



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

2024

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

erp.ms.it



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

Via Roma, 30 · Massa Carrara

erp.ms.it



**RECUPERO
DI PALAZZO DAMIANI
A PONTREMOLI**



EX MATTATOIO

ERP

IN SINTESI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

PAG. 7

CAPITOLO 1

LA GOVERNANCE DELL'AZIENDA E DEL SETTORE

PAG. 11

- La nota Metodologica
- Il contesto
- La Società
- Storia e composizione societaria
- La Governance
- Le *performance* comparate

CAPITOLO 2

ERP GENERATORE DI VALORE SOCIALE (SOCIALE)

PAG. 30

- Gli inquilini
- I servizi per l'utenza
- L'ufficio Welfare abitativo e convivenza sociale e gli impatti generati
- L'attenzione alle risorse umane

CAPITOLO 3

20 ANNI DI ERP PER IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

PAG. 44

- La distribuzione del valore
- La catena di fornitura
- Gli investimenti: 20 anni di ERP
- Il Bonus 110%, PNRR e CASA Green
- I minori impatti ambientali dovuti agli investimenti
- Consumi energetici della sede

LE STRATEGIE FUTURE

PAG. 60

TABELLA DI CORRELAZIONE

PAG. 62

ERP

IN SINTESI



UN PATRIMONIO
DI OLTRE **3.700 ALLOGGI**



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



13,2 MILIONI DI EURO
DI **VALORE ECONOMICO**
GENERATO NEL 2024



OLTRE **110 MILIONI DI EURO**
INVESTITI
IN 20 ANNI DI ERP



CIRCA **25 MILIONI** DI EURO
INVESTITI PER MIGLIORARE
L'**EFFICIENZA ENERGETICA**



RISPETTATI I TEMPI
DI PAGAMENTO
DEI FORNITORI



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



LA QUASI TOTALITÀ
DEI TETTI IN AMIANTO
SONO STATI RIMOSSI



CIRCA **400T** DI **EMISSIONI DI CO₂**
ANNUE **EVITATE** GRAZIE AGLI
INTERVENTI EFFETTUATI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

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

Questa è l'ottava 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. Questa edizione rappresenta inoltre il ventennale della riforma dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) in Toscana, 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.

Abbiamo voluto con questo lavoro ricostruire l'insieme degli interventi realizzati da ERP in questi ultimi venti anni, che rappresentano con oltre 113 milioni di euro investiti una reale occasione di accrescimento e miglioramento del patrimonio gestito, ma una altrettanto importante ricaduta in termini di investimenti e lavoro per il nostro territorio.

Per la prima volta abbiamo inoltre introdotto un capitolo relativo alle nostre performance in comparazione alle altre aziende Toscane, anche per sfatare un pregiudizio che dipinge il territorio e le sue imprese, sia pubbliche che private, come fanalino di coda della Toscana. 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 sociale. 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, anche attraverso un forte impegno nella manutenzione dei fabbricati.

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 2024, 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 non essendo vincolati da obblighi, 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

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. Particolarmente significativo è stato in questi anni l'impatto degli investimenti e delle manutenzioni di ERP sul tessuto economico locale.



Confservizi
CISPTEL TOSCANA

ERP MS è un'importante associata e il suo presidente ha un lungo percorso nel mondo associativo toscano e nazionale delle aziende di edilizia residenziale pubblica e 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 stiamo discutendo il rinnovo e l'ammodernamento. Stiamo cercando, e c'è la disponibilità delle parti, di fare un accordo di welfare aziendale.



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. In particolare ci fa piacere notare che gli importanti piani degli investimenti realizzati e in via di realizzazione, rappresentano un'importante occasione per il tessuto economico locale »



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



Con ERP abbiamo un rapporto positivo. Sono e rimangono una delle stazioni appaltanti più importanti del territorio. Guardiamo con attenzione ai tanti investimenti e manutenzioni e al piano di efficientamento energetico e riqualificazione, che consideriamo un'opportunità per le imprese e i nostri comuni.



Le esigenze degli inquilini di ERP Massa Carrara trovano un concreto riscontro nella particolare attenzione che la Società, anche tramite forme di collaborazione sviluppate con le pubbliche amministrazioni e con soggetti del terzo settore, presta alla continua trasformazione dei bisogni sociali, sempre più caratterizzati dai temi della convivenza, dell'invecchiamento e dell'impoverimento della popolazione.



Sindaco del 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 e 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.

CAPITOLO 1

LA GOVERNANCE DELL'AZIENDA E DEL SETTORE

LA NOTA METODOLOGICA. UN PERCORSO CONDIVISO DI RENDICONTAZIONE

Il bilancio di sostenibilità di ERP, oggi all'ottava edizione, rappresenta ormai una realtà consolidata in tema di rendicontazione socio-ambientale. Questo documento, che riguarda risultati, progetti e iniziative dell'esercizio 2024, 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 2024 inoltre sulla spinta della nuova direttiva Europea sulla sostenibilità, il nuovo organismo EFRAG ha pubblicato un importante set di Standard di rendicontazione sia obbligatori che volontari. 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 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.



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. Anche per questa edizione abbiamo ascoltato e raccolto il punto di vista di una qualificata rappresentanza di portatori di interesse del nostro territorio.



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

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

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

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 PISACANE

A Sciesa



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 sottotarget, sui quali è articolata la rendicontazione di sostenibilità.



