre 2005 al n. 1181, successivamente modificato e registrato ad Aulla il 27 febbraio 2013 al n. 326. La società, che svolge attività in regime di concessione - quale società "in house" - ha, tra le sue funzioni, la gestione di tutto il patrimonio di case popolari esistente, nonché la promozione di politiche e interventi rivolti all'incremento di alloggi a canone sociale di edilizia residenziale pubblica rientranti nella disciplina legislativa vigente. Tutte le iniziative finalizzate al sostegno del diritto alla casa per i cittadini meno abbienti debbono rientrare nella programmazione che l'Assemblea dei Sindaci (L.O.D.E.) stabilisce per l'impiego dei fondi pubblici e/o propri della Società. Ai Comuni resta il compito della assegnazione delle abitazioni anche di volta in volta realizzate, e a essi consegnate dalla Società, a seguito della pubblicazione di bandi pubblici propri. Nella gestione dei rapporti di locazione, la società segue le prescrizioni della L.R. 2 gennaio 2019, n.2, Disposizioni in materia di edilizia residenziale pubblica (ERP). L'Azienda, in funzione delle politiche abitative pubbliche, opera, infine, anche come stazione appaltante (progettazione e realizzazione e recupero di alloggi) salvaguardando l'integrità patrimoniale della società. Gli elementi principali di ricavo sono dati dai canoni di locazione degli immobili in gestione e dai compensi relativi alle prestazioni professionali rese per conto dei Comuni in applicazione della funzione di "stazione appaltante" prevista nel contratto dei servizi.

RIPARTIZIONE QUOTE DI CAPITALE (ELENCO SOCI)				
n.	Enti soci	n. azioni	Capitale in euro	Quota di capitale
1	Comune di Aulla	18.180	181.800	6,06%
2	Comune di Bagnone	2.340	23.400	0,78%
3	Comune di Carrara	124.140	1.241.400	41,38%
4	Comune di Casola	1.500	15.000	0,50%
5	Comune di Comano	630	6.300	0,21%
6	Comune di Filattiera	2.970	29.700	0,99%
7	Comune di Fivizzano	9.600	96.000	3,20%
8	Comune di Fosdinovo	5.580	55.800	1,86%
9	Comune di Licciana Nardi	4.410	44.100	1,47%
10	Comune di Massa	94.590	945.900	31,53%
11	Comune di Montignoso	12.000	120.000	4%
12	Comune di Mulazzo	2.910	29.100	0,97%
13	Comune di Podenzana	2.100	21.000	0,70%
14	Comune di Pontremoli	9.780	97.800	3,26%
15	Comune di Tresana	2.280	22.800	0,76%
16	Comune di Villafranca in Lunigiana	5.640	56.400	1,88%
17	Comune di Zeri	1.350	13.500	0,45%
Totali		300.000	3.000.000	100%
Valore nominale singola azione in euro=10,00				

GOVERNANCE

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato, su indicazione del L.O.D.E., dall'Assemblea dei Soci in data 26 Luglio 2019 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio 2021. In tale sede, la governance è passata da un amministratore unico al consiglio di amministrazione composto da tre membri.

Il Consiglio di Amministrazione è così composto:

NOMINATIVO	CARICA
Luca Panfietti	<i>Presidente</i>
Simona Ricci	<i>Vice Presidente</i>
Nicola Baruffi	<i>Componente</i>

Collegio Sindacale

Il Collegio sindacale è l'organo di controllo interno della società per azioni, con funzioni di vigilanza sull'amministrazione della società. Al 31 dicembre 2019 il Collegio sindacale è stato nominato, su indicazione del L.O.D.E., dall'Assemblea dei Soci in data 26 Luglio 2019 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio 2021 ed è composto da:

NOMINATIVO	CARICA
Athos Juri Fabbri	<i>Presidente</i>
Roberto Del Vecchio	<i>Sindaco effettivo</i>
Maria Gemma Ceccarelli	<i>Sindaco effettivo</i>

Revisore legale

Il revisore legale è un professionista che si occupa di revisione contabile, quindi esperto in contabilità, bilancio e controllo interno ed esterno delle scritture contabili di società di capitali, enti pubblici, privati e non profit, in generale in una molteplicità di discipline economiche e spesso giuridiche.

La società nel corso del 2019 si è dotata, attraverso un bando pubblico, della figura di revisore legale nella persona:

NOMINATIVO	CARICA
Fabio Bascherini	<i>Revisore legale</i>

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è un organo interno che vigila sulla responsabilità dell'azienda e su eventuali reati commessi nell'interesse o a vantaggio della stessa. Tale organismo deve verificare l'effettività, l'adeguatezza e l'aggiornamento del "Modello 231" volto a prevenire la responsabilità penale degli enti e, in assenza dell'OIV e fino a eventuali diverse indicazioni da parte dell'A.N.A.C., ha altresì il compito di effettuare le verifiche e le conseguenti attestazioni sull'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza previsti dal D.lgs. 33/2013 e s.m.i.

L'organismo di Vigilanza in carica è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. con Decisione n. 1 del 28.08.2019 ed è composto da :

NOMINATIVO	CARICA
Riccardo Birga	<i>Presidente e componente esterno</i>
Maria Gemma Ceccarelli	<i>Componente esterno</i>
Sonia Scamardella	<i>Componente interno</i>

Codice etico di ERP

ERP ha deliberato l'adozione del Codice Etico aziendale in data 22 maggio 2014, rivisto in data 31/05/2018. Il Codice etico è un documento ufficiale di E.R.P. Massa Carrara in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Di conseguenza, il Codice etico integra le misure previste dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, con quelle di prevenzione della corruzione previste dalla L. 190/12, costituendo l'insieme di principi e valori comportamentali posti a base del Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società.



Le politiche anticorruzione

Il modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/2001 e piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza prevede che il Consiglio di Amministrazione annualmente, sulla base della proposta presentata dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), adotti un piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, nel quale viene evidenziato il programma di attività previste, su un arco di tempo definito, per dare attuazione alle misure di prevenzione dei rischi di corruzione.

Il 19/11/2019 il consiglio di amministrazione di ERP ha approvato il nuovo modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

Il "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001" comprende una parte generale, una parte speciale e un documento di risk assessment. Il Modello consta altresì di Codice etico e Piano di prevenzione delle corruzione. A seguito della approvazione del Modello, si sono informati i dipendenti della sua adozione anche attraverso apposita formazione.

Il Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 è pubblicato sul sito web della Società nella Sezione "Amministrazione Trasparente - Altri Contenuti - Corruzione" (sul sito è già pubblicato il nuovo piano PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE CORRUZIONE 2020 2022, approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28/01/2020).

La gestione dei contenziosi e compliance

Nel corso dell'esercizio 2019 ERP Massa Carrara non ha avuto alcun contenzioso ambientale, né significativi contenziosi di altra natura.

Le certificazioni

Al 31 dicembre 2019 ERP è in possesso della certificazione ISO 9001.



Con la sigla ISO 9001 si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO), le quali definiscono i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione della qualità in una organizzazione.

ERP aderisce a



CAPITOLO 2 - I SERVIZI SVOLTI E GLI IMPATTI SOCIALI GENERATI

ERP Massa Carrara è un'azienda che svolge un servizio di natura pubblica per la valorizzazione e crescita di un patrimonio edilizio significativo, nei confronti di un'utenza caratterizzata da profili sociali particolarmente esposti. Questa caratteristica sarà resa ancora più evidente dalla tabella esplicativa della composizione sociale degli inquilini nel presente capitolo, rendendo esplicita la missione di ERP di azienda la cui capacità di gestione deve andare di pari passo con la vocazione di natura sociale.

SERVIZI OFFERTI

Di seguito una panoramica dei servizi ERP Massa Carrara e dei risultati raggiunti.

Servizio Utenza

Il servizio utenza si occupa:

Contratti e canone di locazione

Provvede alla formalizzazione dei contratti di locazione (durata, condizione, titolo) degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, tenendo conto delle modalità con cui la Regione ha autorizzato la locazione; gestisce la registrazione del contratto; applica la L.R. Toscana 2/2019 e la L.R. Toscana 41/ 2015 e ogni altra normativa in materia di locazione nonché dei parametri utili per il calcolo del canone; gestisce la locazione di unità immobiliari ad uso diverso da quello abitativo.

Rapporti con l'utenza

Verifica nel tempo la permanenza dei requisiti dei locatari; assicura e gestisce i rapporti con l'Ufficio Casa e con il Settore delle Politiche Sociali di ciascun comune della provincia di Massa Carrara; gestisce i contratti di locazione relativamente ai subentri; verifica nel tempo i redditi dei locatari al fine della determinazione del canone e sue successive variazioni (accertamento biennale dei redditi - revisione canone di locazione); verifica le dichiarazioni presentate dagli utenti e predispone gli atti conseguenti d'intesa con le funzioni aziendali competenti e con gli organi preposti; gestisce gli inserimenti nel nucleo familiare, le autorizzazioni all'ospitalità e alla coabitazione.

Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione

Cura la verifica puntuale dei pagamenti e gestisce il recupero dei crediti nei confronti degli inquilini, dei proprietari relativamente ai canoni di locazione, indennità di occupazione, quote condominiali, quote a rimborso, quote di riscatto rimaste insolute, in accordo con le strutture competenti.

Predisporre piani di rientro dell'eventuale debito; predispone il fascicolo e la documentazione relativa ai soggetti inadempienti; gestisce le procedure di mediazione; gestisce la bollettazione.

Il ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie, dopo trenta giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento, comporta l'applicazione di una penale in misura pari all' 1,5% del canone di locazione per ciascun mese di ritardo, senza necessità di preventiva messa in mora. Sul ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie si applica altresì l'interesse annuo nella misura legale. La morosità per un periodo superiore a 6 mesi può essere causa di risoluzione del contratto e di decadenza dall'assegnazione.

I componenti del nucleo familiare sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato.

Morosità e azioni di recupero: in generale si ricorda che la società opera in un settore in cui l'acuirsi della crisi economica ha un impatto forte e immediato; nonostante ciò, l'impegno profuso ha portato a una riduzione della morosità relativa a esercizi precedenti e in particolare nel corso degli ultimi sei anni:

RECUPERO MOROSITÀ	
al 31.12.2014	€ 1.177.238
al 31.12.2015	€ 1.397.737
al 31.12.2016	€ 1.102.837
al 31.12.2017	€ 1.202.902
al 31.12.2018	€ 1.084.682
al 31.12.2019	€ 1.359.673
Totale	€ 7.325.069

Nel 2019 sono stati stipulati 161 nuovi piani di rientro, che portano i piani di rientro attivi a 436, per un capitale complessivo di 1.485.106 euro.

Condomini e autogestioni

L'ufficio gestisce tutti i rapporti condominiali o assimilati nell'ambito del patrimonio di edilizia residenziale pubblica assegnato a ERP Massa Carrara. In qualità di amministratore, garantisce la gestione dei fabbricati con proprietà miste (pubblica e privata), espletando la funzione di "Amministratore di condominio" nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento; gestisce i rapporti con le autogestioni come da apposito regolamento.

Per autogestioni si intendono i fabbricati totalmente pubblici che si autogestiscono al fine del buon mantenimento delle parti comuni dell'edificio. L'attività di ERP consiste nel supportare i "fabbricati in autogestione" e favorire e promuovere l'autogestione degli stessi. Gli assegnatari sono tenuti a far parte degli organi dell'autogestione; non possono sottrarsi, in tutto o in parte, al pagamento delle spese relative, neppure rinunciando ai diritti loro spettanti su impianti, servizi o parti di uso comune. L'autogestione è costituita, finanziata e operativa nei modi indicati dall'apposito Regolamento di autogestione - consultabile sul sito web aziendale - e assicura che tutti i servizi relativi alle parti comuni del fabbricato e relative pertinenze siano mantenuti.

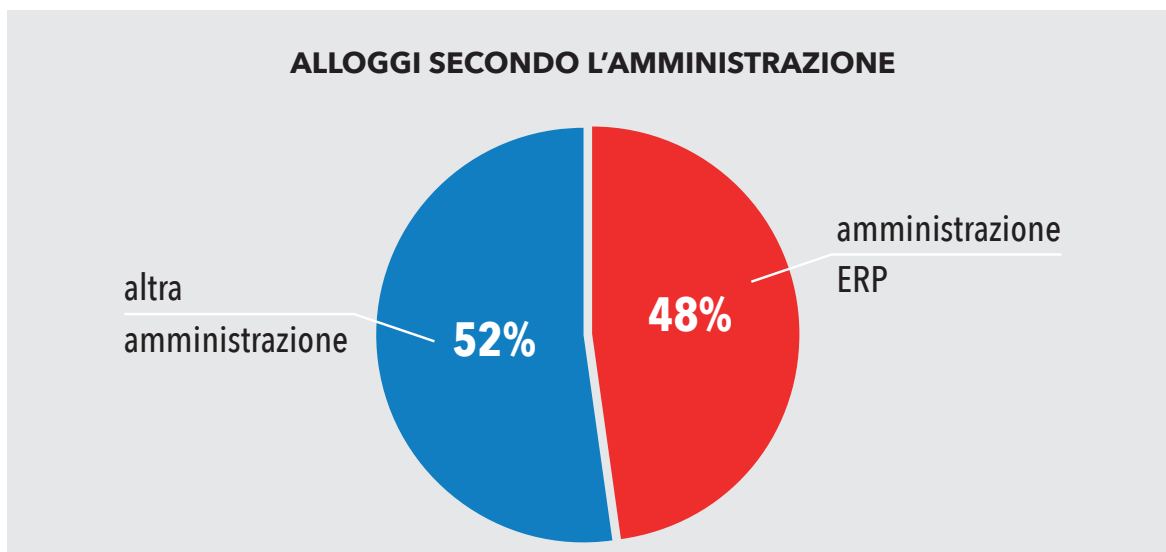


L'ufficio amministrazione condominiale ha proceduto alla riorganizzazione funzionale del reparto, al fine di ridurre il numero dei fabbricati in gestione all'ente ufficialmente costituiti in condominio misto. A tale scopo si è elaborato un protocollo d'intesa volto al contenimento e al controllo dei costi di gestione condominiale. L'adesione degli amministratori di condominio all'anzidetto protocollo permette l'iscrizione degli stessi in apposito elenco da utilizzare ogni qual volta vi sia necessità di sostituire o nominare l'amministratore in fabbricati di natura mista gestiti da ERP. Sono 169 i condomini misti che si avvalgono di amministratori esterni per la loro gestione, la cui operatività è comunque oggetto di costante monitoraggio da parte di ERP Massa Carrara.

Sono 51 le autogestioni costituite in condomini completamente pubblici, mentre rimangono gestiti internamente i fabbricati come da seguente prospetto:

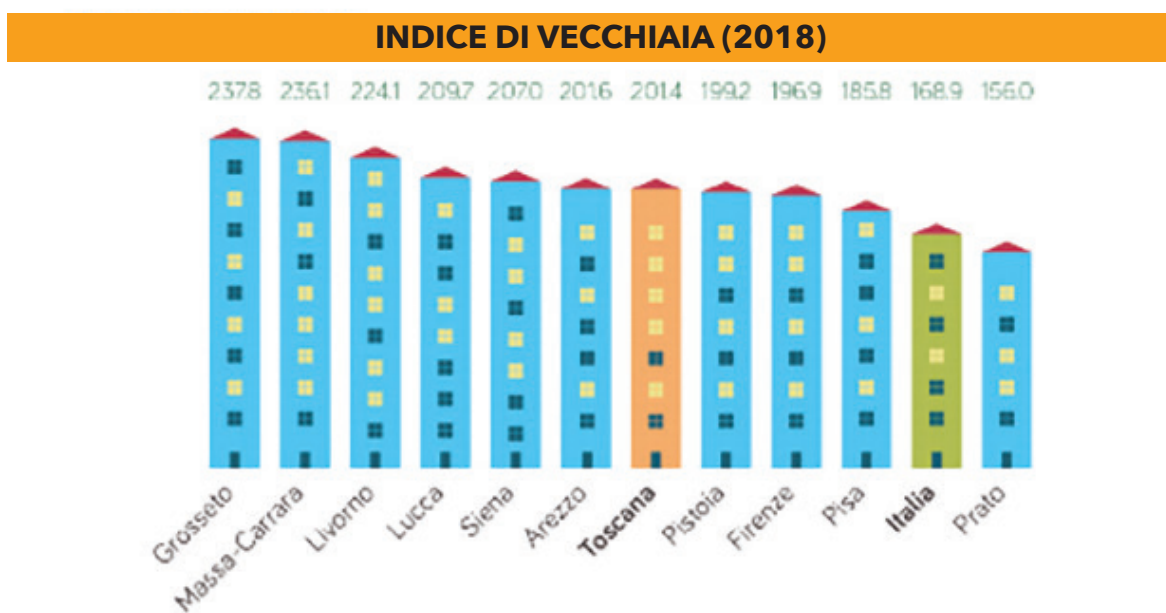
CONDOMINI GESTITI 2019		
TIPOLOGIA	NUMERO	ALLOGGI
Supercondomini	4	176
Condomini	43	629
Fabbricati Pubblici Gestiti	56	988
Fabbricati Pubblici Commissariati	1	66
Totale	103	1859

Al 31.12.2019 l'Ufficio condomini e autogestioni ha svolto funzione di amministratore in 43 condomini misti (629 alloggi), 3 supercondomini e 1 complesso edilizio (176 alloggi), e ha gestito 56 fabbricati interamente pubblici (988 alloggi) e 1 commissariato (66 alloggi). Nel corso del 2019 l'ufficio ha tenuto 46 assemblee ordinarie e 26 straordinarie. Gli alloggi gestiti nelle diverse forme dall'ufficio amministrazioni condominiali costituiscono il 48% dell'intero patrimonio di ERP.



