



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

**2023**

# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

[erp.ms.it](http://erp.ms.it)



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

Via Roma, 30 · Massa Carrara

**[erp.ms.it](http://erp.ms.it)**



VIA PISACANE

VIA  
A. Sciesa





VIA SCIESA

# ERP

IN SINTESI

## **LETTERA AGLI STAKEHOLDER**

PAG. 7

## **LA NOTA METODOLOGICA. UN PERCORSO CONDIVISO DI RENDICONTAZIONE**

PAG. 10

- Il dialogo con gli stakeholder
- La matrice di materialità
- Analisi dei rischi

### CAPITOLO 1

## **IL CONTESTO**

PAG. 15

- L'impegno di ERP per gli obiettivi di sviluppo sostenibile

### CAPITOLO 2

## **CARTA D'IDENTITÀ**

PAG. 23

- Storia
- Governance

### CAPITOLO 3

## **ERP GENERATORE DI VALORE AMBIENTALE E SOCIALE**

PAG. 29

- PNRR/PNC e Bonus 110% e contribuiscono alla casa green
- Risparmio energetico
- Gli investimenti ambientali degli anni passati
- Interventi di recupero senza consumo di nuovo suolo
- Ufficio welfare abitativo e convivenza sociale
- Housing first e stazioni di posta
- Il rapporto con gli inquilini
- Servizi offerti all'utenza
- Relazione e soddisfazione degli inquilini

### CAPITOLO 4

## **IL PERSONALE**

PAG. 43

- L'attenzione alle risorse umane
- Le relazioni sindacali
- Consumi energetici della sede operativa

### CAPITOLO 5

## **L'IMPATTO ECONOMICO**

PAG. 49

- La distribuzione del valore
- La catena di fornitura
- Gli investimenti
- Le strategie future

## **TABELLA DI CORRELAZIONE**

PAG. 59

# ERP

IN SINTESI



UN PATRIMONIO  
DI OLTRE **3.700 ALLOGGI**



CIRCA IL **50%** DEGLI ALLOGGI  
**AMMINISTRATI**  
DIRETTAMENTE DA **ERP**



CIRCA **8.500 INQUILINI**  
VIVONO NEGLI ALLOGGI **ERP**



OLTRE **12 MILIONI** DI EURO  
DI **MOROSITÀ RECUPERATA**  
NEGLI ULTIMI 9 ANNI



CIRCA **50 MILIONI** DI EURO  
**INVESTITI** NEGLI ULTIMI 9 ANNI



TEMPO MEDIO DI PAGAMENTO  
DEI FORNITORI  
PARI A **45 GIORNI**



**9,5 MILIONI** DI EURO  
DI **VALORE ECONOMICO**  
GENERATO NEL 2022



OLTRE IL **90%**  
**DEI TETTI IN AMIANTO**  
SONO STATI RIMOSSI



CIRCA 25 MILIONI INVESTITI  
IN **INTERVENTI** PER MIGLIORARE  
L'**EFFICIENZA ENERGETICA**



CIRCA **400T** DI **EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>**  
ANNUE **EVITATE** GRAZIE AGLI  
INTERVENTI PREVISTI  
CON I **BONUS**

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

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

Questa è la settima edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità e rappresenta l'occasione per fare il punto della situazione del lavoro svolto e raccontare le prospettive in grado di trasformare il grande patrimonio abitativo e sociale di cui disponiamo.

Sono infatti circa 50 i milioni di euro di investimenti effettuati dal 2014 al 2023, di cui oltre la metà 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.

Il presente ci vede impegnati a coniugare l'impegno a migliorare, ampliare e rendere più efficiente e sicuro il nostro patrimonio abitativo, con una forte attenzione alle dinamiche sociali, come dimostra il rafforzamento delle attività dell'ufficio Welfare abitativo e convivenza.

Contemporaneamente viene delineato il futuro prossimo, attraverso un forte impegno dell'azienda nel welfare abitativo, nel recupero degli alloggi sfitti e nell'efficientamento energetico del patrimonio esistente.

In questo modo si produrranno dal punto di vista della sostenibilità evidenti ricadute ambientali con un significativo contributo alla decarbonizzazione delle città e territori; sociali, attraverso un miglioramento della qualità abitativa e una riduzione dei costi dell'energia degli inquilini; infine economiche, con una forte ricaduta di investimenti che inevitabilmente genererà valore per le imprese e i lavoratori del territorio.

Abbiamo scelto di rendicontare le nostre performance utilizzando lo Standard GRI relativamente all'esercizio 2023, ma contemporaneamente abbiamo utilizzato questa edizione per raccontare alcune attività svolte nel 2024 che si rivolgono alla nuova direttiva CSRD entrata in vigore nel 2023, e pur essendo vincolati da nessun obbligo, riteniamo giusto avviare una strategia aziendale integrata di Corporate Social Responsibility, che definisca principi comportamentali, impegni, strumenti e presidi che l'azienda adotterà sui temi ESG e rendere trasparenti i nostri risultati economici, sociali e ambientali; vi auguriamo una buona lettura .

*Il Presidente*

**Luca Panfietti**

**SCRIVONO DI NOI**



**Erp "promossa": ampliate le aree di stazione appaltante**  
 L'attestazione arrivata da Anac

**Massa-Carrara** Erp Massa-Carrara il 26 giugno scorso ha ottenuto l'importante attestazione di professionalità. Anac (Autorità nazionale anticorruzione), infatti, gli ha riconosciuto la qualificazione necessaria - ai sensi del Decreto legislativo 36 del 2023 relativo al Nuovo Codice degli Appalti - per continuare a svolgere la funzione di stazione appaltante per i propri bandi e affidamenti di lavori-servizi e fornitura e per effettuare, da ora in poi, tale prestazione anche per gli altri, numerosi, enti pubblici che non si sono qualificati, occupandosi di progettazione, affidamento di lavori, forniture e servizi senza alcun limite d'impono.

Questo significa che l'ente di edilizia residenziale pubblica potrà svolgere, dietro compenso, il ruolo di stazione appaltante anche per conto di altri soggetti pubblici (Comuni, Province, enti vanti) che non sono riusciti a qualificarsi con conseguenti, possibili, introiti aggiuntivi rispetto a quanto incamererà già per

canoni di locazione e compensi per i servizi di gestione tecnica. «Erp ha raggiunto questo obiettivo, che è il massimo tra quelli possibili», spiega l'architetto Paolo Bechi, direttore generale dell'ente, «perché è in possesso delle caratteristiche necessarie richieste da Anac. Infatti possiamo contare su una struttura organizzativa stabile con la presenza di personale professionalmente adeguato e formato in materia di progettazione e di affidamento in appalto e su un idoneo sistema di formazione e aggiornamento professionale. Secondo quanto risulta all'Anac, su 26.000 stazioni appaltanti, solo 2.404 hanno inviato la domanda e di queste 1.571 sono state qualificate mentre altre 2.986 lo sono state ma con riserva. Erp, in linea con quanto prevede il Nuovo Codice degli Appalti entrato in vigore il primo luglio scorso, è fra quelle promosse. Potrà, quindi, continuare a ricevere il Cig, il codice necessario per bandire le gare come stazione appaltante».



**Il welfare abitativo di Erp**  
 Già soddisfatte 45 richieste

Un ufficio a cui rivolgersi per ridurre i problemi legati alla casa

**Il 40% delle segnalazioni riguarda la conflittualità fra vicini**

**Carrara** Erp si è organizzata per cercare di migliorare la qualità dell'abitare all'interno delle case popolari gestite per conto dei Comuni nell'ambito della provincia apuana, grazie all'Ufficio W.a.c.s., ovvero Welfare Abitativo e Convivenza Sociale che opera come mediatore per anticipare, ridurre e risolvere i problemi di coloro che vivono nei fabbricati gestiti dall'ente.

«Fino ad oggi, su oltre settanta richieste di presa in carico delle problematiche, quarantacinque hanno già avuto una definizione positiva mentre

per le restanti Erp sta ancora lavorando. Per capire meglio di cosa si tratta: il quaranta per cento delle questioni riguarda conflittualità tra vicini - si legge nella nota Erp - Le altre sono segnalazioni o richieste di intervento a seguito di atti vandalici, presenza di cattivi odori, insalubrità degli spazi, problematiche riguardanti il fabbisogno di servizi di manutenzione architettonica e la cattiva condotta degli animali domestici. L'ufficio, per andare incontro ai disagi delle famiglie, ha messo fino ad oggi a disposizione, gratuitamente, l'ausilio di due mediatori sociali con qualifica giuridica. Sempre a sostegno delle problematiche delle famiglie, è prossima all'avvio la mappatura sociale dei fabbricati». «Infine - si chiude la nota - l'ente sta organizzando, al momento in collaborazione con Anam, degli incontri per spiegare alle famiglie che vivono negli alloggi gestiti da Erp Massa Carrara, l'importanza del corretto smaltimento dei rifiuti urbani, iniziativa che sarà, in seguito, proposta anche ad Erp e Nausca».

**DICONO DI NOI**



**Sindaco Comune di Montignoso e Presidente della Provincia:** «Il rapporto con i vertici ERP è molto positivo ed è stato da subito improntato al dialogo e costruttivo confronto. Per il futuro si deve andare nella direzione di coniugare i bisogni abitativi con la qualità dell'abitare, con una particolare attenzione ai temi dell'inclusione sociale e un rinnovato impegno nel recupero di alloggi da ristrutturare».



**Cispel:** «ERP MS è un'partner associata e il suo presidente ha un lungo percorso nel mondo associativo toscano e nazionale delle aziende di edilizia residenziale pubblica è stato più volte nel direttivo Federcasa. Valutiamo positivamente il lavoro di ERP in questa fase di difficoltà sociale ma anche di opportunità di trasformazione del patrimonio e di particolare attenzione a una maggior inclusione sociale degli inquilini».



“Come **CISL FP** abbiamo rapporti sindacali fluidi e frequenti. Negli ultimi anni abbiamo condiviso percorsi di valorizzazione del personale dipendente sia attraverso avanzamenti di carriera sia attraverso incentivazioni alla produttività. Abbiamo un Contratto decentrato vigente e ne abbiamo da poco discusso il rinnovo e l’ammodernamento. Stiamo cercando , e c’è la disponibilità delle parti, di fare un accordo di welfare aziendale”.



**Confartigianato:** “Seguiamo con attenzione lo sviluppo degli investimenti ERP. Il nostro giudizio sull’azienda è positivo, il rapporto con gli uffici tecnici e le relazioni con ERP sono improntati alla massima collaborazione. Negli ultimi anni si sono fatti passi in avanti sui tempi di pagamento e di risposta nel redigere contabilità intermedia e fine lavori”.



**Sunia:** “Troviamo in ERP un interlocutore serio e affidabile per affrontare le molte criticità che riguardano la gestione del patrimonio, il rapporto con gli inquilini, una maggior inclusione sociale degli stessi, e la sempre crescente necessità di edilizia residenziale pubblica”.