In particolare abbiamo voluto analizzare quattro indicatori, uno di natura sociale, uno economico e uno ambientale e uno che li riassume tutti e tre 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
	Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo.	Una popolazione di inquilini fragile ed esposta a rischi economici e sociali	129 euro affitto mensile medio e circa il 60% degli inquilini hanno il canone protetto
	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti	Gli investimenti di ERP sul territorio generano occupazione locale. Molta attenzione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori.	Su circa 110 milioni di investimenti negli ultimi 20 anni, oltre il 30% va a fornitori locali. Infortuni nel 2024 e oltre 200 ore di formazione alla sicurezza.
	Punta a creare condizioni di vita sostenibili nelle città e nelle comunità.	Recupero, manutenzioni e rigenerazione urbana e welfare abitativo creano comunità più sostenibili	113 milioni di investimenti negli ultimi 20 anni
	Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	Investimenti che hanno ridotto e ridurranno nei prossimi due anni le emissioni climalteranti del patrimonio edilizio	Circa 1 milione di Kwh risparmiati e 300 T di emissioni di CO ₂ /anno evitate

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 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 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. **Trecentomila** 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 **circa 9 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 pacchetto di interventi si completa con i fondi previsti dal PNC - piano di interventi complementari al **Pnrr**: complessivamente sono **93 milioni** di fondi grazie ai quali si interverrà sulla manutenzione, l'efficienza energetica e il miglioramento sismico di **circa 2.700 alloggi**.

L'ECONOMIA CIRCOLARE

Contemporaneamente, l'**Unione Europea** impone all'industria la transizione dal modello lineare a un modello circolare, che nella considerazione di tutte le fasi - progettazione, produzione, consumo - sappia cogliere le opportunità per limitare l'apporto di materia ed energia in ingresso, 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 il nuovo 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



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.

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 aveva 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%, nel 2024 nella configurazione con décalage potevano 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 e del conseguente rallentamento dell'attività di cessione del credito da parte degli istituti bancari hanno messo l'attività in forte difficoltà, anche se per ERP è continuata 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 CO2 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 CO₂ del parco immobiliare dei 27 Stati membri.

VIA BARCARA



VIA SCIESA



PALAZZINA A MONTIGNOSO



LA SOCIETÀ

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. (Livello Ottimale di esercizio), 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 anche 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 dai compensi relativi alle prestazioni professionali rese per conto dei Comuni in applicazione della funzione di "stazione appaltante" prevista nel contratto dei servizi.

RIPARTIZIONE QUOTE DI CAPITALE (ELENCO SOCI)

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

Valore nominale singola azione in euro = 10,00

GOVERNANCE

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato, su indicazione del L.O.D.E., dall'Assemblea dei Soci in data 26 Luglio 2022. Il Consiglio di Amministrazione al 31/12/2024 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 2024 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 si è dotata attraverso una selezione avvenuta 2022 della figura del revisore legale, che al 31 Dicembre 2024 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 31/12/2024 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.

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 2024 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 2024, ERP Massa Carrara non ha avuto alcun contenzioso ambientale, né significativi contenziosi di altra natura.

	N.
Transazioni su controversie	-
Segnalazioni su anomalie acquisti	-
Totale di condanne	-
Importo delle sanzioni per violazione delle leggi anticorruzione e anticorruzione	-
Incidenti confermati in cui i propri lavoratori sono stati licenziati o sanzionati	-
Incidenti confermati relativi a contratti con partner commerciali	-

LE CERTIFICAZIONI

Al 31 dicembre 2024, ERP è in possesso della certificazione ISO 900 e dal 2024, anche nella nuova certificazione ISO 27001 sul Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, che conferma l'attenzione alla qualità, alla trasparenza e alla sicurezza informativa dell'Ente. Con la sigla ISO 9001 invece 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. A queste due importanti certificazioni l'azienda nel 2024 ha attivato il percorso per la certificazione UNI/PdR 125 che instaura un sistema di gestione per la parità di genere.



ERP ADERISCE A



Confservizi
CISPel TOSCANA

COMPARAZIONE DELLE PERFORMANCE

Come già anticipato abbiamo introdotto una breve sezione di benchmark per comparare i dati di ERP Massa Carrara nel panorama dell'edilizia residenziale pubblica toscana su alcuni significativi indicatori di funzionamento e risposta alla domanda.

IL RAPPORTO TRA L'IMPORTO DESTINATO A MANUTENZIONE/E L'IMPORTO INCASSATO DA CANONI

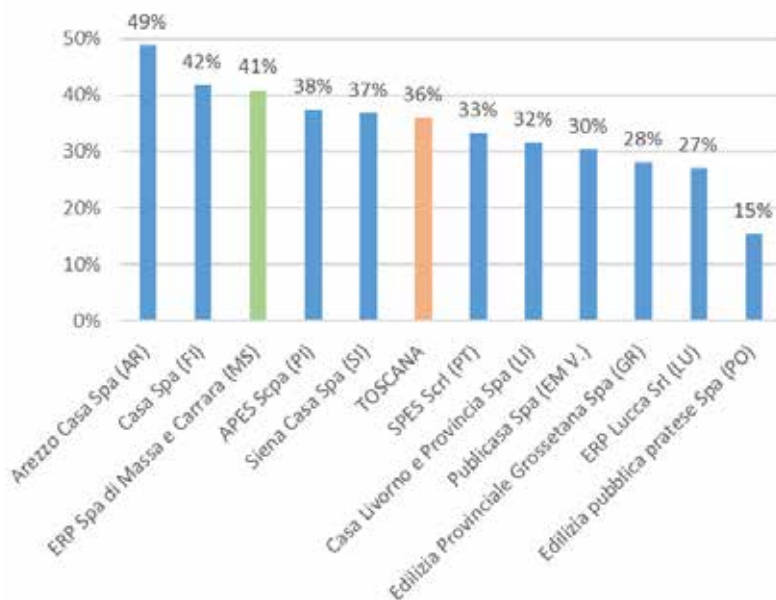
Dal rapporto *Abitare in Toscana*, svolto dall'Osservatorio Sociale Regionale, appare la buona performance di Edilizia Residenziale Pubblica di Massa Carrara S.p.A. in relazione alle aziende regionali per quanto riguarda il rapporto tra importo incassato da canoni e importo destinato a manutenzione¹.