Servizio Manutenzione

Il grafico di seguito dimostra come ERP Massa Carrara disponga di un patrimonio con un alto indice di vecchiaia, molto consistente e quindi bisognoso di costante manutenzione.



Fonte: elaborazioni su dati Demostat. Dati al 1° gennaio

L'ufficio manutenzioni supporta la gestione delle problematiche tecniche dei fabbricati in gestione o in proprietà di ERP Massa Carrara.

Verifica in fase preliminare la quantificazione e qualificazione degli interventi segnalati che si ritengono necessari (tali interventi possono essere stati segnalati e/o individuati da altri uffici/reparti della Società, da inquilini o da terzi).

Gestisce i rapporti con gli inquilini che intendono eseguire opere di manutenzione autonomamente.

Calcola e imputa le spese di manutenzione ordinaria ai fabbricati di ERP Massa Carrara. Per manutenzione ordinaria si intendono gli interventi edilizi che riguardano le opere di riparazione e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, così come specificato nel Regolamento di Utenza di ERP Massa Carrara. La procedura di gestione della manutenzione ordinaria inizia nel momento in cui un condomino (inquilino o proprietario) manifesta l'esigenza di eseguire interventi manutentivi presso il proprio alloggio o l'edificio dove risiede e si conclude con l'esecuzione del lavoro e la verifica dello stesso. L'inquilino può chiedere per iscritto i buoni materiali per effettuare in autonomia lavori di manutenzione all'interno del proprio alloggio relativi alla tinteggiatura, alle pavimentazioni, ai rivestimenti e alle piccole manutenzioni a intonaci. Il reparto manutenzione valuta la fattibilità della richiesta e, a seguito della verifica dell'assenza di morosità, l'inquilino riceve il buono materiale con il quale effettuare l'acquisto presso il fornitore indicato. L'Inquilino può chiedere l'autorizzazione alla sostituzione della caldaia compilando la relativa richiesta presso il reparto patrimonio e rappresentanza proprietà il quale, a seguito delle verifiche obbligatorie, rilascia il nullaosta all'inquilino. A seguito dell'accettazione delle condizioni indicate nel nulla osta l'inquilino invia la documentazione necessaria alla Società che provvede a inoltrarla al competente reparto manutenzione incaricato al rilascio del contributo (calcolato in base alle fasce di reddito) previa verifica delle seguenti circostanze: preesistenza della caldaia da almeno dieci anni e in condizioni non più a norma; presenza di regolare certificazione di installazione con un contributo; dimostrazione della buona manutenzione dell'apparecchio visionabile dal libretto caldaia; regolarità nel pagamento dei canoni di locazione. Il procedimento è concluso con l'emissione da parte dell'Ufficio bilancio, budget e controllo di gestione del contributo sull'affitto o l'assegno su richiesta dell'assegnatario.

IL RAPPORTO CON GLI ASSEGNATARI

Gli inquilini

Di seguito riportiamo una tabella per rendicontare le grandezze e caratteristiche della popolazione degli inquilini ERP.

Come già risultava chiaro dal peso degli affitti sul totale del patrimonio abitativo provinciale, ERP Massa Carrara serve una porzione rilevante degli abitanti della provincia di Massa Carrara. Di seguito alcuni elementi caratterizzanti il profilo sociale della popolazione degli inquilini ERP:

ERP MASSA CARRARA	Numero	Percentuale
Nuclei unifamiliari	799	24%
Nuclei unifamiliari maggiori 85 anni	104	3%
Nuclei familiari con soggetti invalidi	994	29,9%
Nuclei familiari con figli disabili	36	1,1%
Con assegnatario straniero	196	5,9%

Le tipologie di canone che pagano:

Canone sociale	1.098	33%
Canone protetto	1.928	57,9%
Canone massimo	91	2,7%
Canone sanzionatorio	54	1,6%
Indennità di occupazione	140	4,2%

Una composizione dei redditi degli assegnatari così suddivisa:

REDDITO			
da pensione	da lavoro dipendente	da lavoro autonomo	Altro
2974 utenti	2226 utenti	345 utenti	243 utenti

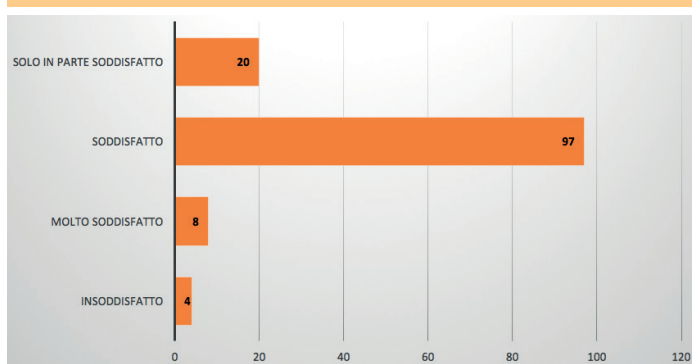
Questi dati a conferma della funzione sociale svolta da ERP.

Relazione e soddisfazione degli inquilini

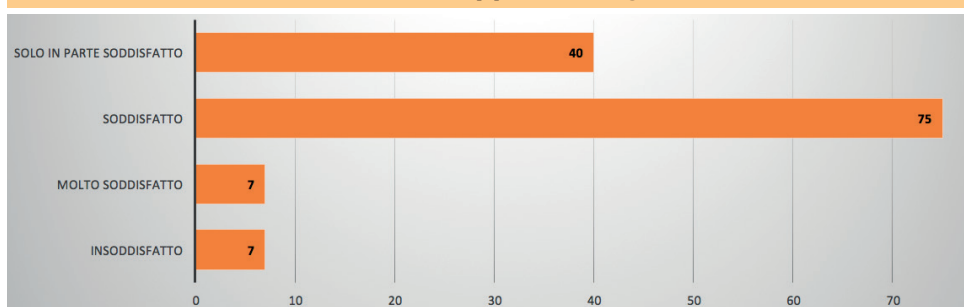
Complessivamente nel 2019 l'ufficio gestioni condominiali ha incontrato oltre 1100 inquilini attraverso le assemblee e altre modalità di relazione. Gli sportelli al pubblico e gli uffici e il management di ERP svolgono regolare attività di relazione con gli inquilini e le associazioni di rappresentanza. L'azienda misura il grado di soddisfazione degli inquilini attraverso analisi di *customer satisfaction* periodiche.

L'ultima analisi svolta ci rimanda un giudizio positivo degli inquilini rispetto ai servizi e alla relazione con ERP:

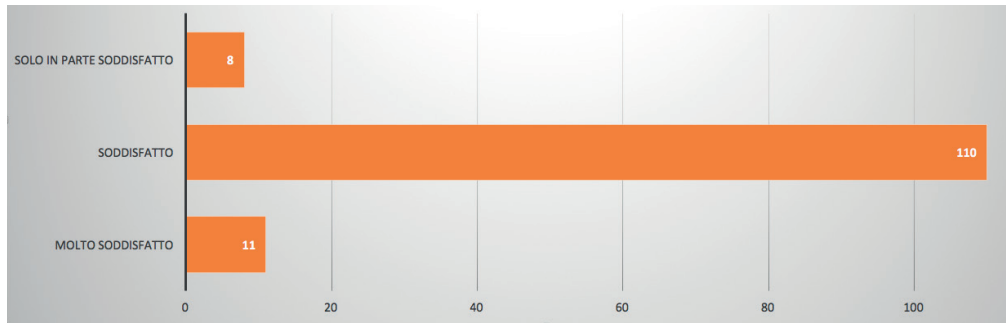
Come giudica lo stato relativo all'alloggio in cui vive?