**Confindustria:** “Con ERP abbiamo un rapporto positivo. Guardiamo con attenzione al piano di efficientamento energetico e riqualificazione che sta approntando attraverso i bonus, che consideriamo un’opportunità per le imprese e il territorio”.



“ERP Massa Carrara dimostra concretamente attenzione alla dimensione sociale e alla qualità dell’abitare tramite gli indirizzi aziendali e in particolare con l’introduzione dell’ufficio Welfare abitativo e convivenza sociale, distinguendosi per una vision orientata a comprendere e soddisfare i bisogni degli inquilini e a promuovere la crescita delle comunità”.



**Sindaco Comune di Mulazzo:** “ERP si è dimostrata un partner fondamentale per i comuni nella gestione di un patrimonio immobiliare di grande rilevanza. Il suo impegno nel soddisfare le esigenze abitative di utenze spesso fragili è lodevole. Apprezziamo profondamente il loro approccio orientato alla valorizzazione del patrimonio con soluzioni moderne, sostenibili ed inclusive. ERP si distingue per la sua capacità di considerare attentamente le peculiarità di ogni realtà territoriale, dimostrando una sensibilità e un’attenzione che fanno la differenza nel migliorare la qualità della vita delle comunità servite. Un esempio particolarmente positivo è rappresentato dalla riqualificazione dei centri storici e delle aree degradate, dove sono state proposte soluzioni in grado di far emergere lo spirito della comunità, contribuendo così a rivitalizzare il tessuto sociale e urbano”.

## LA NOTA METODOLOGICA. UN PERCORSO CONDIVISO DI RENDICONTAZIONE

Il bilancio di sostenibilità di ERP, oggi alla settima edizione, rappresenta un importante passo avanti in tema di rendicontazione socio-ambientale. Questo documento, che riguarda risultati, progetti e iniziative dell'esercizio 2023, rappresenta la volontà di ERP di rafforzare ulteriormente il proprio orientamento alla 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, si sono misurati sulle tematiche ESG e della rendicontazione socio-ambientale.

Il presente bilancio si ispira allo standard internazionale *GRI sustainability reporting standards*, la metodologia maggiormente diffusa e riconosciuta per la redazione dei bilanci di sostenibilità, alle linee guida GBS e all'Accountability AA1000. Nel 2023 inoltre sulla spinta della nuova direttiva Europea sulla sostenibilità, il nuovo organismo EFRAG ha pubblicato un importante set di Standard di rendicontazione che a partire dal 2025 saranno riferimento per i soggetti obbligati. ERP Massa Carrara non rientra in questo obbligo, ma abbiamo comunque deciso di orientare la nostra rendicontazione sempre più verso i principi emanati dai nuovi Standard.

GRI ed EFRAG hanno in questo periodo inoltre rafforzato la loro collaborazione attraverso un patto di interoperabilità che rende lo standard GRI un naturale strumento di passaggio ai nuovi standard ESRS emanati da EFRAG.

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.

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](mailto:presidenza@erp.ms.it).



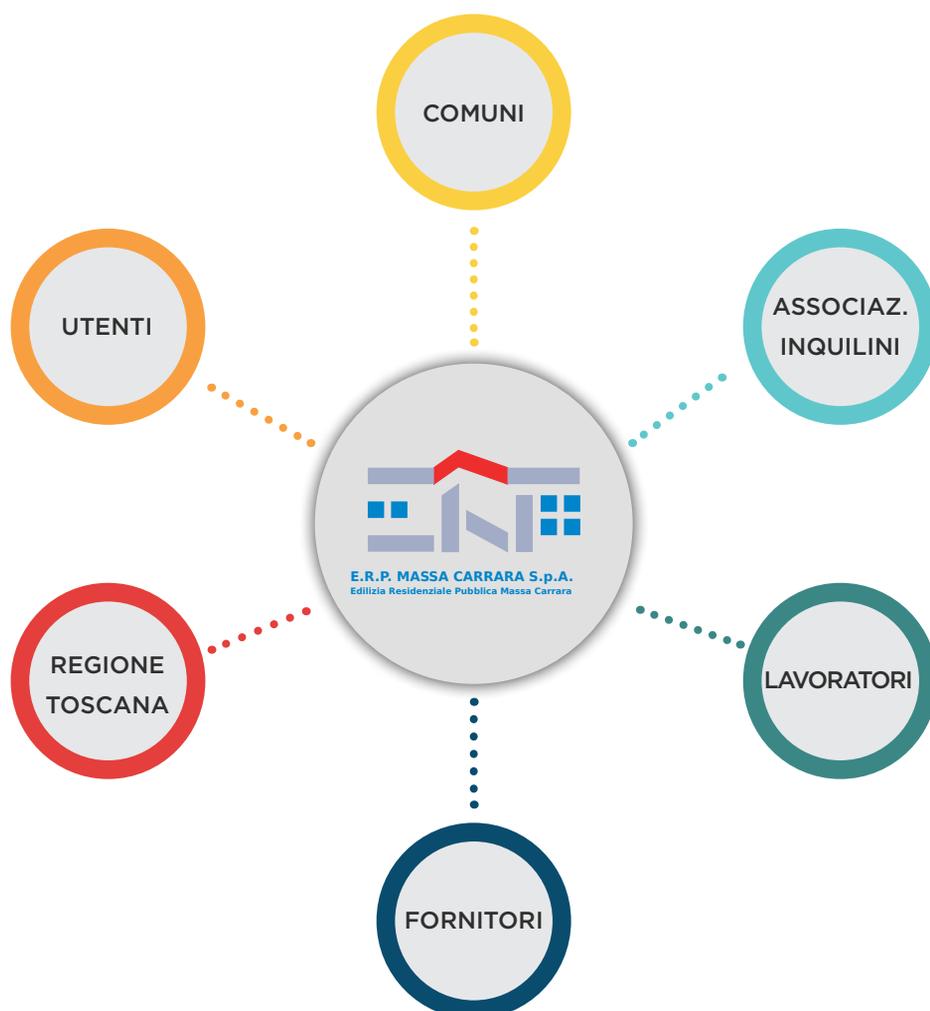
## IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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 rendere l'attività lavorativa sicura, le mansioni eque e ben redistribuite, l'ambiente di lavoro proficuo e accogliente



## LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Nell'ottica di redazione del presente bilancio di sostenibilità, anche per mantenere valido un criterio di comparabilità, abbiamo ritenuto valida l'attività di stakeholder engagement svolta nelle scorse edizioni, che ha avuto l'obiettivo di definire le tematiche cosiddette materiali, cioè rilevanti, per ERP e i suoi stakeholder.

Come gli altri anni abbiamo interloquito con i nostri stakeholder per raccogliere il loro punto di vista e i loro suggerimenti, contenuti nelle pagine iniziali di questo documento.



### PERFORMANCE ECONOMICA - FORNITORI

CONSUMI DI MATERIALI, ENERGIA ELETTRICA  
E TERMICA, ACQUA - RIFIUTI E SCARICHI - EMISSIONI  
- INVESTIMENTI AMBIENTALI SUI FABBRICATI  
- COMPLIANCE AMBIENTALE

POLITICHE LAVORO - RELAZIONI INDUSTRIALI - SALUTE  
E SICUREZZA LAVORO - FORMAZIONE - CONTENZIOSI E  
PRATICHE DI LAVORO - ANTICORRUZIONE - RILEVANZA  
SOCIALE DELLE ATTIVITÀ

Sono state coinvolte 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 e ai temi dell'inclusione sociale.

Per questa settima edizione e in vista dell'obbligo di rendicontazione è stata inoltre affrontata una prima analisi dei principali rischi connessi all'attività di ERP che hanno evidenziato alcuni indicatori che già rientrano nella nostra rendicontazione.

## ANALISI DEI RISCHI

In coerenza con gli impegni espressi nella politica di sostenibilità, la condotta etica e responsabile per la crescita sostenibile non può prescindere dalla valutazione degli impatti rilevanti in relazione ai rischi e alle opportunità connesse ai temi materiali per ERP. In particolare abbiamo analizzato un ristretto set di indicatori che da ERP vengono presidiati e in ottica CSRD dovranno essere debitamente rendicontati.

RISCHI ESTERNI		RISCHI INTERNI	
Rischi da cambiamento climatico	Investimenti per l'efficientamento energetico del patrimonio	Presidio processi e integrazione obiettivi di sostenibilità	Costruzione di una policy di sostenibilità
Rischi da comportamenti degli inquilini	Morosità e strumenti contrasto	Inclusione sociale e conflittualità nei fabbricati ERP	Attività ufficio welfare abitativo
Rischi catena di fornitura	Tempo di pagamento dei fornitori	Credito /liquidità	Morosità/tempi di pagamento



VIA BARCARA



## CAPITOLO 1 IL CONTESTO

### L'IMPEGNO DI ERP PER GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

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 sotto-target, sui quali è articolata la rendicontazione di sostenibilità.



In particolare abbiamo voluto analizzare tre indicatori, uno di natura sociale, uno economico e uno ambientale per rappresentare l'impegno di ERP rispetto ai tre pilastri dello sviluppo sostenibile, e come anche noi contribuiamo, seppur in piccola parte, al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

SDGs AGENDA 2030	OBIETTIVO	INDICATORE DI PERFORMANCE	FATTI 2023
 <p><b>1</b> SCONFIGGERE LA POVERTÀ</p>	<p>Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo.</p>	<p>Una popolazione di inquilini fragile ed esposta a rischi economici e sociali</p>	<p>118 euro affitto mensile medio e circa il 60% degli inquilini hanno il canone protetto</p>
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>Gli investimenti di ERP sul territorio generano occupazione locale. Molta attenzione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori.</p>	<p>Su circa 50 milioni di investimenti negli ultimi 9 anni, oltre il 30% va a fornitori locali 0 infortuni nel 2023 e 10 ore procapite di formazione alla sicurezza</p>
 <p><b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>	<p>Investimenti che hanno ridotto e ridurranno nei prossimi due anni le emissioni climalteranti del patrimonio edilizio</p>	<p>1 milione di Kwh risparmiati e 400 T di emissioni di CO2/anno evitate</p>

## 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 Livello ottimale di gestione (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.

Nel corso dell'anno corrente con **decisione di Giunta Regionale 36** dell'11 marzo 2024 sono state approvate le **Linee di indirizzo** sistematiche per l'**attivazione di risorse e interventi in materia di edilizia residenziale pubblica**.

Complessivamente oggi la Toscana può contare su circa **50 mila alloggi** di edilizia residenziale pubblica, compresi quelli al momento sfitti da ristrutturare: edifici di proprietà dei Comuni, gestiti in forma associata attraverso undici gestori. **Trecen-**

**tomila** sono le famiglie con un Isee, l'indicatore che misura reddito e patrimonio, inferiore a 16.500 euro, che è il limite per chiedere un alloggio ERP: tra questi **92 mila** hanno redditi da povertà assoluta.