Calcolando il rapporto tra l'importo totale destinato a spese di manutenzione e gli incassi da canone (come forniti dal rapporto *Abitare*) emerge il seguente quadro regionale con le relative performance dei soggetti gestori della Regione Toscana.

Come si può vedere sotto, Edilizia Residenziale Pubblica di Massa Carrara S.p.A. è sul

¹ fonte: pagina 110 e seguenti del rapporto *Abitare* 2024.

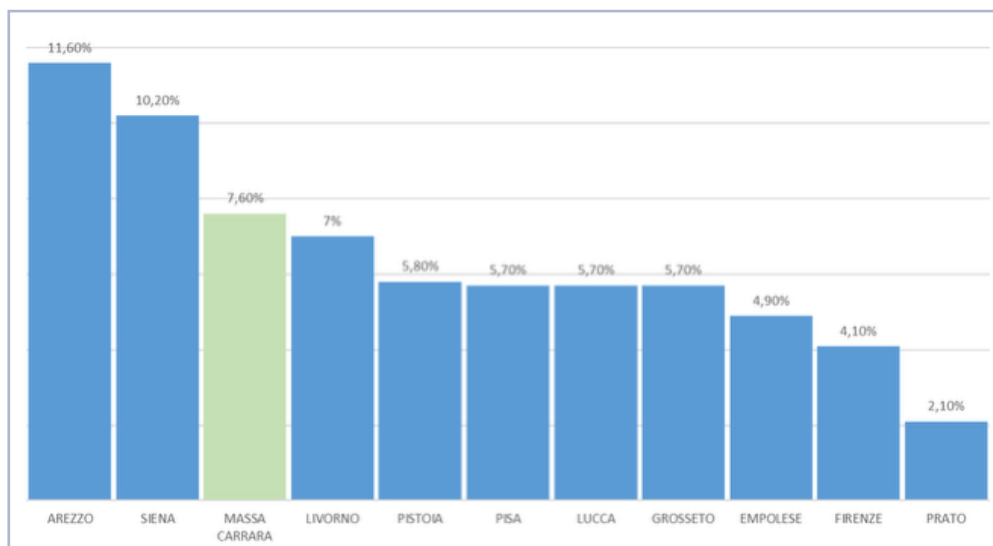
% MANUTENZIONE/INCASSI DA CANONE



podio delle migliori aziende per il rapporto in oggetto: il 41% degli incassi da canoni vengono investiti in manutenzione contro una media regionale del 36%. (Pertanto, il numero di dipendenti sembrerebbe non incidere sull'importo di manutenzione).

LA SODDISFAZIONE DELLE DOMANDE

Quota domanda soddisfatta sulla domanda totale in graduatoria (media annua periodo 2019-2022). Sotto viene riportata la situazione grafica delle percentuali di soddisfazione delle domande. Come si può vedere, sia dalla tabella che dal grafico, ERP Massa Carrara S.p.A., risulta sul podio Regionale (alla posizione numero 3) per tasso di soddisfazione delle domande con una percentuale del 7,6².



² Fonte: Nomisma- Cispel Toscana (dicembre 2023).

LA DOTAZIONE DI ALLOGGI ERP PER LODE IN TOSCANA

Purtroppo, come è noto, il mondo dell'edilizia residenziale pubblica nel suo complesso, non riesce a dare tutte le risposte alle esigenze dei cittadini che hanno bisogno di un alloggio. Come si può vedere in media in Regione Toscana ci sono 6,1 nuclei familiari con DSU<16.500 per ogni alloggio ERP.

Come si può vedere dalla tabella e dal grafico sotto riportati nella Provincia di Massa Carrara vi è un rapporto di 4,8 nuclei con DSU<16.500 per ogni alloggio ERP contro una media regionale del 6,1. Anche in questo caso siamo la terza situazione migliore all'interno della Regione Toscana³. D.S.U., (dichiarazione sostitutiva unica).

NUMERO NUCLEI DSU>16.500 PER OGNI ALLOGGIO ERP			
Lode	DSU nuclei <16.500 anno 2022	Alloggi ERP 2022	n. DSU<16.500 alloggi ERP
Livorno	32.187	8.490	3,8
Firenze	60.127	12.814	4,7
Massa Carrara	17.701	3.669	4,8
Pisa	36.675	6.377	5,8
Grosseto	19.392	3.140	6,2
Lucca	30.844	4.118	7,5
Siena	19.925	2.589	7,7
Empoli	12.694	1.580	8,0
Arezzo	26.316	3.121	8,4
Prato	17.449	1.828	9,5
Pistoia	25.144	2.198	11,4
Toscana	303.454	49.924	6,1

IN SINTESI I PUNTI DI FORZA DELLA COMPARAZIONE REGIONALE



³ Fonte del dato: rapporto Nomisma- Cispel Toscana.