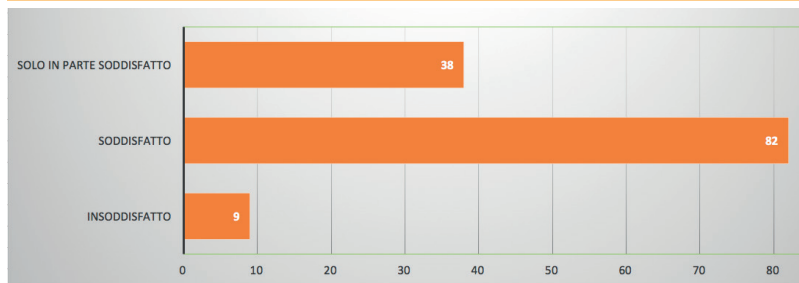
Come giudica il livello di vivibilità all'interno del suo fabbricato in relazione al rapporto con gli altri condomini?



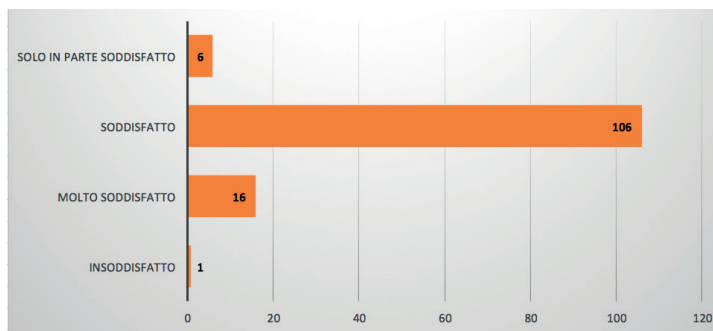
Come giudica il funzionamento del servizio per la soluzione di pratiche amministrative?



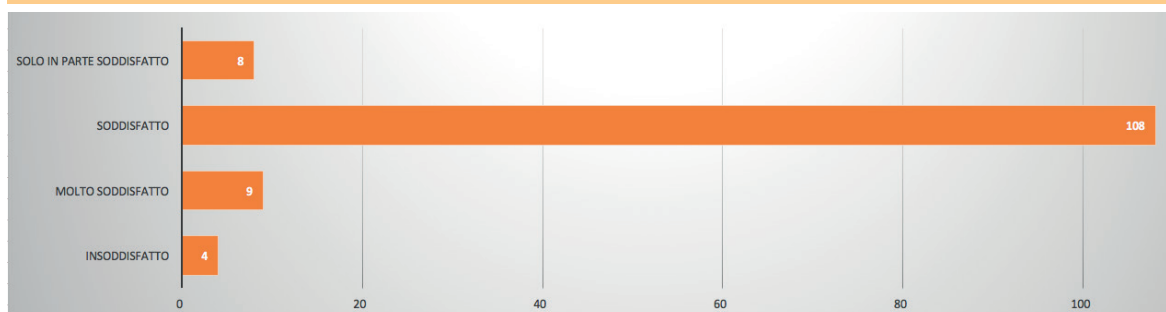
Come giudica il funzionamento del servizio di manutenzione ordinaria?



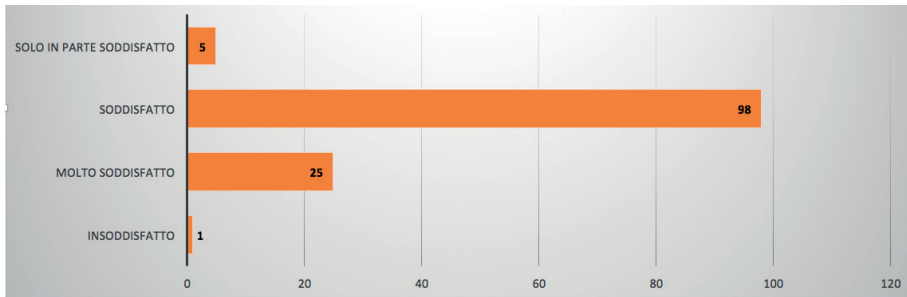
Come giudica il funzionamento del servizio di reperibilità?



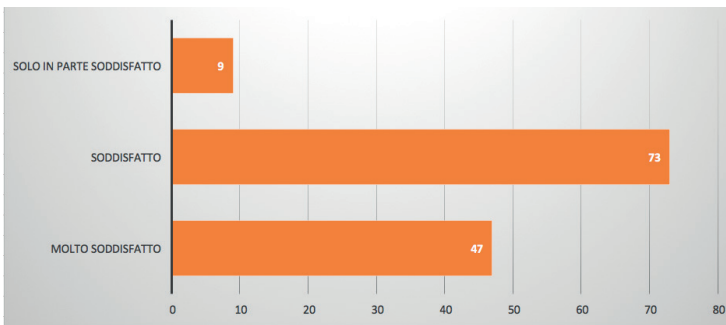
Come valuta i rapporti intercorsi con l'azienda e la velocità di risoluzione di eventuali problematiche segnalate?



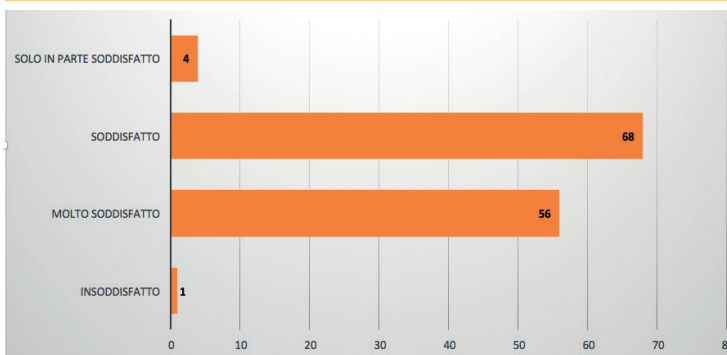
Come giudica il servizio e le informazioni fornite dagli operatori addetti alla ricezione dell'utenza?



Come valuta l'orario di apertura al pubblico dei nostri uffici?



Come valuta l'apertura delle sedi distaccate Massa, Aulla, Pontremoli, Villafranca in Lunigiana?



L'ATTENZIONE ALLE RISORSE UMANE

Per svolgere un'attività di questa natura serve una struttura aziendale in grado di rispondere prontamente a diverse esigenze. La dimensione di ERP è confacente agli impegni di gestione di un patrimonio edilizio importante e di relazioni complesse.

La popolazione aziendale

La popolazione aziendale al 31.12.2019 è costituita da 48 dipendenti (fig. 7.1), ed è caratterizzata da una leggera prevalenza femminile.

		2018	2019
Lavoratori dipendenti	Con contratto a tempo indeterminato	42	45
	Con contratto a tempo determinato	1	2
Lavoratori non dipendenti	Lavoratori somministrati	0	1
	Collaboratori	0	
Totale		43	48

di cui donne e uomini/part time

Dirigenti		1	1
	di cui under 30	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	0	0
	di cui donne	0	0
Quadri		6	6
	di cui under 30	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	3	3
	di cui donne	2	2
Impiegati		36	41
	di cui under 30	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	32	36
	di cui donne	18	23
Totale		43	48

La quasi totalità della popolazione aziendale (45 su 48) ha un contratto a tempo indeterminato, a conferma della volontà dei vertici di assicurare ai collaboratori una stabilità nel rapporto di lavoro; la presenza femminile è pari al 52,08% della popolazione aziendale. Nel corso del 2019 ci sono state due nuove assunzioni e un passaggio da altro ente, ma nessun pensionamento.

Tasso di assenza

Il tasso di assenza viene calcolato considerando il rapporto ore di assenza/ore lavorabili, valutando entrambi i valori al netto di ferie e permessi.

	2018	2019
Tasso di assenza in %	4,24	4,35

Il tasso di assenza comprende permessi retribuiti e non retribuiti, L. 104, malattia, aspettative, infortuni. Non comprende invece la gestione banca ore e le ferie. Il dato del 2019 è in linea con il 2018.

Disabilità

In azienda sono attualmente presenti 2 persone disabili ex art. 1 L. 68/99, e un lavoratore appartenente alle categorie protette ex art. 18 L. 68/99, persone che, all'interno del mercato del lavoro, godono di tutele particolari in termini di inserimento lavorativo.

Il contratto collettivo

Il contratto collettivo nazionale di riferimento per l'azienda è il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti delle aziende, società ed enti pubblici economici aderenti a Federcasa del 28 dicembre 2017.

Le procedure di selezione

ERP Massa Carrara ha un regolamento per il reclutamento personale approvato il 09/01/2017. Il Regolamento disciplina le modalità di reclutamento del personale dell'ERP Massa Carrara in attuazione e in conformità alla normativa vigente.

Le procedure selettive per la copertura dei posti disponibili si svolgono garantendo il rispetto dei principi di: adeguata pubblicità della selezione; imparzialità; economicità; celerità di espletamento e ricorrendo, qualora necessario, a forme di preselezione. Le procedure selettive si svolgono, inoltre, con l'adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti che consentano di verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire, garantendo il rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne. Le commissioni esaminatrici sono composte esclusivamente da esperti di comprovata competenza nelle materie di concorso. Tali criteri si applicano anche alle selezioni per mobilità.