Per affrontare l'emergenza **la Regione stanziava 90 milioni di euro** di risorse attraverso il Piano regionale per la casa. Questo nasce dall'esigenza di concentrare tutti gli sforzi possibili sulla questione abitativa, ritenuta dalla Regione decisiva per contrastare la povertà e le marginalità sociali, e fondamentale per le politiche di welfare.

Al centro del piano ci sono due interventi completamente nuovi, ai quali sono stati destinati **40 milioni di euro**, con l'obiettivo di incrementare il patrimonio di edilizia popolare. Il primo intervento, da **29,5 milioni di euro**, permetterà la realizzazione ex novo di **circa 150 nuovi alloggi**. Il secondo, da **10 milioni di euro**, sarà rivolto invece al patrimonio esistente: i fondi permetteranno il **ripristino di circa 500 alloggi ERP** attualmente sfitti (con priorità per quelli vuoti).

A questi si aggiungeranno successivamente 7 milioni di euro destinati alla eventuale sottoscrizione di quote del FNAS (Fondo Nazionale Abitare Sociale) al momento in cui il nuovo Fondo prenderà il via con l'approvazione della misura a livello nazionale.

Il piano regionale per la casa include poi **altri 50 milioni** di interventi **per la realizzazione di abitazioni ERP** già finanziati. 30 milioni riguardano interventi prossimi all'avvio o già avviati dai gestori ERP: a regime questi interventi produrranno la realizzazione di 700 nuovi alloggi ERP. 20 milioni sono invece relativi a programmi già previsti, che devono però ancora partire.

Queste due tranches, rispettivamente da 40 e 50 milioni, costituiscono il plafond pubblico del piano. A queste risorse si aggiungono poi i fondi che sono nella diretta disponibilità dei gestori ERP: in questo caso la Regione non ha il compito di finanziare, ma esclusivamente di autorizzare le opere. Il budget complessivo è, in questo caso, di **65 milioni** (28 in fase di utilizzo e già autorizzate e 37 da utilizzare) che saranno destinati alla manutenzione del patrimonio ERP.

Il pacchetto di interventi si completa con i fondi previsti dal piano di interventi complementari al **PNRR**: complessivamente sono **93 milioni** di fondi grazie ai quali si interverrà sulla manutenzione, l'efficientamento energetico e il miglioramento sismico di **circa 2.700 alloggi**.

## Il patrimonio residenziale toscano

Secondo il XII Rapporto "Abitare in Toscana", le unità immobiliari gestite in Toscana sono 49.924. 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.

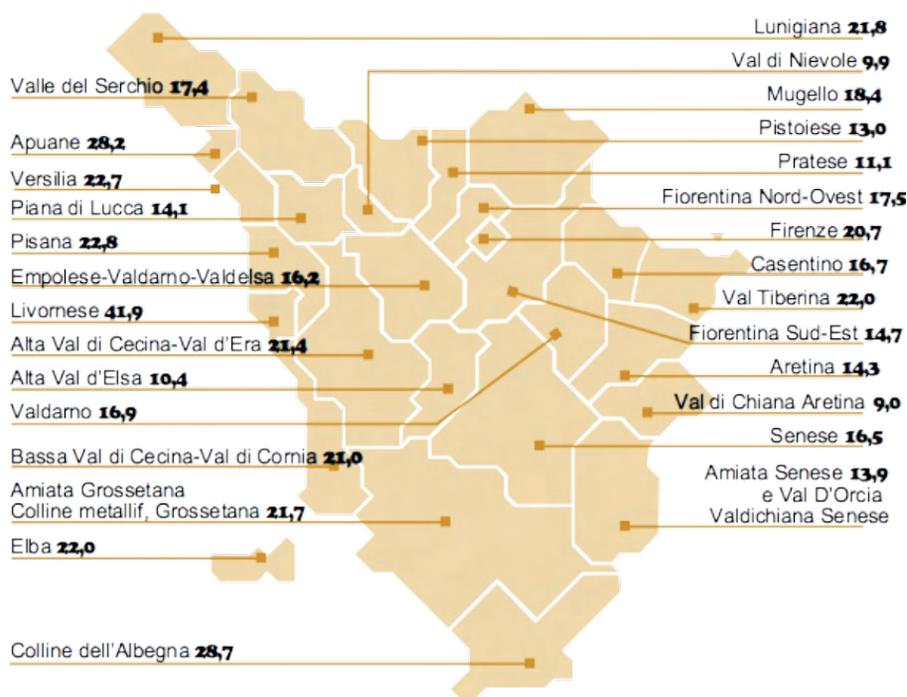
## IL RAPPORTO TRA LE FAMIGLIE TOSCANE E LE UNITÀ IMMOBILIARI ERP (VAL. ASS. E RAPPORTO PERCENTUALE)

PROVINCIA	NUCLEI FAMILIARI	ALLOGGI ERP	ALLOGGI ERP RISPETTO A 100 FAMIGLIE IN AFFITTO
Massa-Carrara	13.769	3.669	26,6
Arezzo	20.646	3.121	15,1
Empolese V	10.640	1.580	14,9
Firenze	67.799	12.814	18,9
Grosseto	13.544	3.140	23,2
Livorno	25.701	8.490	33,0
Lucca	22.999	4.118	17,9
Pisa	28.935	6.377	22,0
Pistoia	18.813	2.198	11,7
Prato	16.447	1.828	11,1
Siena	18.118	2.589	14,3
<b>Totale</b>	<b>257.391</b>	<b>49.924</b>	<b>19,4</b>

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

La maggior concentrazione si registra nei LODE di Livorno con 33 alloggi ERP per ogni 100 famiglie in affitto, e a Massa-Carrara con 26,6, che si confermano i LODE con i più consistenti patrimoni rispetto alla popolazione .

N ALLOGGI ERP PER 100 FAMIGLIE IN AFFITTO PER ZONA DISTRETTO (2022)



ERP Massa Carrara dispone quindi di un importante patrimonio immobiliare, purtroppo però piuttosto vecchio; essendo il Lode Toscano con il patrimonio più vetusto.

### LA DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI FABBRICATI ERP PER PERIODO DI COSTRUZIONE NELLA PROVINCIA DI MASSA CARRARA

PRIMA DEL 1970	1970-2000	DOPO IL 2000
73,7%	23,3%	3,1%

### L'economia circolare

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, contemporaneamente minimizzando 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 l'allora codice appalti (D.lgs. 50/2016), che conferma quanto previsto dalla L. 221/2015.

Ciò avviene attraverso i Criteri Ambientali Minimi (CAM), requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

In Italia, l'efficacia dei CAM è stata assicurata grazie all'art. 18 della L. 221/2015 e, successivamente, all'art. 34 recante "Criteri di sostenibilità energetica e ambientale" del D.Lgs. 50/2016 "Codice degli appalti" (modificato dal D.Lgs 36/2023), che ne hanno reso obbligatoria l'applicazione da parte di tutte le stazioni appaltanti.

## Il next resilience in Europa e il bonus 110% in Italia e la direttiva case green

# Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

#NEXTGENERATIONITALIA



L'Unione Europea ha risposto alla crisi pandemica degli anni 2020 e 2021 con il Next Generation EU (NGEU), un programma di portata e ambizione inedite, che prevedeva investimenti e riforme per accelerare la transizione ecologica e digitale; migliorare la formazione delle lavoratrici e dei lavoratori; conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale.

Per l'Italia il NGEU rappresenta un'opportunità imperdibile di sviluppo, investimenti e riforme: modernizzare la pubblica amministrazione, rafforzare il sistema produttivo e intensificare gli sforzi nel contrasto alla povertà, all'esclusione sociale e alle disuguaglianze. Il piano NGEU può essere l'occasione per riprendere un percorso di crescita economica sostenibile e duraturo, rimuovendo gli ostacoli che hanno bloccato la crescita italiana negli ultimi decenni.

Il 30 aprile 2021 l'Italia ha presentato alla Commissione Europea il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), che, approvato il 13 luglio 2021, intende in sintesi:

- rilanciare il Paese dopo la crisi pandemica, stimolando una transizione ecologica e digitale;
- favorire un cambiamento strutturale dell'economia, a partire dal contrasto alle disuguaglianze di genere, territoriali e generazionali.

Suddiviso in 6 missioni principali, il PNRR descrive le priorità di investimento per un arco temporale di 5 anni. Il Governo ha cominciato a mettere in atto il Piano nella seconda metà del 2021 e dovrà completarlo e rendicontarlo entro la fine del 2026. L'obiettivo è quello di rilanciare attraverso l'utilizzo di oltre 200 miliardi di euro di investimenti la struttura economico-sociale del Paese, puntando in particolare sulle leve della digitalizzazione, della transizione ecologica e dell'inclusione sociale.

## **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) Fondo complementare (PNC)**

Il Programma è finalizzato a intervenire sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, la resilienza e la sicurezza sismica, nonché la condizione sociale nei tessuti residenziali pubblici.

Con Delibera di Giunta regionale 1133 del 28 ottobre 2021, è stato stabilito che le risorse assegnate alla Regione Toscana, pari a oltre 93 milioni di Euro, per la realizzazione del Programma Sicuro, verde e sociale: *riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica, vengano ripartite:*

- 85% delle risorse tra tutti i soggetti gestori ERP, in proporzione al patrimonio gestito;
- 15% delle risorse tra i soli soggetti gestori ERP con patrimonio ricadente in zona sismica 2, in proporzione al patrimonio gestito.

Il governo italiano ha inoltre attivato una serie di benefici fiscali per gli interventi di riqualificazione edilizia che riguardano l'efficientamento energetico e la riduzione del rischio sismico. Queste misure, in particolare il BONUS 110%, possono essere utilizzate anche dalle aziende di edilizia residenziale pubblica. In questo momento il quadro normativo instabile, così come la mancata proroga per l'edilizia residenziale pubblica rispetto al blocco della cessione dei crediti del 16 Febbraio 2023 e il conseguente rallentamento dell'attività di cessione del credito da parte degli istituti bancari hanno messo l'attività in forte difficoltà, anche se per ERP ha continuato l'attività nei condomini misti, di cui circa una quindicina, sono stati portati a compimento.

A corollario di queste azioni L'Unione Europea nel maggio 2024 ha emanato la **direttiva (UE) 2024/1275 sulla prestazione energetica nell'edilizia**.

Il testo è entrato in vigore martedì 28 maggio 2024, ovverosia **venti giorni dopo la sua pubblicazione in Gazzetta Ufficiale**, mentre i singoli Stati membri avranno due anni per recepirne i contenuti. Alcune misure, però, dovranno essere adottate già nei prossimi mesi.

La direttiva europea "case green", che fa parte del pacchetto di riforme Fit for 55, mira a **ridurre progressivamente le emissioni di CO<sub>2</sub> del parco immobiliare europeo** e raggiungere **l'obiettivo della totale decarbonizzazione entro il 2050**, attraverso la **riqualificazione del patrimonio edilizio europeo e il miglioramento dell'efficienza energetica**.