CAPITOLO 2

ERP GENERATORE DI VALORE SOCIALE

ERP pone al centro il valore sociale del proprio agire, infatti mantenere, accrescere e migliorare un ingente patrimonio abitativo al servizio di fasce di popolazione maggiormente esposte rappresenta un impegno che non può essere trattato unicamente con gli strumenti della buona amministrazione. Noi intendiamo affrontare questa fondamentale parte della nostra rendicontazione attraverso la descrizione dei profili sociali della nostra utenza, e per questa edizione attraverso il contesto sociale del nostro territorio.

Intendiamo inoltre descrivere ERP attraverso i molteplici canali di comunicazione e relazione attivi con gli inquilini, attraverso le molte alleanze con le associazioni degli inquilini e le realtà del terzo settore che ci coadiuvano nell'affrontare la sfida quotidiana di una maggiore inclusione sociale; ultimo ma non ultimo attraverso la rendicontazione delle politiche attive relative alle nostre risorse umane. In particolare già da alcuni anni è stato istituito l'ufficio Welfare le cui attività stanno ulteriormente crescendo e adattandosi al contesto, di queste attività diamo conto nella presente rendicontazione.

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	32,9%
Nuclei familiari con figli disabili	1,2%
Famiglie unipersonali con assegnatario ultra 85enne	15,9%
Unipersonali	28,6%
Componenti totali	n. 7.281
Nuclei stranieri	265
Nuclei stranieri	8,6%

LE TIPOLOGIE DI CANONE APPLICATO	
	%
Canone minimo	8,15
Canone sociale	25,5
Canone protetto	61,5
Canone massimo	1,1
Canone sanzionatorio	0,3
Altro	3,1

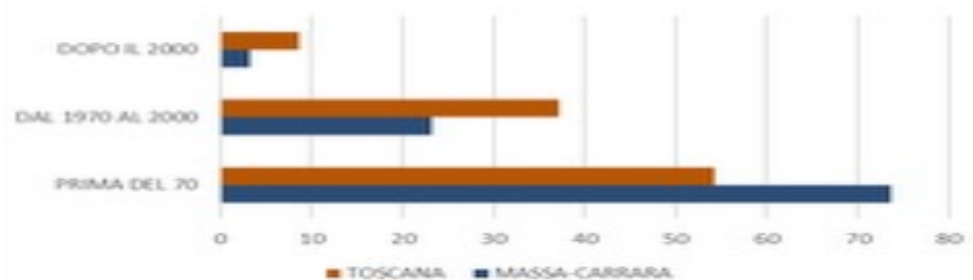
Questi dati a conferma della funzione sociale svolta da ERP. Come già risultava chiaro dal peso degli affitti ERP sul totale del patrimonio abitativo provinciale, l'azienda serve una porzione rilevante degli abitanti della provincia.

ERP Massa Carrara dispone quindi di un importante patrimonio immobiliare, purtroppo però piuttosto vecchio; essendo il Lode Toscano con il patrimonio piu' vecchio che necessita di maggiori interventi per essere ristrutturato ed efficientato.

Gran parte del patrimonio gestito da ERP Massa Carrara è stato costruito prima del 1970.

LA DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI FABBRICATI ERP PER PERIODO DI COSTRUZIONE NELLA PROVINCIA DI MASSA CARRARA			
Prima del 1970	1970-2000	Dopo il 2000	Età media
73,6%	23,2%	3,3%	54,9 anni

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEGLI EDIFICI PER ANNO DI COSTRUZIONE