Le politiche di conciliazione famiglia-lavoro

Il tema della conciliazione famiglia-lavoro è presente in azienda, anche se in modo non articolato e formalizzato da specifiche procedure concordate.

Per favorire l'equilibrio tra vita lavorativa e familiare, ERP prevede la concessione del part-time - purché le mansioni e le specifiche attività del richiedente lo permettano - e la possibilità di avere flessibilità oraria al rientro dalla maternità, oppure in caso di patologie particolari che impediscano lo svolgimento dell'attività lavorativa. Inoltre è previsto l'utilizzo di permessi banca ore per far fronte a specifiche esigenze familiari.

I lavoratori ERP hanno diritto al congedo parentale. Nel corso dell'anno un solo lavoratore ha usufruito del congedo parentale.

La formazione e sviluppo delle risorse umane

ERP è realtà attenta allo sviluppo umano e professionale delle risorse umane. Per questo sono costantemente mappate le competenze tecnico-professionali e annualmente vengono pianificati e valutati i fabbisogni formativi richiesti a ogni settore aziendale.

Il totale delle ore di formazione erogate è di 1.105,50.

	2018	2019
N. ore di formazione	587	1.105,50
di cui sicurezza	0	390
di cui addestramento operativo	572	639,50
di cui formazione continua	15	72

Le tematiche relative al miglioramento delle competenze sono di importanza centrale per ERP, che impegna risorse economiche e umane nel miglioramento continuo del personale.

La percentuale di lavoratori formati è del 100% dell'organico, le ore di formazione pro capite sono pari a 22,03, un dato superiore alla media nazionale generale e a quella delle aziende del settore dei servizi pubblici locali.

LAVORATORI FORMATI	2018	2019
% di lavoratori formati	52,17	100
n. lavoratori formati	24	50
di cui sicurezza	0	50
di cui addestramento operativo	23	22
di cui formazione continua	1	6

Salute e sicurezza

In Italia la salute e la sicurezza sul lavoro sono regolamentate dal Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008, anche noto come Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, entrato in vigore il 15 maggio 2008, e dalle relative disposizioni correttive, ovvero dal Decreto legislativo 3 agosto 2009 n. 106 e da successivi ulteriori decreti.

Soggetto preposto agli adempimenti vigenti previsti in materia formazione sulla sicurezza è l'Ufficio risorse umane che si occupa dell'attuazione della formazione prevista per i dirigenti, preposti, RSPP e per i lavoratori al momento dell'assunzione.

	2018	2019
Infortuni	0	0

Nel 2019 non vi sono stati infortuni e non è pertanto possibile desumere gli indici infortunistici

Le relazioni sindacali

Attualmente in azienda non risultano esserci situazioni o casi in cui il corretto esercizio di libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere violato o risultare a rischio. In ERP sono presenti 3 sigle sindacali a cui sono iscritti, nel 2019, 37 lavoratori che rappresentano il 78,72 % della forza lavoro.

ISCRITTI AL SINDACATO IN AZIENDA	2018	2019
Numero dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali al 31.12.2019	39	37

Nel corso del 2019 vi sono stati 4 incontri tra azienda e RSU, a dimostrazione del buon clima di relazione esistente in azienda ed è stato firmato in data 28/5/2019 il contratto integrativo aziendale, sottoscritto sia dalle RSU che dalle organizzazioni sindacali territoriali.

CONSUMI ENERGETICI DELLA SEDE OPERATIVA

I consumi energetici di ERP sono legati per la quasi totalità alla sede operativa di Carrara e a un piccolo parco auto utilizzato per l'attività, pertanto abbiamo deciso di rendicontarli nel capitolo relativo alle risorse umane. Di seguito vengono riportati i consumi eneregetici sostenuti nel corso del 2019, divisi per tipologia. I dati dei consumi sono assolutamente in linea con quelli del 2018.

Ovviamente tutti i consumi del patrimonio gestito non sono conteggiati perché in carico ai condomini.



Energia elettrica

L'energia elettrica viene conteggiata attraverso due contatori e i dati relativi ai consumi energetici sono stati dedotti da quanto riportato nelle fatture mensili erogate dal soggetto gestore.

ENERGIA ELETTRICA (IN KWH)	2018	2019
Consumo totale di energia elettrica all'interno della società	59476	58233

Gasolio

La benzina, il gasolio e il metano sono utilizzati per l'**alimentazione di un piccolo parco auto**. I dati di consumo sono dedotti dalle fatture di acquisto erogate dai distributori.

GASOLIO COMBUSTIBILE (IN L)	2018	2019
Da automezzi	1285,46	1385,74

Benzina

BENZINA COMBUSTIBILE (IN KL)	2018	2019
Totale	1043,38	914,53

Metano

METANO (IN L)	2018	2019
Totale	318,53	288,94

Utilizzo risorsa idrica

I consumi idrici dell'azienda sono legati unicamente a utilizzi di tipo civile/domestico, trattandosi di una sede con attività di ufficio il dato complessivo è significativamente inferiore a quello di un'utenza domestica.

ACQUA (IN M ₃)	2018	2019
Totale	105 m₃	134 m₃

Smaltimento carta e toner

Nel corso del 2019 sono stati smaltiti 60 Kg di toner usati attraverso un fornitore qualificato nella gestione di rifiuti pericolosi; si presume possano essere stati smaltiti oltre 1000 Kg di carta attraverso il sistema di raccolta differenziata del gestore dei servizi ambientali del comune di Carrara.

CAPITOLO 3 - L'IMPATTO ECONOMICO E LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



Le ricadute economiche di ERP generano ricchezza sia per l'azienda che per il territorio. La determinazione della distribuzione del valore aggiunto evidenzia un'azienda in grado di generare oltre 7 milioni di euro di valore economico.

Gli oltre 36 milioni di euro investiti negli ultimi 6 anni per interventi in parte realizzati e in parte in corso di realizzazione, sono la dimostrazione della capacità di ERP di essere un motore importante per il territorio provinciale.

Contemporaneamente, oltre 20 milioni di euro di investimenti sono andati nella direzione della sostenibilità ambientale, con la rimozione di amianto dagli edifici, l'efficientamento termico ed energetico di parte del patrimonio e la costruzione di nuovi edifici a basso impatto ambientale.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE

Nota metodologica

Il prospetto di determinazione e riparto del valore economico generato da ERP, riportato nel seguito, è stato predisposto sulla base delle voci dello schema di Conto economico utilizzato nel Bilancio 2019.

Tali voci sono state riclassificate secondo quanto previsto dallo Standard GRI 2016.

Il nuovo prospetto derivato da tali riclassificazioni distingue il valore economico nelle sue tre componenti principali: il valore economico generato, quello distribuito e, infine, quello trattenuto dall'azienda.

Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza che l'azienda ha saputo produrre nell'esercizio, che viene poi in massima parte distribuito tra i diversi stakeholder con i quali essa si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana.

Tra tali controparti vi sono, innanzitutto, i collaboratori - attraverso i quali l'azienda

interagisce con gli altri stakeholder - che ricevono, sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, una parte rilevante del valore economico prodotto.

Vi sono poi i fornitori, che beneficiano della significativa quota del valore economico destinata alla copertura delle spese operative, e il sistema Stato - inteso come l'insieme degli enti dell'amministrazione centrale e di quelle locali - nel quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte rilevante della ricchezza prodotta.

Attenzione viene riservata anche ai bisogni della comunità, mediante l'impegno in opere di carattere sociale e culturale.

Il valore economico trattenuto dall'azienda, rappresentato dalla differenza tra il valore economico generato e quello distribuito, è destinato agli investimenti produttivi per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale e garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio di tutti i portatori di interesse.

Valore economico direttamente generato e distribuito

Nel 2019 ERP ha generato un valore economico pari a 7,3 milioni di euro, in aumento rispetto all'anno precedente del +4,0%, che, si ricorda, aveva registrato una riduzione dovuta all'esaurimento, per completa esecuzione, dei Piani operativi di reinvestimento approvati nel passato e non certo a una minore operatività dell'azienda.

L'incremento del 2019 si è tradotto, in misura addirittura più che proporzionale (+4,4%), in una maggiore distribuzione ai diversi stakeholder di riferimento e, conseguentemente, in un più contenuto utile di esercizio.

Nello specifico, posto 100 il valore economico generato da ERP, nel 2019 è stato distribuito ai vari stakeholder l'85 di esso, alla stregua di quanto avvenuto nel 2018.