La direttiva EPBD rappresenta una svolta significativa per le politiche energetiche comunitarie e statali. L'obiettivo della direttiva è stimolare la riqualificazione energetica di edifici privati e pubblici in tutta Europa, al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni di CO<sub>2</sub> del parco immobiliare dei 27 Stati membri.



VIA BARACCHINI



## CAPITOLO 2

# CARTA DI IDENTITÀ

### STORIA

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, ERP 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, riuniti nella conferenza L.O.D.E. (livello ottimale di esercizio).

ERP Massa Carrara, costituitosi il 29 marzo 2004 esattamente 20 anni fa, 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 a 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 di volta in volta realizzate, e a essi consegnate dalla Società, a seguito della pubblicazione di bandi pubblici propri o per emergenza abitativa. 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 i canoni di locazione degli immobili in gestione e i compensi relativi alle prestazioni professionali. Tecniche rese per conto dei Comuni in applicazione della funzione di "stazione appaltante" prevista nel Contratto di servizio citato.

<b>RIPARTIZIONE QUOTE DI CAPITALE (ELENCO SOCI)</b>				
<b>N.</b>	<b>ENTI SOCI</b>	<b>N. AZIONI</b>	<b>CAPITALE IN EURO</b>	<b>QUOTA DI CAPITALE</b>
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%
<b>Totali</b>		<b>300.000</b>	<b>3.000.000</b>	<b>100%</b>
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 2022.

Il Consiglio di Amministrazione al 31/12/2023 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 2023 il Collegio sindacale di ERP 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 del revisore legale, che al 31 Dicembre 2023 è:

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

### Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di ERP Massa Carrara S.p.A. è stato nominato nella nuova composizione nella seduta del Consiglio di Amministrazione di ERP Massa Carrara S.p.A. del 01.07.2022. All'Organismo di Vigilanza è conferito il compito di vigilanza in materia di applicazione del D.lgs. 231/'01 e s.m.i. 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'O.d.V. ha un Regolamento interno e annualmente predispone un programma al fine dell'individuazione delle attività da svolgere nel corso dell'esercizio corrente. Le principali attività realizzate dall'Organismo di Vigilanza di ERP Massa Carrara S.p.A. per dare concreta attuazione alle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001, sono quelle di seguito sinteticamente riportate:

- verifica periodica del sistema di deleghe vigente e del rispetto della procedura di comunicazione delle variazioni agli enti interessati;
- verifica dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei protocolli posti a presidio delle attività individuate come rischiose;
- raccolta ed esame di eventuali segnalazioni riguardanti irregolarità riscontrate o situazioni di particolare criticità ricevute dai Responsabili delle diverse Funzioni o da qualsiasi dipendente, nonché da terzi;
- raccolta dei documenti di rendicontazione predisposti dai Responsabili secondo quanto indicato nei protocolli e nei flussi informativi;
- effettuazione delle attività di controllo secondo quanto disposto nel piano di audit e disposizione degli accertamenti ritenuti necessari e opportuni a seguito delle segnalazioni ricevute;
- monitoraggio sull'efficacia dei presidi organizzativi e di controllo e proposta di eventuali modifiche/integrazioni;
- collaborazione con il RPCT nell'attività di vigilanza al fine dello scambio proficuo di informazioni e di valutazioni circa l'efficacia del sistema preventivo;
- anticorruzione.

Al 31/12/2023 l'organismo 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>

## WHISTEBLOWING

La disciplina è stata introdotta con il **Decreto Whistleblowing** (d.lgs. 24/2023), in recepimento della Direttiva (UE) 2019/1937, con l'obiettivo di prevenire e reprimere la corruzione e l'illegalità all'interno delle imprese. È una norma che tutela la persona fisica (tipicamente un dipendente o un collaboratore dell'azienda) che, venuta a conoscenza di un presunto illecito, deve poterlo segnalare in piena sicurezza promuovendo la legalità e l'integrità all'interno dell'organizzazione. ERP Massa Carrara S.p.A., in osservanza a tale nuova normativa, ha approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 88 del 13/11/2023 il "**Regolamento per la gestione delle segnalazioni di violazioni**" e ha avviato la piattaforma informatica crittografata progettata e sviluppata da DigitalPA. Tutte le segnalazioni sono ricevute e visionabili esclusivamente dal nominato RPCT, Dott. Arch. Paolo Bechi, incaricato del compito di ricevere le segnalazioni di illecito, di gestirne il procedimento e di custodire l'identità del segnalante.



nuova stesura, al quale è allegato il piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove è evidenziato il programma di attività previste, su un arco di tempo definito, per dare attuazione alle misure di prevenzione dei rischi di corruzione. Il Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2022-2024 è stato pubblicato sul sito web della Società nella Sezione “Società Trasparente - Altri Contenuti - Prevenzione della Corruzione”.

Le attività per dare attuazione alle misure di prevenzione dei rischi di corruzione indicate dal piano possono essere legate agli obiettivi (individuali o di gruppo) individuati nell’ambito dei meccanismi di valutazione delle prestazioni e di distribuzione dei premi di risultato al personale.

Ogni anno il piano è revisionato allo scopo di valutare lo stato di attuazione delle attività previste e la successiva riprogrammazione per il periodo seguente.

L’aggiornamento del Piano comprende le misure di prevenzione della corruzione integrative al Modello 231 previste dalle linee guida per l’attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione da parte delle società e degli enti privati controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici, approvate da ANAC con Delibera 1134 in data 8 novembre 2017.

Il Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza è stato consegnato a tutto il personale di ERP Massa Carrara.

Nel corso del 2023 è proseguito, inoltre, il fattivo rapporto, già avviato negli scorsi anni, tra l’ODV e il RPCT, nell’attività di vigilanza al fine dello scambio proficuo di informazioni e di valutazioni circa l’efficacia del sistema preventivo.

### **Gestione dei contenziosi e compliance**

Nel corso dell’esercizio 2023, ERP Massa Carrara non ha avuto alcun contenzioso ambientale, né significativi contenziosi di altra natura.

### **Le certificazioni**

Al 31 dicembre 2023, ERP è in possesso della certificazione ISO 9001, il cui rinnovo è avvenuto a ottobre 2023. Nel corso del 2023 si è attivato un percorso di valutazione di tre nuove certificazioni, la ISO 27001 per la gestione in sicurezza dei dati informatici acquisita nel 2024, la ISO 30415 riguardante la gestione delle risorse umane e UNI/PdR 125 che instaura un sistema di gestione per la parità di genere.

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



### **ERP aderisce a**



## CAPITOLO 3

# ERP GENERATORE DI VALORE AMBIENTALE E SOCIALE

## PNRR/PNC E BONUS 110% E CONTRIBUISCONO ALLA CASA GREEN

Come abbiamo avuto modo di descrivere in premessa, nel periodo post pandemico si sono concentrate una serie di opportunità che derivano dai finanziamenti connessi al PNRR, attraverso i programmi PinQUA e “Sicuro - Verde - Sociale”, e dai Bonus edilizi attivati dal governo.

Queste opportunità al momento, a causa di un non semplice quadro normativo e del blocco delle cessioni non sono state colte appieno, gli interventi realizzati e in via di realizzazione hanno comunque rappresentato per ERP un’occasione per migliorare e rendere più efficiente il proprio patrimonio.



### Interventi di efficientamento energetico e miglioramento sismico

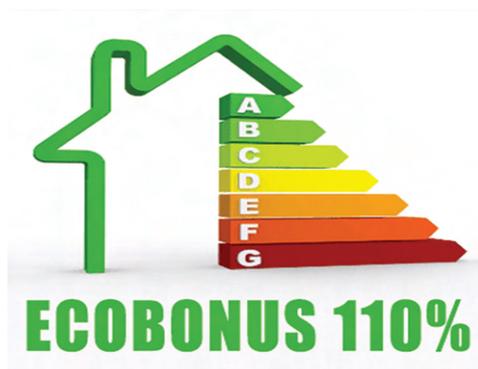
La legge 77/2020 ha previsto un’agevolazione, che eleva al 110% l’aliquota di detrazione delle spese sostenute per specifici interventi in ambito di efficientamento energetico, riduzione del rischio sismico, Ecobonus 110% e Sisma bonus 110%. La Società ha lavorato effettuando un’analisi di fattibilità degli interventi rientranti nel beneficio fiscale del patrimonio ERP in gestione, individuando inizialmente dodici lotti che non sono potuti essere condotti in fondo per i noti problemi sulle

cessioni, gli *stop and go* normativi e la mancata proroga per l'edilizia residenziale pubblica. A oggi restano oltre 650 alloggi in condomini misti privati/ERP che hanno tuttora le carte in regola per accedere al SuperBonus 110%, la cui versione corrente prevede un 70% di deduzione fiscale (65% nel 2025).

Nel 2024 l'Unione Europea, come abbiamo avuto modo di descrivere, ha approvato la direttiva sulle case Green, a dimostrazione di come il tema sia del tutto attuale.

### Interventi ammessi al fondo complementare PNRR/PNC

Il programma finalizzato a intervenire sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, la resilienza e la sicurezza sismica, nonché la condizione sociale nei tessuti residenziali, ha visto ammettere al finanziamento 205 alloggi sul territorio provinciale e altri 100 in lista di riserva.



### RISPARMIO ENERGETICO

Questi interventi oltre a generare una ricaduta economica per le imprese e il tessuto economico, produrrebbero una importante riduzione di emissioni inquinanti e saranno un veicolo di risparmio, sicurezza ed efficienza per oltre il 40% delle famiglie di inquilini ERP.

FINANZIAMENTO	ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
Superbonus 110	400	350.000 Kwh/anno	140 TCO <sub>2</sub> /anno circa
Alloggi PNRR/PNC	205	148.000 Kwh/anno	65 TCO <sub>2</sub> /anno circa
Altri investimenti	28	20.000 Kwh/anno	12 TCO <sub>2</sub> /anno circa

## GLI INVESTIMENTI AMBIENTALI DEGLI ANNI PASSATI

### Progetti verdi

ERP Massa Carrara ha speso negli ultimi 9 anni 25 milioni di euro in progetti green, alcuni dei quali particolarmente significativi.

#### Massa, località I Poggi, via Pisacane

Il progetto di edilizia residenziale pubblica prevede la realizzazione di un complesso di 31 alloggi in classe energetica "A", coibentati sia dal punto di vista termico che dal punto di vista acustico, nel rispetto delle normative nazionali e regionali.



#### Massa, Ex Mattatoio, Loc. Zecca, Via Galvani

Il complesso sarà composto da 30 unità, in classe energetica A, avrà un sistema a cappotto e i solai ottimizzati energeticamente con l'abbinamento di impianti fotovoltaici a servizio delle utenze condominiali e impianti solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria. L'intervento sarà inoltre completato da una pensilina in legno dotata di fotovoltaico, a dimostrazione della forte impronta green dell'intervento.