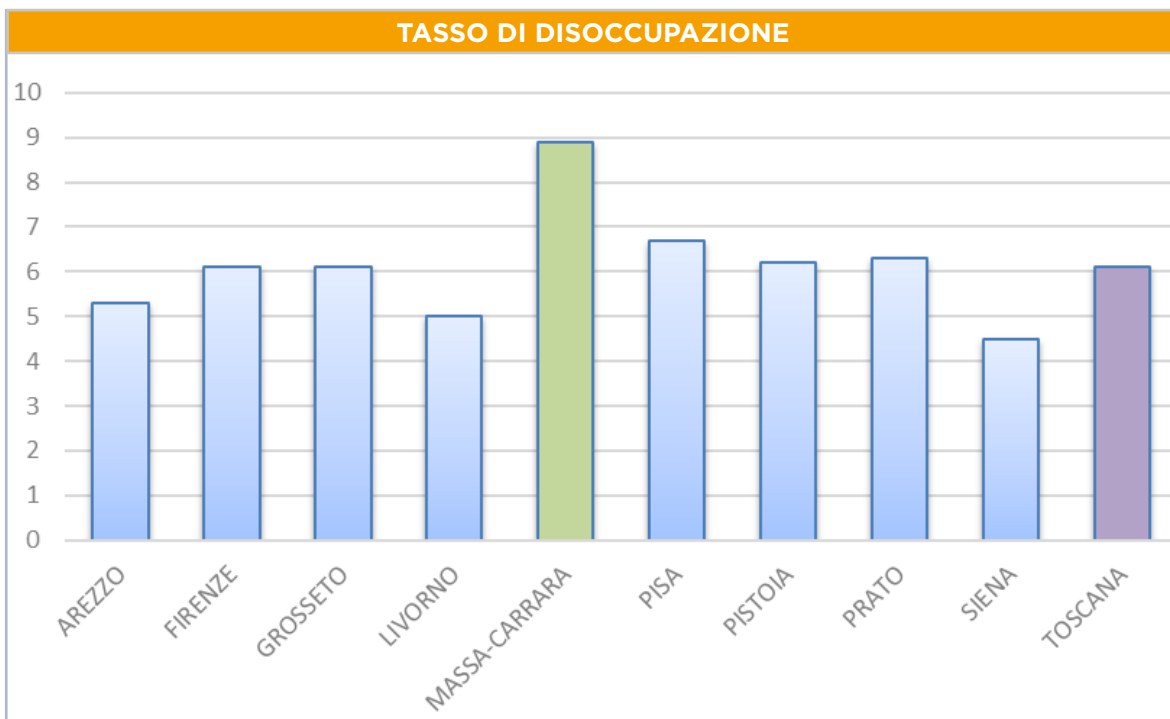


LA SITUAZIONE SOCIALE NELLA PROVINCIA DI MASSA CARRARA

Abbiamo inoltre deciso di fornire alcuni dati economici e sociali della nostra Provincia per meglio contestualizzare le attività di ERP Massa Carrara. Sia il tasso di disoccupazione che i prezzi degli affitti ci consegnano un quadro in cui emerge chiaramente l'importanza dell'edilizia residenziale pubblica ma anche i limiti rappresentati dalla vetustà degli immobili e dalla carenza di significativi piani di investimento nazionali ed europei.

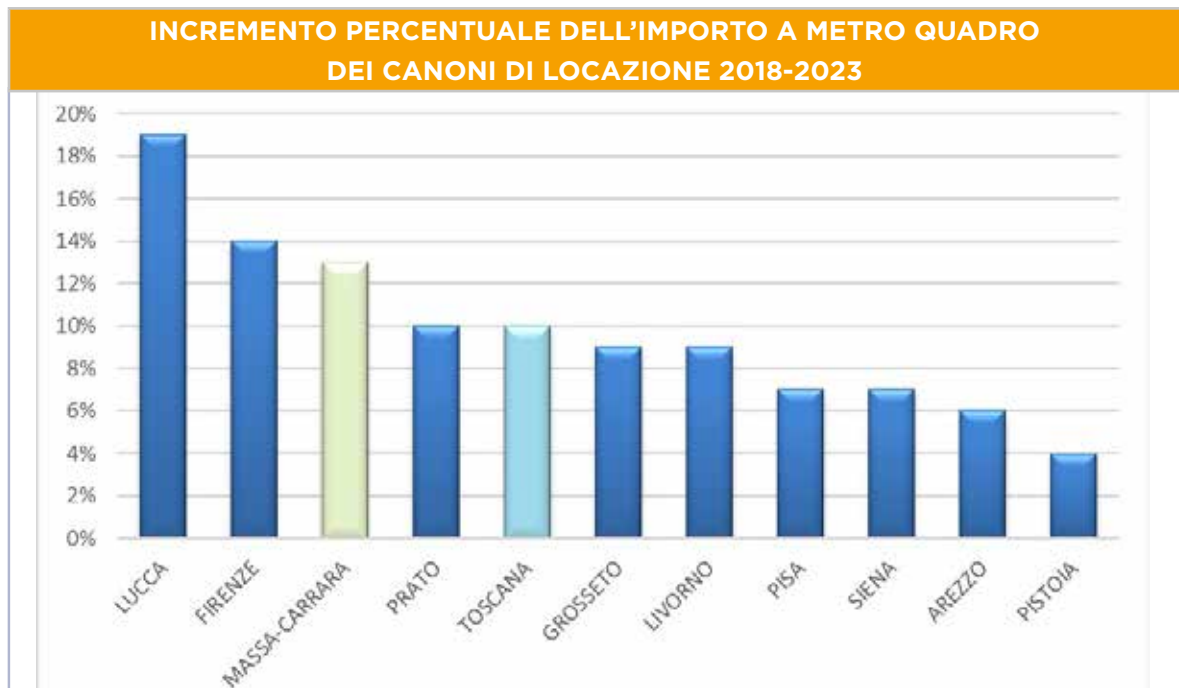
LA DISOCCUPAZIONE

Come si evince dal rapporto *abitare 2023*⁴ (nel rapporto 2024 non viene analizzata la disoccupazione) a Massa Carrara vi è il tasso di disoccupazione più alto della Regione. Fatte le dovute proporzioni, avere una disoccupazione di quasi il 9% contro una media regionale di poco più del 6%, significa avere una disoccupazione più elevata della media regionale di quasi il 50%.



INCREMENTO DEI CANONI DI LOCAZIONE NELLE PROVINCE TOSCANE

La tabella e il grafico sotto riportati illustrano l'incremento dell'importo a metro quadro dei canoni di locazione avvenuto nel periodo 2018-2023⁵. Come si può vedere Massa Carrara, è la Provincia toscana dove si è registrato il maggior incremento dei canoni di locazione nel periodo considerato, dietro Lucca e Firenze (3° Provincia in Toscana).



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 la locazione di unità immobiliari a uso diverso da quello abitativo.

⁴ Rapporto abitare 2023 pag. 37

⁵ Rapporto Abitare 2024, pag. 29

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 predispone gli atti conseguenti d'intesa con le funzioni aziendali competenti e con gli organi preposti; gestisce gli inserimenti nel nucleo familiare, le autorizzazioni all'ospitalità e alla coabitazione.

AFFITTO MEDIO MENSILE ANNO 2024 EURO 129,00

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.

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

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

Nell'anno 2024 la somma totale delle bollette emesse (per canoni, indennità di occupazione, oneri a rimborso ecc.) ammonta ad € 6.364.006,18. Sono stati incassati € 4.779.126,24 con un residuo di € 1.584.879,94.

L'azienda ha rivolto una particolare attenzione al recupero della morosità in corso d'anno, sollecitando più volte gli utenti al fine di diminuire il più possibile il divario tra l'emesso e l'incassato e al recupero della morosità maturata negli anni precedenti.

A tal fine sono state effettuate complessivamente 1275 convocazioni/richieste di incontri di utenti con morosità.