In particolare, nel 2019 i fornitori hanno ricevuto 3,5 milioni di euro (+5,6%), i collaboratori 2,3 milioni (+7,0%), i finanziatori poco più di 80 mila euro (+3,5%), la Pubblica amministrazione circa 360 mila euro (-17%).

La politica aziendale di ERP non prevede storicamente né donazioni e liberalità alla



comunità, né una distribuzione degli utili, se non quello di partecipare al capitale di un'impresa che, reimpiegando periodicamente tali risorse nella propria attività, tende a consolidarsi gradualmente, perseguendo obiettivi di conservazione e valorizzazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di proprietà degli anzidetti soci.

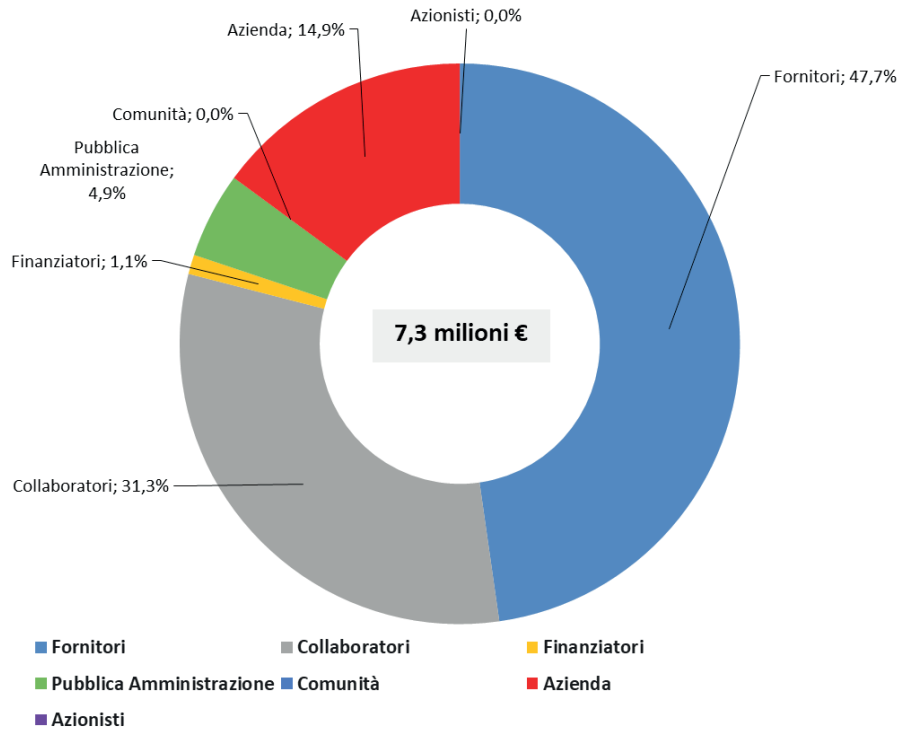
Tale consolidamento aziendale si è avuto anche nel 2019, in considerazione del fatto che il valore trattenuto da ERP è cresciuto del +1,6%, rafforzando ulteriormente il notevole incremento del 2018; crescita che ha portato tale valore a sfiorare 1,1 milioni di euro, confermando un'incidenza del 15%, in rapporto al valore economico generato: incremento imputabile soprattutto ai maggiori ammortamenti e accantonamenti.

Questo valore rappresenta il patrimonio di risorse che verrà reinvestito nei prossimi anni dall'azienda.

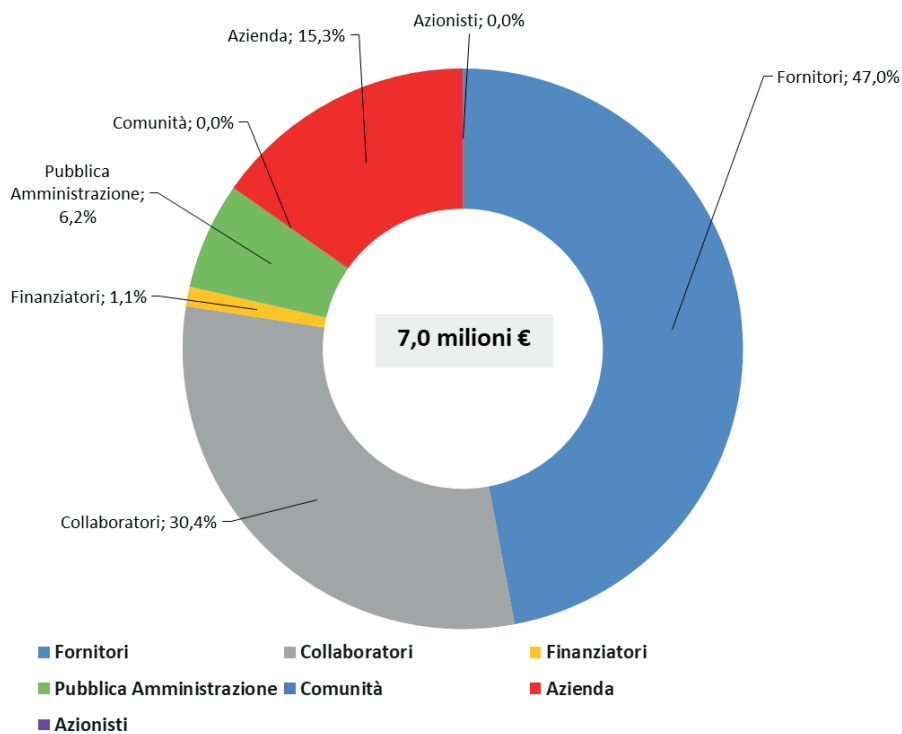
Conto economico riclassificato secondo il valore economico generato e distribuito

	2019	2018	Var %
Valore economico direttamente generato	7.255.094	6.976.530	+4,0%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.220.145	5.905.557	
Variazione delle rimanenze e dei lavori in corso	-12.730	298.527	
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	
Altri ricavi e proventi netti	1.002.589	687.589	
Proventi finanziari	45.090	84.856	
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	
Valore economico distribuito	6.172.920	5.911.903	+4,4%
Costi operativi riclassificati	3.464.051	3.281.375	+5,6%
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	1.006.496	840.341	
Costi per servizi	2.203.389	2.224.353	
Costi per il godimento di beni di terzi	13.835	8.524	
Oneri diversi di gestione	240.331	208.157	
Remunerazione del personale	2.268.455	2.120.877	+7,0%
Costo del personale	2.268.455	2.120.877	
Remunerazione dei finanziatori	81.479	78.743	+3,5%
Interessi ed altri oneri finanziari	81.479	78.743	
Remunerazione degli azionisti	0	0	0,0%
Utili distribuiti	0	0	
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	358.935	430.908	-16,7%
Imposte sul reddito	157.498	179.926	
Oneri tributari	201.437	250.982	
Comunità	0	0	0,0%
Donazioni e liberalità	0	0	
Valore economico trattenuto	1.082.174	1.064.626	+1,6%
Ammortamenti e accantonamenti	1.067.036	1.044.148	
Utili non distribuiti	15.138	20.478	

Distribuzione del valore economico generato nel 2019



Distribuzione del valore economico generato nel 2018



GLI INVESTIMENTI

Le attività di investimento dell'azienda per la manutenzione e l'ampliamento del patrimonio edilizio passano attraverso diverse voci, ma in particolare ne evidenziamo tre: i Piani operativi di reinvestimento della Regione Toscana che destinano risorse proprie provenienti dalla cessione e dalla gestione del patrimonio ERP, i finanziamenti straordinari come il piano nazionale edilizia, la Legge 80 e altri grandi progetti che hanno ricevuto diverse linee di finanziamento, le risorse proprie destinate dal bilancio ERP alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

Di seguito riportiamo una tabella con gli investimenti relativi al periodo 2014-2018, e quelli relativi all'anno di rendicontazione, divisi secondo le differenti voci:

INVESTIMENTI 2014-2018		2019
Por	€ 9.700.000	€ 3.344.206
Piano nazionale edilizia e legge 80 e altre voci	€ 14.460.068	€ 204.042
Manutenzione ordinaria ed ex art. 14	€ 6.903.000	€ 1.260.080
Totale		€ 36.071.396

In particolare del POR 2014-2018 oltre 3.700.000 euro sono stati investiti per la rimozione dell'amianto.