## 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, che 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 solo 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, il borgo medievale di Virgoletta a Villafranca, Palazzo Ambrosi a Villafranca, attività tutte che hanno reso disponibili 17 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
Vigneta, Casola	5
Via Signorini, Mulazzo	2
via Fondaccio, Montignoso	1
Ex canonica, Montignoso	1
<b>Totale</b>	<b>24</b>

## Risparmio energetico derivato dagli interventi sul patrimonio

Gli interventi realizzati al fine di implementare e rendere più efficiente il patrimonio hanno prodotto risparmio anche per gli utenti e in termini di impatti energetici ed emissivi.

Quelli degli anni scorsi, realizzati con l'ultimo POR (Piano Operativo di Reinvestimento), riguardano 8 fabbricati per 102 alloggi e hanno prodotto minor consumo energetico, pari a 73.5000Kwh/anno, e una minore produzione di CO<sub>2</sub>, corrispondente a 30 TCO<sub>2</sub>/anno. Gli interventi si sono concentrati in particolare sull'isolamento termico.

ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
138	100.000 Kwh/anno	40 TCO <sub>2</sub> /anno

Gli interventi realizzati nel 2023 riguardano oltre 30 alloggi, ma con il PNC fondo complementare del PNRR saranno oltre 200 gli alloggi che riceveranno nei prossimi anni interventi di efficientamento.

ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
36	25.920 Kwh/anno	10 TCO <sub>2</sub> /anno

A questi si aggiungono i 24 alloggi da edifici storici recuperati, nei quali possiamo tranquillamente calcolare prudenzialmente un risparmio di 60 kwh/m<sub>2</sub> anno, dovuto al passaggio da una classe F/G a una classe C.

ALLOGGI RECUPERATI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
24	18.000 Kwh/anno	7,20 TCO <sub>2</sub> /anno

Nel complesso a questi si aggiungono 133 alloggi in classe A di Carrara, loc. Caina, consegnati nel 2019, che producono un risparmio prudenziale di almeno 100 kwh/m<sup>2</sup> anno rispetto al valore di un edificio tradizionale, pari a 214.500 kwh, e altri 39.000 kwh circa derivano dagli 11 altri nuovi alloggi costruiti a Licciana, Villafranca e Montignoso.

NUOVI ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
44	250.000 Kwh/anno	100 TCO <sub>2</sub> /anno

Il totale è:

	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO <sub>2</sub>
<b>Totale</b>	<b>400.000 Kwh/anno</b>	<b>60 TCO<sub>2</sub>/anno</b>

## In conclusione

Oltre un quarto del patrimonio potrebbe risultare efficiente da un punto di vista energetico e più sicuro dal punto di vista sismico.

Saranno risparmiati circa un milione kwh/anno. saranno prodotte oltre 400 TCO<sub>2</sub>/anno in meno.

Circa 200.000 euro complessivi di risparmi sulla bolletta energetica di oltre 800 famiglie.

Agli interventi di efficientamento energetico, negli anni si sono affiancati gli interventi per rendere conformi gli impianti elettrici condominiali, e per smaltire il 90% circa dell'amianto presente nelle coperture di edifici.

### IMPIANTI ELETTRICI CONDOMINIALI

Sono 323 gli impianti condominiali inseriti negli ultimi anni nel programma per la conformità degli impianti alle normative vigenti.

### RIMOZIONE AMIANTO

Visto l'elevato numero di edifici costruiti prima degli anni '70 in gestione a ERP e la diffusa presenza di amiantocemento a copertura dei tetti, ERP si è adoperata rimuovendo e smaltendo oltre il 90% dell'amianto presente nelle coperture di edifici. Sono stati previsti tre ulteriori importanti interventi di eliminazione amianto a Carrara, Aulla e Fivizzano.

## UFFICIO WELFARE ABITATIVO E CONVIVENZA SOCIALE

Nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica la conflittualità è molto spesso intrecciata a condizioni di marginalità e disagio sociale, e in contesti di questo tipo la gestione della convivenza si rende particolarmente complessa. ERP Massa Carrara ha quindi deciso di lavorare nella direzione dell'inclusione sociale.

L'idea dell'ufficio Gestione sociale nasce già all'interno di Federcasa, che ne è principale promotrice unitamente all'università degli studi Bicocca, con l'obiettivo di rappresentare uno strumento adeguato alle esigenze sociali, economiche, culturali della società, quindi dell'utenza ERP, e capace di incidere positivamente nella gestione delle aziende in termini di:

- potenziamento e qualificazione della presenza sul territorio;
- miglioramento della gestione ordinaria sul territorio;
- crescita della capacità di programmazione, prevenzione e potenziamento della gestione condivisa e integrata dell'utenza.

Questa esperienza è già stata sperimentata nelle Aziende Casa di Milano, Firenze e Umbria con risultati più che soddisfacenti.

L'elemento fondante è l'ampliamento e sistematizzazione dell'attività di front office, che comporta un nuovo approccio alle attività connesse all'utenza.

La gestione dell'utenza, esplicitata in termini di governo dei rapporti tra gli inquilini e di rapporto tra questi e l'Azienda, delle conflittualità condominiali, dei pagamenti, della tenuta dell'alloggio e dei reclami, rappresentano insieme alla manutenzione e in generale agli interventi edilizi, i capisaldi sui quali si fonda l'esistenza delle Aziende Casa.

ERP ha deciso di affrontare questo periodo di profonda trasformazione del patrimonio non tralasciando la vocazione sociale che ne ha sempre contraddistinto le attività. Nel 2021, tra agosto e settembre, è stato infatti istituito l'ufficio Welfare abitativo e convivenza sociale, con il compito di promuovere il benessere abitativo dei nuclei familiari assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e prevenire e gestire in maniera attiva la conflittualità mediante attività di mediazione sociale, anche in collaborazione con soggetti esterni (in questo caso, la società Equilibrio prima e la cooperativa Intrecci poi).

Nel primo semestre dell'anno l'attività dell'ufficio Welfare abitativo e convivenza sociale si è concentrata sull'intensificare la presenza sul territorio, sulla consegna del Regolamento d'Utenza Semplificato agli assegnatari e sul ricevimento delle persone allo sportello di ascolto.

Nel secondo semestre 2023, con l'intento di migliorare la qualità sociale dell'abitare, ERP Massa Carrara, ha deciso di introdurre un nuovo progetto spostando il focus dai conflitti al benessere abitativo degli inquilini.

<b>Anno 2023</b>	<b>PROBLEM SOLVING (mediazione e gestione dei conflitti): aperti n.23 fascicoli sociali.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• n. 17 gestiti da ufficio welfare.</li> <li>• n. 6 gestiti in collaboraizone con servizio sociale professionale del comune di riferimento.</li> </ul>
<b>SPORTELLO DI ASCOLTO: n. 10 incontri</b>	<b>SOPRALLUOGHI: n. 20 (fabbricato/alloggi)</b>

Attraverso la collaborazione con il terzo Settore, in particolare con la Cooperativa Intrecci, ERP Massa Carrara ha deciso di sperimentare l'erogazione di un servizio di supporto socio-relazionale (gratuito) per ascoltare e risolvere le conflittualità, partendo da un'analisi del territorio provinciale e individuando un fabbricato dove iniziare la sperimentazione.

Prendendo spunto dall'esperienza di Milano, Trento, Parma, Pistoia ecc. è nato il Progetto di "Tutor di fabbricato".

All'interno del fabbricato di Via Mulazzo n. 40/42 - complesso residenziale ERP dove vivono 50 famiglie - dal mese di dicembre 2023 è attivo il progetto di tutoraggio. Per alcuni giorni la settimana gli operatori sono presenti sul fabbricato ed entrano in rapporto con tutti gli inquilini. Il loro compito è quello di fornire ascolto e aiutare le persone a trovare soluzioni ai problemi, mettendo in atto azioni idonee ad attivare le persone a promuovere il senso di appartenenza alla comunità. Il progetto nasce per costruire e rafforzare buone relazioni di vicinato, svolgendo un'attività di presenza costante sul territorio per fare incontrare e conoscere le persone che ci vivono, agevolando la convivenza.

Per la realizzazione del progetto e la riqualificazione sociale del fabbricato ERP MS S.p.A. ha voluto iniziare dal recupero di un luogo-spazio all'interno del fabbricato stesso, oggetto di passate occupazioni abusive, per trasformarlo in punto di ascolto e di incontro per gli inquilini.

Nel mese di novembre 2023 è stato organizzato un incontro di presentazione del progetto e degli operatori della Cooperativa Intrecci con tutti gli inquilini, la direzione di ERP e dell'Assessore al Sociale del Comune di Carrara. Incontro molto partecipato e ben accolto dagli inquilini.

Il personale dell'ufficio welfare e convivenza sociale di ERP MS S.p.A ha affiancato e coordinato il lavoro degli operatori e in particolari situazioni di fragilità sociale ha attivato e operato in accordo con i Servizi Sociali territoriali, soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

Con l'inizio del Progetto di tutoraggio l'attività di mappatura sociale dei fabbricati è stata implementata dalla realizzazione di un profilo socio-demografico specifico per quei fabbricati in cui sono emerse situazioni di "conflittualità" e/o problematiche di particolare fragilità sociale.

Nel corso dell'anno sono stati Mappati circa 30 fabbricati a gestione pubblica e sono stati realizzati una decina di profili socio-demografici.

### **Progetti futuri**

- Per prevenire e/o dirimere problematiche di convivenza derivanti da incuria, cattiva detenzione o maltrattamenti nei confronti degli animali è in progetto la possibilità di stipulare una convenzione con il Guardie Eco-Zoofile volontarie locali.
- Implementazione della rete territoriale: coinvolgimento dei vari enti istituzionali e dei diversi servizi territoriali: comuni, servizi sociali, forze dell'ordine, strutture sanitarie, associazioni di volontariato e molti altri enti e istituzioni.
- Convenzioni con associazioni di volontariato per lo sviluppo di progetti mirati sui bisogni degli inquilini: corsi italiano per stranieri, banca ore solidale, doposcuola nei mesi estivi per bambini/ragazzi.

## **HOUSING FIRST E STAZIONI DI POSTA**

I Comuni di Carrara, Massa e Montignoso hanno ricevuto un finanziamento ministeriale di circa 1.5 milioni (Carrara Capofila) per progetti di Housing first e Housing temporaneo - per queste tematiche ERP è disponibile a fare da Stazione Appaltante per i Comuni e svolgere il Servizio di Ingegneria/Architettura: i comuni hanno chiesto ad ERP di svolgere questi servizi in quanto appena qualificata come Stazione Appaltante ai sensi del nuovo Codice Appalti senza limiti di importo e perché i loro uffici sono impegnati con i bandi del PNRR.

ERP si è resa disponibile per la richiesta dei tre comuni soci anche attualmente perché si tratta di una occasione di incrementare i propri ricavi.

Nel dettaglio: ad esempio Massa utilizzerà un alloggio confiscato alla criminalità organizzata e un immobile all'Ex Mattatoio, Carrara ha scelto l'immobile facente parte della Mensa Caritas, Montignoso ha scelto una ex canonica da poco acquisita al patrimonio comunale.