Di queste 1275 convocazioni, 104 persone sono state convocate con richieste di notifica attraverso i messi comunali; 123 solleciti e convocazioni sono stati spediti per conoscenza anche ai rispettivi Comuni per informarli della situazione debitoria.

Sono stati inoltre inviati 1990 solleciti semplici e sono state comunicate singolarmente ai Comuni varie situazioni debitorie ritenute di particolare criticità. Sono stati attivati, dall'ufficio legale interno 51 decreti ingiuntivi nonché 17 procedimenti civili di pignoramento presso terzi. Nel corso dell'anno sono stati stipulati n. 193 piani di rientro per un totale di € 1.205.413,69. Al 31/12/2024 risultavano attivi n. 473 piani di rientro per un ammontare totale di € 3.108.427,42.

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 di condominio, 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.

Nei fabbricati a totale proprietà pubblica 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 comune. 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.

Nei fabbricati a totale proprietà pubblica non costituiti in autogestione gestisce i servizi comuni a rimborso.

Sono 34 le autogestioni costituite in fabbricati completamente pubblici, e circa un complessivo di 155 fabbricati dove ERP MS SpA ha gestito l'imputazione delle spese relative ai servizi a rimborso.

I fabbricati sono gestiti internamente come da seguente prospetto:

TIPOLOGIA	NUMERO 2023	ALLOGGI 2023	NUMERO 2024	ALLOGGI 2024
Supercondomini	2	60	2	60
Condomini	34	490	34	490
Fabbricati Pubblici Commissariati	5	96	2	40
Totale	41	646	38	590



Al 31/12/2024, l'Ufficio Condomini e Autogestioni ha svolto funzione di amministratore in 34 condomini (490 alloggi) oltre 2 supercondomini (60 alloggi), e in 5 fabbricati pubblici commissariati.

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

Sono invece 174 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.

Per gli amministratori esterni è in vigore un protocollo d'intesa volto al contenimento e al controllo dei costi di gestione condominiale. L'adesione a tale protocollo permette l'iscrizione degli stessi in apposito elenco da utilizzare ogniqualvolta vi sia necessità di sostituire o nominare l'amministratore in fabbricati a proprietà mista (pubblica e privata).

RELAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI INQUILINI

Nel 2024 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 2024, oltre 2000 inquilini si sono rivolti al nostro sportello, ricevendo risposta alle questioni poste. L'azienda misura il grado di soddisfazione degli inquilini attraverso analisi di *customer satisfaction* periodiche.

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, esplicita 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.

UFFICIO WELFARE ABITATIVO E CONVIVENZA SOCIALE

Nel 2024 ERP Ms Spa ha introdotto una nuova modalità operativa per cambiare il tipo di approccio con l'utenza attraverso i progetti di prossimità. Lo sportello di ascolto si è trasformato in un ascolto diffuso sul territorio effettuato sia dal personale di ERP che dagli operatori della Cooperativa Intrecci con il tutoraggio condominiale presso il fabbricato di Via Mulazzo civico 40 e 42.

Nel corso del 2024 sono cambiate anche le modalità operative con i Servizi Sociali Territoriali perché grazie al lavoro di rete molti dei sopralluoghi effettuati presso i fabbricati (n. 18) sono stati fatti insieme e alcuni sono stati presi in carico dal Servizio.

Nel 2024 l'attività dell'ufficio welfare e convivenza sociale non si è concentrata solo sul portare avanti le progettualità già in essere, ma ne ha avviate di nuove, tutte finalizzate a migliorare il benessere abitativo nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica del territorio provinciale.

PROGETTO DI PROSSIMITÀ - TUTOR DI FABBRICATO

Via Mulazzo 40-42, Comune di Carrara

Dal mese di gennaio 2024 il progetto, svolto in collaborazione con la Cooperativa Intrecci, è entrato nel vivo con incontri singoli e riunioni di gruppo.

Per tutto l'anno, in più giorni della settimana, gli operatori sono stati presenti sul fabbricato per entrare in rapporto con tutti gli inquilini. Hanno fornito ascolto, sostenuto le persone nel trovare soluzioni ai problemi e promosso il senso di appartenenza alla comunità. L'inizio non è stato facile perché pur essendo un unico fabbricato i due civici si sentivano come due diverse unità immobiliari. Per questo motivo è stato necessario effettuare un intenso lavoro di gruppo e sono stati organizzati più incontri (riunioni informali, incontri di natura conviviale, ecc.) prima con il civico 40 poi con il civico 42 per fare incontrare le persone e spiegare loro l'importanza di essere un'unica comunità.

I problemi emersi erano legati principalmente alla pulizia scale e al taglio dell'erba del giardino. Il compito dei Tutor è stato quello di - unire- le persone per l'obiettivo del bene comune. Dal mese di settembre 2024 ERP MS SpA su richiesta degli inquilini ha attivato il servizio di pulizia scale e del taglio del verde, entrambi gestiti senza contenzione nel pagamento delle spese in un'ottica di autodeterminazione.

Il lavoro di prossimità dei Tutor di fabbricato ha fatto emergere situazioni di forti fragilità ed emarginazione sociale per le quali l'ufficio Welfare e Convivenza Sociale di ERP Ms ha lavorato in sinergia con i servizi sociali del Comune e dell'ASL territoriali per la presa in carico (n.3 casi di *Problem Solving*).

COLLABORAZIONE CON CIF CARRARA ONLUS E P.U.R. ODV

Nel 2024 si è consolidata la collaborazione con il Centro Antiviolenza Onlus di Carrara ed è nata una nuova collaborazione su un progetto denominato **PUR progetto Uomini Responsabili**.