PIANO NAZIONALE EDILIZIA		Avanzamento 2019
Caina a Carrara	€ 4.600.000	€ 160.000
Licciana Nardi 4 villette e 5 alloggi a Villafranca	€ 1.360.000	
Mattatoio a Massa	€ 5.270.000	€ 150.000
Pisacane	€ 3.430.000	€ 220.000
Nuovi interventi, art. 14 e POR 2019		€ 678.278
Totale		€ 15.868.278

Le manutenzioni ordinarie si sono così ripartite nel corso degli ultimi 6 anni:

MANUTENZIONI ORDINARIE	
2014	€ 1.269.745
2015	€ 1.346.148
2016	€ 1.234.764
2017	€ 1.505.562
2018	€ 1.231.598
2019	€ 1.260.080
Totale	€ 7.847.987

Oltre agli importi impegnati direttamente da ERP nelle manutenzioni condominiali sono considerati gli addebiti condominiali su fabbricati gestiti da amministratori esterni e relativi alle quote di competenza di ERP MS per interventi di manutenzione straordinaria. Nel corso del 2019 gli interventi di manutenzione ordinaria hanno riguardato 959 affidamenti di pronto intervento comprensivi di interventi di abbattimento di barriere architettoniche, 101 affidamenti riguardanti il verde, gli ascensori, le conduzioni e gli spurghi, le centrali termiche, le derattizzazioni e gli estintori.

GLI INVESTIMENTI AMBIENTALI

Progetti verdi

Abbiamo visto in precedenza che dei 9,7 milioni investiti con il POR 2014-2018 ben 3,7 milioni sono stati investiti nella rimozione amianto. Ma considerando i circa 16 milioni di investimenti del Piano nazionale casa, oltre 15 milioni sono andati in progetti a basso (o nullo) impatto ambientale. A fonte di queste cifre già di per sé particolarmente significative si aggiunge una quota consistente delle manutenzioni ordinarie che è andata a progetti di efficientamento energetico e termico:

PROGETTI GREEN		2019
Caina a Carrara	€ 4.600.000	€ 160.000
Mattatoio a Massa (prima fase)	€ 5.270.000	€ 150.000
Pisacane	€ 3.430.000	€ 220.000
Rimozione amianto	€ 3.700.000	€ 116.500
Efficientamento energetico e termico	€ 2.153.000	€ 688.000
Totale		€ 20.487.500

ERP Massa Carrara ha speso quindi nel periodo considerato oltre 20 milioni di euro in progetti green, alcuni dei quali particolarmente significativi, di cui vale la pena fare una breve descrizione.

Nuova Costruzione via Torano Comune di Carrara - 34 nuovi alloggi



Il progetto di riqualificazione del complesso residenziale ha comportato la costruzione di 34 nuovi alloggi di ultima generazione con impianti a energia pulita che sarà prodotta da un impianto fotovoltaico e solare termico.

Il piano di monitoraggio ambientale identificato prima e durante l'opera, ha analizzato

la componente atmosferica del rumore, delle vibrazioni e delle acque superficiali. Il dimensionamento degli alloggi, in termini di tipologia, è frutto di un'attenta analisi della domanda di edilizia pubblica, abbatte il più possibile gli sprechi di superficie e garantisce una buona qualità abitativa.

I 34 nuovi alloggi, assegnati nel corso del 2019, hanno una certificazione energetica molto alta di seguito la tabella con la classe energetica di appartenenza:

ALLOGGI	CLASSE ENERGETICA
26	A3
6	A2
2	A1

Massa, località I Poggi, via Pisacane



Il progetto relativamente all'intervento di edilizia residenziale pubblica prevede la realizzazione di una stecca di 31 alloggi. La struttura sarà in calcestruzzo armato con solai di tipo predalles, con sistemi di alleggerimento in polistirene espanso, finalizzati a implementare il funzionamento energetico dell'edificio.

Ciascuna unità immobiliare è dotata di balcone esterno provvisto di fioriera integrata, e di locale cantina al piano seminterrato, nel pieno rispetto dei requisiti richiesti per interventi di edilizia sovvenzionata.

L'impianto di riscaldamento sarà centralizzato e ci sarà un garage coperto e ospiterà pannelli solari termici e fotovoltaici per la produzione di acqua calda sanitaria e di energia da fonte rinnovabile.

Il fabbricato sarà coibentato sia dal punto di vista termico che dal punto di vista acustico, nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti in materia. In generale, il fabbricato sarà classificato in classe energetica "A".

Gli impianti provvederanno alla generazione del fluido termovettore destinato al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria e saranno costituiti da generatori elettrici in pompa di calore, con integrazione energetica da impianto solare termico e fotovoltaico.

Lo studio dei materiali, delle tecnologie previste e delle tipologie costruttive è finalizzato alla ottimizzazione delle prestazioni in termini di comfort per gli utenti e compatibilità ambientale dell'intervento, con particolare attenzione al contenimento dei costi di costruzione e di gestione.

Il progetto, ai fini dell'obiettivo di raggiungimento di una quota di appalti "verdi" sul totale degli appalti e degli obiettivi nazionali di risparmio energetico, tiene inoltre conto dei Criteri Ambientali Minimi (C.A.M.) del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione, delle Comunicazioni su Consumo e Produzione Sostenibile (COM 397-2008) e del GPP Green Public Procurement (COM 400-2008), adottati dal Consiglio dei Ministri dell'Unione Europea.

Mattatoio



Il complesso sarà composto da n. 35 unità, diversificate per tagli di alloggio compresi tra 45 e 65 mq per il nuovo e tra 40 e 90 mq per il recupero, distribuiti su 3 fabbricati di nuova realizzazione e su 4 fabbricati esistenti. I corpi di fabbrica principali sono strutturati su 2 piani fuori terra, variamente adattati all'andamento orografico del terreno, oltre a un piano interrato adibito a parcheggio condominiale, differentemente dimensionati e distribuiti a seconda degli alloggi di pertinenza.

Inoltre, sono previsti tutti gli spazi attinenti alla destinazione d'uso specifica, quali percorsi pedonali, aree pavimentate, aree verdi pubbliche e di pertinenza e percorsi d'acqua.

Interventi sull'involucro e materiali utilizzati

Sulle pareti degli edifici esistenti è prevista l'applicazione di un sistema a cappotto realizzato in lana di roccia ecocompatibile a doppia densità, di spessore adeguato a garantire l'ottenimento delle prestazioni previste per la Classe Energetica A.

I solai e le coperture degli edifici esistenti saranno isolati previa applicazione di uno strato

di isolante termico. Inoltre, le scelte delle tipologie dei materiali isolanti utilizzati sono state fatte ponendo particolare attenzione agli aspetti di loro durabilità e manutenzione. L'ottimizzazione energetica dei solai ha lo scopo di garantire un notevole aumento del comfort estivo per gli utenti, oltre a un elevato isolamento termico nel periodo invernale.

Impianti

L'utilizzo della risorsa solare sarà adeguato alle reali necessità del complesso: un complesso abitativo presenta consumi termici preponderanti rispetto a quelli elettrici. Il progetto prevede, quindi, l'abbinamento di impianti fotovoltaici a servizio delle utenze condominiali, come le centrali tecniche e l'illuminazione generale ed esterna a impianti solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria. Nel caso degli edifici nuovi è stato possibile ottenere prestazioni energetiche migliori grazie alla scelta dei materiali e alla tecnica costruttiva in legno; in questo caso è stato possibile prevedere un impianto più avanzato: l'impianto solare andrà a integrare non solo la produzione di acqua calda sanitaria ma pure il riscaldamento, con un'incidenza complessiva superiore al 50%.

Interventi di recupero senza consumo di nuovo suolo



ERP ha una solida tradizione di interventi di edilizia residenziale pubblica in contesti di recupero edilizio di patrimonio storico. Questi interventi oltre a salvaguardare e valorizzare importanti parti del patrimonio storico architettonico dal punto di vista della sostenibilità hanno l'indubbio vantaggio di non consumare nuovo suolo. In particolare nell'ultimo quinquennio, ERP ha promosso una serie di interventi volti non soltanto a dare risposte abitative ma anche a valorizzare edifici storici e borghi antichi del territorio apuo-lunigianese. Tra questi, si segnalano Palazzo Damiani a Pontremoli, la Casa Torre a Villafranca e palazzo Ambrosi di Casola, attività che hanno reso disponibili 24 nuovi alloggi abitativi senza consumare un solo metro di territorio in più.

EDIFICI STORICI RECUPERATI	NUOVI ALLOGGI
Palazzo Damiani Pontremoli	7
Palazzo Ambrosi Casola	5
Casa Torre Villafranca	3
Montignoso	2
Vigneta Casola	5
Via Signorini Mulazzo	2
Totale	24

Risparmio energetico derivato dagli interventi sul patrimonio

Gli interventi realizzati al fine di implementare e rendere più efficiente il patrimonio, hanno anche prodotto vantaggi di risparmio per gli utenti e in termini di impatti energetici ed emissivi. Quelli degli anni scorsi, realizzati con l'ultimo POR, riguardano 8 fabbricati per 102 alloggi e hanno prodotto minor consumo energetico, pari a 288.315 Kwh/anno, e una minore produzione di CO₂, corrispondente a 57,71 TCO₂/Anno. Gli interventi si sono concentrati in particolare sull'isolamento termico.

ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
102	288.315 KWH/anno	57,71 TCO2/anno

A questi interventi si aggiungono i 24 alloggi da edifici storici recuperati, nei quali possiamo tranquillamente calcolare prudenzialmente un risparmio di 60 kwh/m² anno, dovuto al passaggio da una classe F/G a una classe C.

ALLOGGI RECUPERATI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
24	91.000 Kwh/anno	18,20 TCO2/anno

I 33 alloggi in classe A di Caina consegnati nel 2019 producono un risparmio prudenziale di almeno 100 kwh/m² anno rispetto al valore di un edificio tradizionale, pari a 214.500 kwh/m², e di 39000 kwh/m² circa per gli 11 altri nuovi alloggi costruiti a Licciana, Villafranca e Montignoso.

NUOVI ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
44	253.500 Kwh/anno	50,70 TCO2/anno

Il totale è:

MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
627.315 Kwh/anno	126.61 TCO2/Anno

Queste emissioni equivalgono a quelli di 4 grandi camion da trasporto a gasolio a percorrenza intensiva o a quelle di circa 25 auto sempre a gasolio.

LE STRATEGIE FUTURE

Il secondo bilancio di sostenibilità di ERP Massa Carrara conferma, attraverso gli indicatori rendicontati, la capacità dell'azienda di muovere e gestire considerevoli flussi di investimenti anche al di sopra della sua dimensione.

Sono infatti circa 36 i milioni di euro di investimenti effettuati dal 2014 al 2019, di cui oltre la metà sono andati in investimenti orientati alla sostenibilità ambientale e al contenimento dei consumi.

Parimenti si evidenzia come la capacità di gestire, mantenere e far crescere il patrimonio edilizio, vada di pari passo con la spiccata propensione sociale dei servizi offerti da ERP. La volontà dell'azienda di guardare al futuro passa ovviamente attraverso il continuo investimento sul capitale umano, che è il motore vero delle attività; in particolare è prevista una maggiore attenzione alla formalizzazione e digitalizzazione dei processi aziendali, con l'introduzione di software gestionali che traducano più immediatamente in flussi di dati le attività svolte.

L'altro terreno su cui l'azienda è in continua crescita è quello sociale: un ulteriore passo in avanti è previsto grazie all'introduzione della mediazione sociale come strumento per rafforzare i canali di comunicazione tra ERP e utenti.

Ultimo ma non per importanza rimane il canale degli investimenti, come abbiamo visto in gran parte orientati alla sostenibilità, e su questo a partire dal POR 2019-2022 si aprirà una nuova stagione di valorizzazione e ampliamento del patrimonio abitativo. A questo canale si affianca, come abbiamo avuto modo di raccontare e rendicontare in questo bilancio, una sempre più spiccata vocazione alla sostenibilità ambientale.

Con questa edizione abbiamo voluto misurare gli effetti degli investimenti sulla riduzione delle emissioni e sul risparmio energetico, e sui consumi evitati nel 2019; con gli interventi in corso si prevedono ulteriori risultati:

ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO2
52	151.371 Kwh/anno	30,300 TCO2/Anno

Con le possibilità offerte dall'appena approvato art. 119 del D.L. n. 34/2020 (Decreto Rilancio), il sistema dell'edilizia residenziale pubblica italiana, tra questi ERP Massa Carrara, trarrà giovamento dai nuovi Ecobonus e Sisma Bonus potenziati al 110%, e potrà finalmente fare un ben più deciso passo verso la riconversione ecologica del proprio patrimonio.

TABELLA DI CORRELAZIONE

	INDIC.	SUB-CATEGORIA	ASPETTO	ARGOMENTO DEL QUALE SI CHIEDE DI VALUTARE L'IMPORTANZA	CAPITOLO-PAGINA
Informazioni generali sull'azienda: GRI general disclosures	102-1			Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2			Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1, Pag. 15
	102-3			Ubicazione sede aziendale	Pag. 3
	102-4			Paesi di operatività	Cap. 1, Pag. 15
	102-5			Assetto proprietario e forma legale	Cap. 1, Pag. 15
	102-6			Mercati serviti Core	Cap. 1, Pag. 15
	102-7			Dimensione dell'organizzazione	Pag. 6
	102-8			Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 2, Pag. 28
	102-9			Catena di fornitura	Cap. 3, Pag. 36
	102-10			Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	n.a.
	102-11			Approccio prudenziale (Risk management)	n.a.
	102-12			Iniziativa esterne (carte, codici e principi in ambito Core economico, sociale e ambientale)	Cap. 1, Pag. 18
	102-13			Partecipazione ad associazioni di categoria	Cap. 1, Pag. 19
	102-14			Lettera agli Stakeholder	Pag. 7
	102-40			Stakeholder del Gruppo	Pag. 9
	102-41			Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Cap. 2, Pag. 28
	102-42			Identificazione e selezione degli stakeholder	Pag. 9-10
	102-43			Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 9-10
	102-44			Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 9-10
	102-46			Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Pag. 9-10
	102-47			Elenco dei temi materiali	Pag. 9-10
	102-50			Periodo di rendicontazione	Copertina
	102-53			Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di sostenibilità	Pag. 8

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: La dimensione economica della sostenibilità riguarda in primo luogo le performance economiche dell'azienda, gli impatti sulle condizioni economiche degli stakeholder e sui sistemi economici a tutti i livelli (locale, nazionale e globale)	201	Performance dell'azienda	Performance economica	Ricaduta della performance economica di ERP nel contesto sociale in cui opera l'azienda (distribuzione del valore)	Cap. 3, Pag. 36
	202	Integrazione di erp nel territorio in cui opera	Market presence	Politiche aziendali di integrazione dei propri dipendenti nella comunità locale rispetto al livello retributivo minimo ed alla capacità di assunzione nei territori locali in cui ERP opera	n.a.
	203		Aspetti economici indiretti	Impatti economici degli investimenti effettuati da ERP nella comunità locale	Cap. 3, Pag. 36
	204		Investimenti locali	Valutazione degli impatti negativi (potenziali e attuali) per le comunità locali degli investimenti effettuati	n.a.
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: La dimensione ambientale della sostenibilità riguarda gli impatti di ERP sui sistemi naturali viventi e non, inclusi il suolo, l'aria, l'acqua e gli ecosistemi	301	Consumi	Conservazione delle risorse materiali	Attenzione ai consumi di materiali e sforzo per massimizzare efficienza ed economicità del loro uso	Cap. 2, Pag. 31
	302		Energia	Consumo di energia (elettrica, termica) sia in termini di impatti ambientali, che in termini economici	Cap. 2, Pag. 32
	303		Acqua	Consumo di acqua sia in termini di quantità, che in termini economici	Cap. 2, Pag. 32
	307		Conformità normativa	Numero e valore delle sanzioni derivanti dal non rispetto delle norme in materia ambientale (laddove presenti)	Cap. 1, Pag. 19
		Investimenti	Investimenti in campo ambientale	Importanza degli investimenti in materia di protezione dell'ambiente	
	307	Sanzioni ambientali	Gestione dei contenziosi di tipo ambientale	Rendicontazione sistematica delle situazioni di non conformità rispetto ad aspetti ambientali e della loro gestione	Cap. 1, Pag. 19
SOSTENIBILITÀ SOCIALE: La dimensione sociale della sostenibilità riguarda gli impatti che ERP realizza nei confronti dei sistemi sociali in cui opera	401	Pratiche di lavoro	Occupazione	Politiche di ERP volte a garantire adeguate condizioni di lavoro per i propri collaboratori	Cap. 2, Pag. 28
	402		Relazioni sindacali	Influenza che le relazioni industriali assumono nella definizione delle politiche aziendali	Cap. 2, Pag. 31
	403		Sicurezza e salute dipendenti	Attenzione dell'azienda a garantire per i dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e salubre, oltre gli obblighi normativi	Cap. 2, Pag. 30
	404		Addestramento e formazione	Attività formative non solo per il corretto svolgimento dei compiti, ma anche per favorire percorsi di crescita nell'organizzazione di cui si fa parte e motivazione nello svolgimento del proprio lavoro	Cap. 2, Pag. 30
	405		Diversità e pari opportunità	Distribuzione equilibrata dei dipendenti per genere, età, etnia, eventuali minoranze, nonché pari opportunità per queste categorie di persone	Cap. 2, Pag. 28
				Rilevanza delle attività sociali svolte sul territorio	ERP ha svolto in questi anni una mole rilevante di attività di natura sociale



Bilancio di sostenibilità realizzato con il contributo professionale di Ti Forma.