## IL RAPPORTO CON GLI INQUILINI

ERP Massa Carrara è un'azienda che svolge un servizio di natura pubblica per la valorizzazione e la 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, che rende esplicita la missione di ERP di azienda la cui capacità di gestione deve andare di pari passo con la vocazione di natura sociale.

	%
Nuclei familiari con soggetti invalidi	33,5
Nuclei familiari con figli disabili	1,2
Famiglie unipersonali con assegnatario ultra 85enne	3,9
Unipersonali	26,3

Le tipologie di canone applicato:

	NUMERO	%
Canone minimo	249	7,9
Canone sociale	853	27,2
Canone protetto	1.858	59,2
Canone massimo	48	1,5
Canone sanzionatorio	12	0,4
Altro	118	3,7

Questi dati si stagliano a conferma della funzione sociale svolta da ERP. Come già risultava chiaro dal peso degli affitti ERP sul totale del patrimonio abitativo provinciale, l'azienda serve una porzione rilevante degli abitanti della provincia.

## SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA

Di seguito una panoramica dei servizi ERP Massa Carrara connessi alla relazione con l'utenza e dei risultati raggiunti.

### Contratti e canone di locazione

ERP 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 parametri utili per il calcolo del canone; gestisce inoltre la locazione di unità immobiliari a uso diverso da quello abitativo.

### Rapporti con l'utenza

ERP MS 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 dei comuni 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 predisporre 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.

**AFFITTO MEDIO MENSILE ANNO 2023 € 118,00**

### Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione

ERP MS cura la verifica puntuale dei pagamenti e gestisce il recupero dei crediti nei confronti degli inquilini, degli occupanti abusivi e 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; predisporre 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'in-

teresse annuo nella misura legale. La morosità per un periodo superiore a 6 mesi è 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: 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 2023 il saldo tra morosità recuperata e nuova morosità è attivo:

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	€ 1.080.163
al 31/12/2019	€ 1.359.673
al 31/12/2020	€ 1.258.536
al 31/12/2021	€ 1.147.994
al 31/12/2022	€ 1.135.838
al 31/12/2023	€ 1.536.022
<b>Totale</b>	<b>€ 12.394.103</b>

Nel 2023 sono stati stipulati 154 nuovi piani di rientro dalla morosità, che portano i piani di rientro attivi a 552.

## 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, favorendo e promuovendo l'autogestione. 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 co-

mune. L'autogestione è costituita, finanziata e opera 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 ogniqualvolta vi sia necessità di sostituire o nominare l'amministratore in fabbricati di natura mista gestiti da ERP.

Sono 175 i condomini e 19 i Supercondomini 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 34 le autogestioni costituite in condomini completamente pubblici, mentre rimangono gestiti internamente i fabbricati come da seguente prospetto:

<b>CONDOMINI GESTITI 2023</b>		
<b>TIPOLOGIA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>ALLOGGI</b>
Supercondomini	2	60
Condomini	34	490
Fabbricati Pubblici Commissariati	5	96
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>646</b>

Al 31/12/2023, l'Ufficio Condomini e Autogestioni ha svolto funzione di amministratore in 34 condomini (490 alloggi) oltre 2 supercondomini (60 alloggi), e ha gestito l'imputazione delle spese relative ai servizi a rimborso per i fabbricati a totale proprietà pubblica per un complessivo di circa 135 fabbricati.

Gli alloggi gestiti nelle diverse forme dall'ufficio amministrazioni condominiali costituiscono il 50% dell'intero patrimonio di ERP.

## RELAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI INQUILINI

Nel 2023 il numero degli inquilini incontrati dall'ufficio gestioni condominiali è stato pari a circa 600. Gli sportelli al pubblico (URP), gli uffici e il management di ERP svolgono regolare attività di relazione con gli inquilini e le associazioni di rappresentanza. Nel corso del 2023, oltre 2000 inquilini si sono rivolti ai nostri sportelli, ricevendo risposta alle questioni poste. 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.

Nel 2023 sono state effettuate indagini di customer satisfaction puntando su un maggior coinvolgimento del personale di front office, indagini che hanno comunque dato esiti positivi.

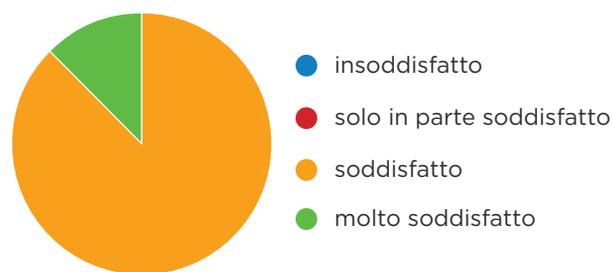
Sono in fase di progettazione il posizionamento di un totem di soddisfazione dell'utente all'ingresso della sede, e un questionario sul sito web aziendale sulla qualità dei servizi erogati.

Il tutto con la finalità di un miglioramento dei servizi offerti agli utenti.

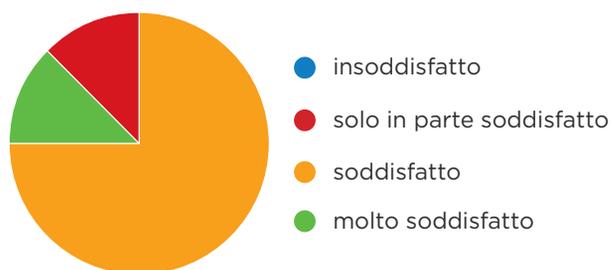
### Da quanto tempo ha avuto in assegnazione alloggio?



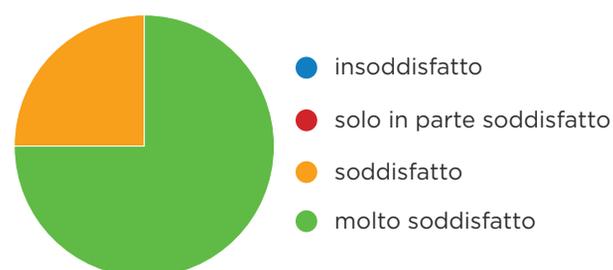
### Come giudica lo stato relativo all'alloggio in cui vive



### Come giudica il funzionamento di manutenzione dell'immobile?



### Come valuta il servizio di reperibilità?



## CAPITOLO 4 IL PERSONALE

### L'ATTENZIONE ALLE RISORSE UMANE

Per svolgere un'attività di questa natura serve una struttura aziendale in grado di rispondere prontamente a esigenze diverse. 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 31/12/2023 è costituita da 53 lavoratori, ed è caratterizzata da 27 donne (globalmente tra dipendenti e somministrati) ossia da una prevalenza femminile.

LAVORATORI		2021	2022	2023
<b>Lavoratori dipendenti</b>	Con contratto a tempo indeterminato	47	48	50
	Con contratto a tempo determinato	5	2	1
<b>Totale</b>		<b>52</b>	<b>50</b>	<b>51</b>
<b>Lavoratori somministrati</b>		4	4	2
<b>Totale</b>		<b>56</b>	<b>54</b>	<b>53</b>

Di cui donne e uomini/part time 2.

LAVORATORI		2021	2022	2023
<b>Dirigenti</b>		1	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	
<b>Quadri</b>		6	5	6
	di cui under 30	0	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	3	2	1
	di cui donne	2	2	3
<b>Impiegati</b>		46	44	44
	di cui under 30	0	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	42	28	24
	di cui donne	31	14	23
<b>Totale</b>		<b>56</b>	<b>54</b>	<b>51</b>

La quasi totalità della popolazione aziendale (50 su 53) 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 56% della popolazione aziendale.

Nel corso del 2022 c'è stata una nuova assunzione a tempo indeterminato ma nessuna a tempo determinato; vi sono stati inoltre un pensionamento e una richiesta di dimissioni volontarie nel 2023.

L'azienda sta inoltre monitorando costantemente i costi, in particolare negli ultimi anni il rapporto dei costi tra ERP Massa Carrara e la media delle altre aziende Toscane sta lentamente e costantemente migliorando.

### **Tasso di assenza**

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

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tasso di assenza	6,88%	8,47%	7,54%

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.

## **Disabilità**

In azienda sono attualmente presenti 3 persone disabili ex art. 1 L. 68/99, un lavoratore appartenente alle categorie protette ex art. 18 L. 68/99 e un tirocinio attivato dalle liste 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 e successivo rinnovo, per la sola parte economica, 2019-2021 del 04/10/2022.

## **Le procedure di selezione**

ERP Massa Carrara ha un regolamento per il reclutamento personale approvato il 20/10/2022, che 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 consentono 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 interna.

## **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 2023 si è fatto ricorso a congedi parentali e flessibilità oraria.

## 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 1209.

	2021	2022	2023
n. ore di formazione	976	797,50	1209
• sicurezza	88	106	446
• addestramento operativo	830	355,50	420
• formazione continua	58	336	343

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 93% dell'organico (i lavoratori non formati sono assenti da lunga data o usciti), le ore di formazione pro capite sono pari a 24,6, un dato superiore alla media nazionale generale e in linea con quello delle aziende del settore dei servizi pubblici locali.

LAVORATORI FORMATI	2021	2022	2023
% di lavoratori formati	93	93	93
n. lavoratori formati	57	56	49
• sicurezza	11	8	26
• addestramento operativo	43	10	35
• formazione continua	3	56	35

## 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 (Decreto legislativo 3 agosto 2009 n. 106 e successivi ulteriori decreti). Soggetto preposto agli adempimenti previsti in materia di formazione sulla sicurezza è l'Ufficio risorse umane, che si occupa dell'attuazione della formazione per i dirigenti, preposti, RSPP e per i lavoratori al momento dell'assunzione e per l'aggiornamento quinquennale.

	2021	2022	2023
Infortuni	0	0	0

## LE RELAZIONI SINDACALI

Attualmente in azienda non risultano situazioni o casi in cui il corretto esercizio di libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere violato o risultare a rischio. Sono presenti 3 sigle sindacali a cui sono iscritti, nel 2023, 42 lavoratori che rappresentano l'84% della forza lavoro.

ISCRITTI AL SINDACATO	2021	2022	2023
Numero dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali al 31/12/2023	35	41	42

## 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, i consumi energetici sostenuti nel corso del 2023, divisi per tipologia.

I consumi del patrimonio gestito non sono conteggiati perché in carico agli inquilini.

### 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)	2021	2022	2023
Consumo tot. di energia elettrica all'interno della società	58.925	55.021	56.289

### Gas Metano

Per il primo anno abbiamo anche rilevato il consumo di gas metano per il riscaldamento della sede aziendale.

GAS METANO (m <sup>3</sup> )	2021	2022	2023
Totale	18.320	14.464	10.631

### 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 (in litri)	2021	2022	2023
Da automezzi	851,38	691,44	594,71

BENZINA (in KI)	2021	2022	2023
Totale	1.334,89	1.360,89	1719,76

METANO (in litri)	2021	2022	2023
Totale	134,14	50,8	125,91

### 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 <sub>3</sub> )	2021	2022	2023
Totale	385	480	449

### Smaltimento carta e toner

Nel corso del 2023 sono stati smaltiti 40 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 5 L'IMPATTO ECONOMICO

### LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE

#### Nota metodologica

Il prospetto di determinazione e riparto del valore economico generato da ERP, riportato di seguito, è stato predisposto sulla base delle voci dello schema di Conto economico utilizzato nel Bilancio 2023.