LABORATORIO DI QUARTIERE - NUOVA CAINA

In un'ottica di rigenerazione sociale e culturale, in collaborazione con l'Associazione Spazio Alberica, nel corso del 2024 hanno preso vita diversi e importanti progetti e iniziative culturali: **Il Laboratorio di Quartiere Nuova Caina** (fabbricato di Via Torano 3 - Loc. Carrara) nasce a luglio 2024 come spazio dedicato ai cittadini - per l'ascolto, il dialogo e la collaborazione. Uno spazio in cui valorizzare le competenze dei singoli e/o dei gruppi di persone e dove far nascere momenti di aggregazione culturali o ricreativi. Un presidio locale in un fabbricato di edilizia residenziale pubblica di azione e relazione con il territorio. L'attività del Laboratorio ha preso vita con una serie di incontri settimanali con gli inquilini con una buona partecipazione.

Primo importante evento organizzato dall'Associazione con il patrocinio di ERP Ms SpA e la collaborazione degli inquilini del fabbricato è stata una Mostra di Pittura dell'artista A. A. - inquilino di Via Torano - aperta dal 16 novembre al 14 dicembre grazie ai volontari dell'associazione.

PROBLEM SOLVING - GESTIONE DEI CONFLITTI

In collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali:

Fabbricato di San Lorenzo – Comune di Massa e Fabbricato Via Piastronata – Comune di Massa.

Nel corso dell'anno ci sono stati numerosi interventi e sopralluoghi sui fabbricati a causa dell'alta conflittualità tra i diversi nuclei familiari e la presenza di situazione di fragilità. Il personale dell'ufficio welfare e convivenza sociale insieme ai Tutor della Cooperativa Intrecci ha svolto un'attività di ascolto e mediazione sociale dei conflitti. Per alcune situazioni è stato richiesto l'intervento dei Servizi Sociali territoriali.

Attività di mappatura sociale dei fabbricati: realizzazione di n. 10 profili socio-demografico specifici per quei fabbricati in cui sono emerse situazioni di "conflitti" e/o problematiche di particolare fragilità sociale.

Progetti futuri:

- 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.

Nel primo semestre dell'anno l'attività dell'ufficio welfare e convivenza sociale si è concentrata sull'intensificare la presenza sul territorio, sulla consegna del Regolamento Semplificato agli utenti e sul ricevimento delle persone allo sportello di ascolto:

HOUSING FIRST E HOUSING TEMPORANEO

Carrara, Massa e Montignoso hanno ricevuto nel corso del 2023 un finanziamento ministeriale di circa 1.5 milioni (Carrara Capofila) per progetti di Housing first e Housing temporaneo – acui ERP ha fornito supporto tecnico progettuale ed esecutivo e per la selezione appaltatore

RELAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI INQUILINI

Nel 2024 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 2024, oltre 2.000 inquilini si sono rivolti al nostro sportello, ricevendo risposta alle questioni poste. L'azienda misura il grado di soddisfazione degli inquilini attraverso analisi di *customer satisfaction* periodiche.

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 come quelle descritte nelle pagine precedenti.

LA POPOLAZIONE AZIENDALE

La popolazione aziendale al 31.12.2024 è costituita da 57 lavoratori, ed è caratterizzata da 29 donne (globalmente tra dipendenti e somministrati).

LAVORATORI TEMPO INDETERMINATO		2022	2023	2024
Lavoratori dipendenti	Con contratto a tempo indeterminato	48	50	52
	Con contratto a tempo determinato	2	1	2
Totale		50	51	54
Lavoratori somministrati		4	2	3
Totale		54	53	57

Di cui donne part time 2.

LAVORATORI		2022	2023	2024
Dirigenti		1	1	1
	di cui under 30	0	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
Quadri		5	6	6
	di cui under 30	0	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	2	3	3
	di cui donne	2	3	3
Impiegati		44	44	47
	di cui under 30	0	0	0
	di cui di età compresa tra 30 e 50 anni	28	24	22
	di cui donne	24	23	25
Totale		54	51	54

La quasi totalità della popolazione aziendale (52 su 54) 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 50,88% della popolazione aziendale. Nel corso del 2024 c'è stata una nuova assunzione a tempo indeterminato e 2 assunzioni a tempo determinato; vi è stata inoltre una richiesta di dimissioni volontarie di un tempo determinato prima della scadenza contrattuale.

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.

	2022	2023	2024
Tasso di assenza	8,47%	7,54%	7,35%

Il tasso di assenza comprende permessi retribuiti e non retribuiti, L. 104, malattia, aspettative, infortuni maternità obbligatorie e facoltative ecc. 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 14/01/2025 relativo al rinnovo contrattuale 2022-2024.

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, cele-

rità di espletamento, parità di genere 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 VITA PRIVATA-LAVORO

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

I lavoratori ERP hanno diritto al congedo parentale. Nel corso del 2024 sono stati utilizzati diversi congedi e una maggiore 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 1.499.

	2022	2023	2024
numero di ore di formazione di cui:	797,50	1.209	1.499
• sicurezza	106	446	218
• addestramento operativo	355,50	420	759
• formazione continua	336	343	522

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 circa 30 ore procapite, un dato superiore alla media nazionale generale e in linea con quello delle aziende del settore dei servizi pubblici locali.

LAVORATORI FORMATI	2022	2023	2024
% lavoratori formati	93	93	93
n. lavoratori formati di cui:	56	49	53
• sicurezza	8	26	20
• addestramento operativo	10	35	40
• formazione continua	56	35	30

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.