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

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 gli stakeholder.

#### Valore economico direttamente generato e distribuito

Nel 2023 ERP Spa ha generato un valore economico pari a 9,5 milioni di euro, in netto aumento rispetto all'anno precedente (+29%).

Questo sostanzioso incremento si è tradotto, in misura più che proporzionale, in una maggiore distribuzione ai diversi stakeholder di riferimento (+34%).

Nello specifico, posto 100 il valore economico generato da ERP, nel 2023 è stato distribuito ai vari stakeholder il 95% di esso, a fronte del 92% del biennio precedente.

In particolare, nell'anno in esame i fornitori hanno ricevuto 6,0 milioni di euro, in netto aumento rispetto al 2022 (+58%, +2,2 milioni), i collaboratori hanno ottenuto 2,6 milioni, sostanzialmente in linea con l'anno precedente (+0,3%), i finanziatori circa 107 mila euro (quasi il doppio del 2022), la Pubblica Amministrazione 328 mila euro (+3% sul 2022).

Diversamente, la politica aziendale di ERP non prevede particolari donazioni e liberalità alla comunità ("soli" 3,4 mila nel 2023), 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.

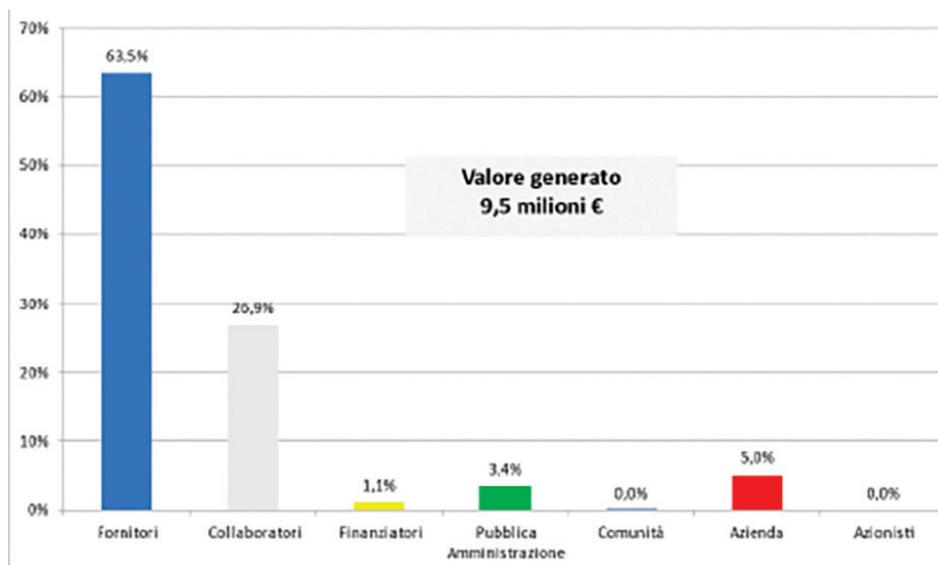
Alla luce di queste dinamiche, il valore trattenuto da ERP è sceso nel 2023 a 480 mila, dai 615 mila dell'anno precedente (-22%), passando da un'incidenza dell'8% a quella attuale del 5%, in rapporto al valore economico generato nel rispettivo periodo di riferimento: questa diminuzione è imputabile totalmente ai minori ammortamenti e accantonamenti, mentre l'utile di esercizio è aumentato rispetto al 2022 del +71%, stabilendosi a 13,4 mila euro.

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

	2023	2022	Var %
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>9.517.145</b>	<b>7.354.733</b>	<b>29,4%</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.709.397	7.036.793	38,0%
Variazione delle rimanenze e dei lavori in corso	-2.158.043	-777.092	177,7%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0,0%
Altri ricavi e proventi netti	1.856.954	1.074.404	72,8%
Proventi finanziari	108.837	20.628	427,6%
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	0,0%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>9.036.801</b>	<b>6.739.737</b>	<b>34,1%</b>
<b>Costi operativi riclassificati</b>	<b>6.038.658</b>	<b>3.812.443</b>	<b>58,4%</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	2.749.991	854.465	221,8%
Costi per servizi	2.783.886	2.580.109	7,9%
Costi per il godimento di beni di terzi	1.309	3.277	-60,1%
Oneri diversi di gestione	503.472	374.592	34,4%
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>2.559.914</b>	<b>2.552.628</b>	<b>0,3%</b>
Costo del personale	2.559.914	2.552.628	0,3%
<b>Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>106.675</b>	<b>55.754</b>	<b>91,3%</b>
Interessi ed altri oneri finanziari	106.675	55.754	91,3%
<b>Remunerazione degli azionisti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
Utili distribuiti	0	0	0,0%
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>328.199</b>	<b>318.913</b>	<b>2,9%</b>
Imposte sul reddito	92.721	101.434	-8,6%
Oneri tributari	235.478	217.479	8,3%
<b>Comunità</b>	<b>3.356</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>
Donazioni e liberalità	3.356	0	100,0%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>480.344</b>	<b>614.996</b>	<b>-21,9%</b>
Ammortamenti e accantonamenti	466.951	607.181	-23,1%
Utili non distribuiti	13.393	7.815	71,4%

## Distribuzione % del valore economico generato nel 2023



## LA CATENA DI FORNITURA

ERP Massa Carrara S.p.A. dispone dei seguenti albi ai quali possono iscriversi gli operatori economici interessati a eseguire lavori, servizi o forniture in favore della Stazione Appaltante:

- Albo lavori, servizi e forniture;
- Albo dei professionisti;
- Albo Amministratori di condominio.

L'iscrizione può avvenire esclusivamente on line, mediante compilazione del form di interesse.

Gli albi sono stati utilizzati per l'espletamento delle procedure previste - sulla base di quanto stabilito dall'art. 36 c. 2 lett. a), b) e c), c-bis) d.lgs. 50/2016 e s.m.i., dal regime derogatorio introdotto dall'art. 1 e ss. della L. 120/2020 e s.m.i. nonché dall'art. 50 del d.lgs. 36/2023 (codice le cui disposizioni hanno acquisito efficacia a partire dal primo luglio 2023) - indette dalla Stazione Appaltante nel corso dell'anno 2023, nel rispetto dei principi di trasparenza, concorrenza e rotazione. Si precisa che l'iscrizione non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento, che invece sarà dichiarato dall'interessato e accertato da ERP Massa Carrara S.p.A. in occasione di ciascuna procedura.

ERP Massa Carrara S.p.A. utilizza quale piattaforma telematica di negoziazione il software di proprietà regionale START Toscana.

La cancellazione dell'iscrizione è disposta d'ufficio nei seguenti casi:

- cessazione di attività;
- richiesta di cancellazione presentata dall'interessato;
- impresa, professionista o amministratore che abbia eseguito le prestazioni contrattuali con negligenza o malafede;

- impresa o professionista che, ingiustificatamente, non abbia provveduto all'inizio lavori nei termini previsti dal contratto di appalto;
- impresa o professionista che abbia terminato i lavori/servizi o la fornitura con ingiustificato ritardo.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di cancellare dall'elenco l'operatore economico che non abbia presentato offerte a seguito di tre inviti nel corso dell'anno.

La comunicazione di sospensione è inviata all'operatore economico alla e-mail ordinaria fornita in sede di iscrizione.

Di seguito la distribuzione territoriale degli iscritti agli albi al 31/12/2023, che denota come ERP Massa Carrara S.p.A. sia una realtà in grado di generare ricadute positive sul tessuto economico del territorio in cui opera.

CATEGORIA	MASSA CARRARA	TOSCANA	TOTALE
Operatori Economici	26	44	62
Professionisti	40	51	71
Amministratori di Condominio	13	13	13

Di seguito una tabella con gli investimenti relativi al periodo 2014-2023, divisi secondo le differenti voci:

PROSPETTO PAGAMENTI DELL'AMMINISTRAZIONE ANNO		
TRIMESTRE	TEMPI MEDI DI PAGAMENTO 2022	TEMPI MEDI DI PAGAMENTO 2023
1° Trimestre	69 gg	48 gg
2° Trimestre	37 gg	36 gg
3° Trimestre	51 gg	37 gg
4° Trimestre	41 gg	54 gg

## GLI INVESTIMENTI

Le attività di investimento dell'azienda per la manutenzione e l'ampliamento del patrimonio edilizio passano attraverso diverse voci, in particolare tre: i Por-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 80/2014 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 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	2020	2021	2022	2023
Por	€ 9.700.000	€ 3.344.206		€ 1.735.779		Por 2: € 1.124.000
Piano nazionale edilizia abitativa/ d.g.r.t 648 del 20/05/20/ legge 80/2014 e altre voci	€ 14.460.068	€ 204.042	€ 774.555	€ 619.950	620.850 ( DGRT 648/2022)	-
Manutenzioni da fondi di bilancio ERP	€ 6.903.000	€ 1.260.080	€ 1.492.000	€ 1.526.000	€ 1.791.000	€ 1.469.962
853/2013 saldo recupero alloggi				€ 388.730		
<b>Totale</b>	<b>€ 47.366.962</b>					

In particolare del POR 2014-2018 oltre 3.700.000 euro sono stati investiti per la rimozione dell'amianto, e una cifra di oltre un milione di euro sarà investita nel 2023 per ulteriori 3 importanti interventi di rimozione amianto.

INTERVENTI PRINCIPALI		2019	2020	2021	2022	2023	TOTALE
Caina a Carrara	€ 4.600.000	€ 160.000	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00	€ 4.760.000
Virgoletta	€ 1.360.000	€ 0.00	€ 34.100	€ 0.00	€ 0.00	€ 0.00	€ 1.394.100
EX Mattatoio a Massa (prima fase)	€ 5.270.000	€ 150.000	€ 43.493	€ 0.00	€ 216.445	€ 700.000	€ 6.380.000
via Pisacane	€ 3.430.000	€ 220.000	€ 251.952	€ 417.411	€ 300.000	€ 370.000	€ 4.920.000

Le manutenzioni ordinarie si sono così ripartite nel corso degli ultimi 9 anni.

MANUTENZIONI ORDINARIE				
2014		€ 1.269.745	2019	€ 1.260.080
2015		€ 1.346.148	2020	€ 961.896
2016		€ 1.234.764	2021	€ 976.225
2017		€ 1.505.562	2022	€ 1.241.736
2018		€ 1.231.598	2023	€ 1.469.962
<b>Totale</b>	<b>€ 10.778.356</b>			

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.

Per quanto concerne la Manutenzione degli alloggi e dei fabbricati nell'anno appena trascorso, sono state sostenute spese di manutenzione per un importo complessivo di € 1.469.962

Gli interventi di manutenzione effettuati da ERP si possono così riassumere:

- **n. 887** affidamenti di pronto intervento (manutenzione ordinaria comprensiva di abbattimento barriere architettoniche);
- **n. 154** altri affidamenti: verde (n. 56), ascensori (n. 15), spurghi (n. 45), conduzione centrali termiche (n. 5), derattizzazioni (n. 24), man. estintori (n. 2), sanificazione alloggi (n. 4).

Nel 2023 sono stati inoltre investiti 1.418.613 in manutenzioni straordinarie.

### **Interventi ammessi al fondo PNC, complementare del PNRR**

Nel 2022 sono stati progettati, validati e appaltati tutti gli interventi programmati nel PNC e precisamente:

- Intervento 1083 (3 lotti) efficientamento energetico di 12 fabbricati per complessivi € 1.919.381,17.
- Appendice all'intervento 1083 efficientamento energetico di 1 fabbricati per complessivi € 224.436,68.

**Lavori eseguiti e contabilizzati nel 2023: € 210.000,00.**

- Intervento 1084 (2 lotti) efficientamento energetico di 55 Alloggi per complessivi € 2.208.336,89.
- Appendice all'intervento 1084 efficientamento energetico di 7 alloggi per complessivi € 198.333,85.

**Lavori eseguiti e contabilizzati nel 2023: € 46.800 (lavori eseguiti ma non ancora contabilizzati: € 193.000).**

- Intervento 1085 (3 lotti) efficientamento energetico di 82 alloggi per complessivi € 3.200.046,32.
- Appendice all'intervento 1085 efficientamento energetico di 9 alloggi per complessivi € 285.729,93.

**Lavori eseguiti e contabilizzati nel 2023: € 407.700,00.**

Il programma finalizzato a intervenire sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, la resilienza e la sicurezza sismica, nonché la condizione

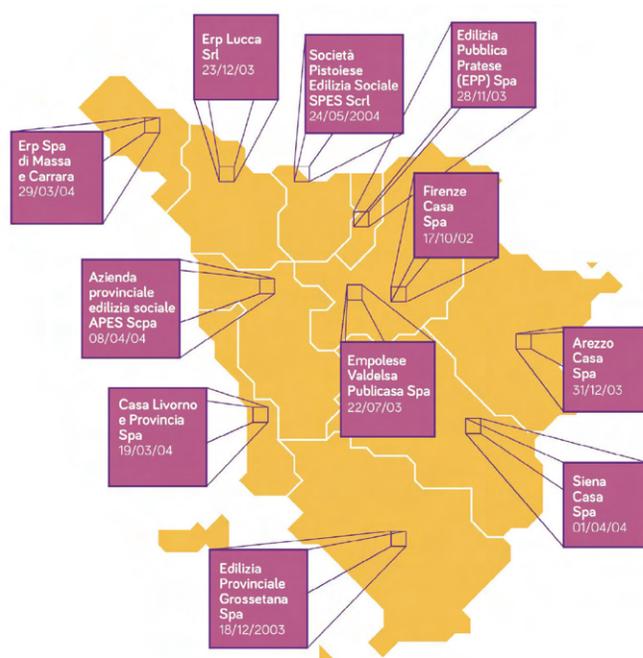
sociale nei tessuti residenziali, ha visto ammettere al finanziamento 205 alloggi sul territorio provinciale e altri 100 in lista di riserva.

Sono stati rimessi nella disponibilità dei comuni per l'assegnazione dall'Ufficio recupero alloggi un totale 84 alloggi nell'esercizio 2023 ristrutturati con:

- Fondi di Bilancio n° 17 alloggi
- Fondi finanziati n° 36 alloggi,
- Budget Manutenzione n° 13 alloggi;
- Disponibilità in automanutenzione n° 18 alloggi.

### Servizio Manutenzione

La tabella seguente dimostra come ERP Massa Carrara disponga di un patrimonio con un alto indice di vetustà, con oltre il 74% degli edifici costruiti prima del 1970, quindi bisognoso di costante manutenzione.



LODE	PRIMA DEL 1970	1970-2000	DOPO IL 2000
Massa-Carrara	73,7%	23,3%	3,1%

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 autonomamente opere di manutenzione.

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.

## LE STRATEGIE FUTURE

Il settimo 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 circa 50 i milioni di euro di investimenti effettuati dal 2014 al 2023, di cui oltre la metà 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.

Nei prossimi due anni saranno oltre 400 gli alloggi e fabbricati ERP che riceveranno interventi di ristrutturazione ed efficientamento energetico.

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.

In particolare il nuovo piano industriale prevede:

- **una revisione della struttura aziendale;**
- **una maggior informatizzazione dei processi.**

Il 2021 è stato l'anno dell'avvio del progetto inclusione sociale con la creazione dell'ufficio Welfare, ma i prossimi anni ci vedranno sempre più impegnati sul piano sociale e nella risoluzione dei conflitti e delle controversie tra inquilini, con l'attivazione di una serie di nuovi progetti. Nel 2022 questa attività si è ulteriormente rafforzata e in prospettiva le nostre attività troveranno sempre maggior attenzione rispetto ai temi dell'inclusione sociale.

Principalmente si propone un progetto finalizzato a potenziare le azioni dell'ufficio **Welfare abitativo e convivenza sociale di ERP Massa Carrara**, con l'obiettivo di innalzare la qualità dell'abitare degli inquilini assegnatari e facilitare la gestione dei beni da parte della Società.

In funzione degli obiettivi dell'ufficio e per la realizzazione di tutte le attività è necessario prevedere per il 2024 e 2025 sia un **lavoro in sede**, sia sviluppare un **lavoro sul territorio** chiamato **lavoro di prossimità**.

Nei 3 anni di attività l'ufficio ha raggiunto importanti risultati, rappresentati anche nella presente rendicontazione, di seguito gli obiettivi del prossimo futuro.

### Progetti futuri

- **Per prevenire e/o dirimere** problematiche di convivenza derivanti da incuria, cattiva detenzione o maltrattamenti nei confronti degli animali è in progetto la possibilità di stipulare una convenzione con il Guardie Eco-Zoofile volontarie locali.
- **Implementazione della rete territoriale:** coinvolgimento dei vari enti istituzionali e dei diversi servizi territoriali: comuni, servizi sociali, forze dell'ordine, strutture sanitarie, associazioni di volontariato e molti altri enti e istituzioni.
- **Convenzioni con associazioni di volontariato** per lo sviluppo di progetti mirati sui bisogni degli inquilini: corsi italiano per stranieri, banca ore solidale, doposcuola nei mesi estivi per bambini/ragazzi.

In merito al rapporto con gli utenti: si è avviato a inizio 2024 l'Ufficio Urp, formato da tre persone che costituiranno il Front-Office (migliore e più efficace servizio ma anche ottimizzazione delle ore lavorate da parte dei nostri dipendenti)

Stiamo studiando l'attivazione di servizi per Smartphone per creare un sistema di interfaccia con gli utenti, una App, che consentirà a chi lo vorrà di interagire con ERP senza recarsi agli sportelli (d'ora in poi gestiti dall'Urp) ma soprattutto di avere sempre cognizione della propria posizione amministrativa ed economica nel rapporto di locazione (comprese le spese condominiali).

L'azienda a partire dal nuovo piano industriale è inoltre impegnata in un'opera di ulteriore informatizzazione dei servizi. Accanto a queste attività nel corso del 2023 si è attivato un percorso di valutazione di tre nuove certificazioni, la ISO 27001 per la gestione in sicurezza dei dati informatici acquisita nel 2024, la ISO 30415 riguardante la gestione delle risorse umane e UNI/PdR 125 che instaura un sistema di gestione per la parità di genere.

## TABELLA DI CORRELAZIONE

	INDIC.	SUB-CATEGORIA	ASPETTO	ARGOMENTO DEL QUALE SI CHIEDE DI VALUTARE L'IMPORTANZA	CAPITOLO-PAGINA
<b>Informazioni generali sull'azienda</b>  <b>GRI general disclosures</b>	102-1			Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2			Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 2, Pag. 23
	102-3			Ubicazione sede aziendale	Copertina
	102-4			Paesi di operatività	Cap. 2, Pag. 23
	102-5			Assetto proprietario e forma legale	Cap. 2, Pag. 24
	102-6			Mercati serviti Core	Cap. 2, Pag. 23
	102-7			Dimensione dell'organizzazione	Cap. 2, Pag. 23
	102-8			Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 4, Pag. 43
	102-9			Catena di fornitura	Cap. 5, Pag.52
	102-10			Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Cap. 4, Pag. 52
	102-12			Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito Core economico, sociale e ambientale)	Cap.2, Pag 27
	102-13			Partecipazione ad associazioni di categoria	Cap.2, Pag 28
	102-14			Lettera agli Stakeholder	Pag. 7
	102-40			Stakeholder del Gruppo	Nota metodologica
	102-41			Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Cap. 4, Pag. 40
	102-42			Identificazione e selezione degli stakeholder	Nota metodologica
	102-43			Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
	102-44			Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
	102-46			Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Nota metodologica
	102-47			Elenco dei temi materiali	Nota metodologica
102-50			Periodo di rendicontazione	Copertina	
102-53			Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di sostenibilità	Pag. 10	

<b>SOSTENIBILITÀ ECONOMICA:</b> 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. 5, Pag.49
	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	Cap. 5, Pag. 49-52
	203		Aspetti economici indiretti	Impatti economici degli investimenti effettuati da ERP nella comunità locale	Cap. 5, Pag. 49-52
	204		Investimenti locali	Valutazione degli impatti negativi (potenziali e attuali) per le comunità locali degli investimenti effettuati	Cap. 5, Pag. 49-52

<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE:</b> 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. 4, Pag. 47
	302		Energia	Consumo di energia (elettrica, termica) sia in termini di impatti ambientali, che in termini economici	Cap. 4, Pag. 47
	303		Acqua	Consumo di acqua sia in termini di quantità, che in termini economici	Cap. 4, Pag. 48
	307		Conformità normativa	Numero e valore delle sanzioni derivanti dal non rispetto delle norme in materia ambientale (laddove presenti)	Non presenti
		Investimenti	Investimenti in campo ambientale	Importanza degli investimenti in materia di protezione dell'ambiente	Cap 3, Pag. 31-34
	307	Sanzioni ambientali	Gestione dei contenziosi di tipo ambientale	Rendicontazione sistematica delle situazioni di non conformità rispetto ad aspetti ambientali e della loro gestione	Non presenti

<b>SOSTENIBILITÀ SOCIALE:</b> 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. 4, Pag. 43
	402		Relazioni sindacali	Influenza che le relazioni industriali assumono nella definizione delle politiche aziendali	Cap. 4, Pag. 47
	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. 4, Pag. 46
	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. 4, Pag. 46
	405		Diversità e pari opportunità	Distribuzione equilibrata dei dipendenti per genere, età, etnia, eventuali minoranze, nonché pari opportunità per queste categorie di persone	Cap. 4, Pag. 43
				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.