Anche nel 2024 non vi sono stati infortuni e non è pertanto possibile desumere gli indici infortunistici.

	2022	2023	2024
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 2024, 43 lavoratori che rappresentano l'80% circa della forza lavoro.

ISCRITTI AL SINDACATO	2022	2023	2024
Numero dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali al 31/12/2024	41	42	43

CAPITOLO 3

VENTI ANNI DI ERP PER IL TERRITORIO E PER L'AMBIENTE

Come abbiamo anticipato nella lettera del Presidente questo capitolo oltre a descrivere le ricadute ambientali ed economiche di ERP Massa Carrara è l'occasione per fare un punto della situazione nel ventennale dell'azienda sugli investimenti realizzati in questo importante lasso di tempo.

Sono infatti 113 i milioni di euro investiti da ERP in questi 20 anni, a dimostrazione dell'importante ruolo che l'azienda svolge nel territorio servito.

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 2024.

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 2024, ERP Massa-Carrara S.p.A. ha generato un valore economico pari a 13,2 milioni di euro, con un incremento significativo del 39% rispetto all'anno precedente. Questo aumento si è riflesso, in modo più che proporzionale, nella redistribuzione del valore ai principali stakeholder aziendali, cresciuta del 41%.

In particolare, posto 100 il valore economico generato, ben il 96% è stato distribuito agli stakeholder (in lieve aumento rispetto al 95% del 2023), evidenziando l'impegno dell'azienda nel reinvestire la quasi totalità delle risorse nella propria missione istituzionale e nei rapporti con il territorio.

I fornitori sono stati i principali beneficiari di questa crescita, con pagamenti per circa 9,5 milioni di euro (+57%, pari a +3,4 milioni rispetto al 2023), dato riconducibile all'intensa attività sui cantieri, come testimoniato anche dalla crescita delle rimanenze di lavori in corso e dai Piani Operativi di Reinvestimento approvati dalla Regione Toscana nel corso dell'anno (per un importo complessivo di circa 5,8 milioni di euro).

Ai dipendenti è stato destinato un ammontare pari a 2,8 milioni di euro (+10%), un aumento dovuto principalmente al rinnovo del CCNL Federcasa, che ha comportato un incremento retributivo medio del 7,5%. I finanziatori hanno ricevuto circa 100 mila euro (-5% rispetto al 2023), in virtù di un miglioramento della posizione finanziaria netta della società, passata da -7 milioni a -4,3 milioni, grazie alla diminuzione dell'indebitamento bancario e a un aumento delle disponibilità liquide.

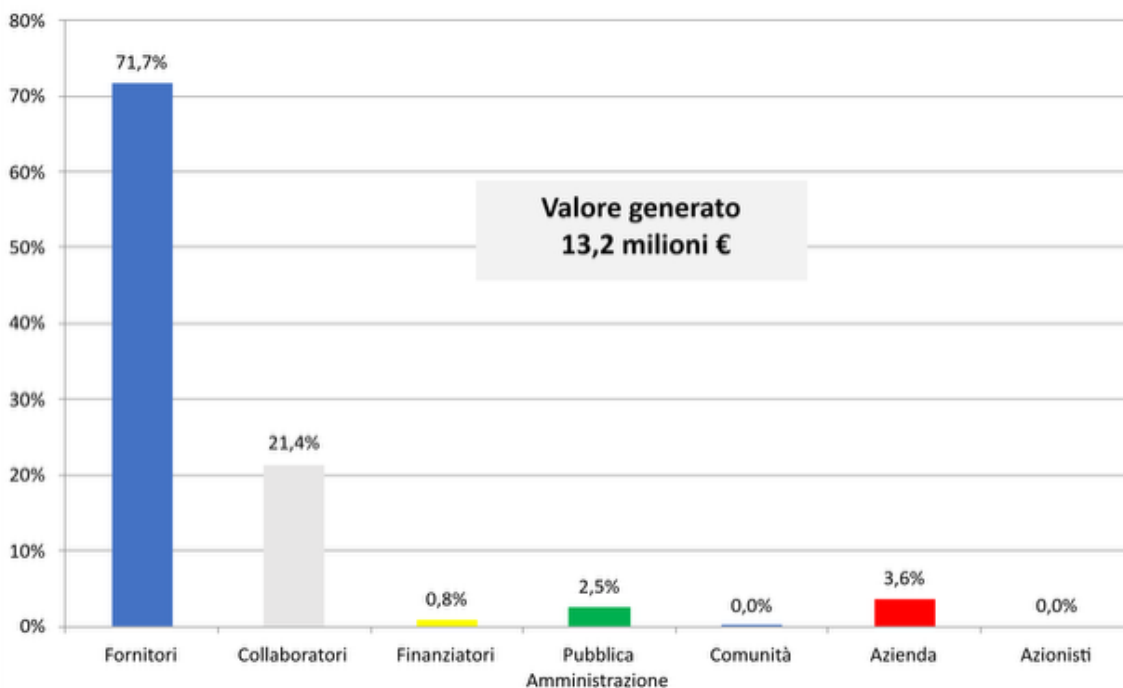
Alla Pubblica Amministrazione sono stati versati circa 333 mila euro (+1,5%), mentre, in linea con la vocazione pubblica dell'Ente, le liberalità alla comunità sono rimaste residuali (3,4 mila euro), e non vi è stata distribuzione di utili agli azionisti. Le risorse generate, infatti, vengono reinvestite nell'attività istituzionale, contribuendo alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio ERP.

Il valore trattenuto dalla società si è leggermente ridotto, passando da 480 mila euro nel 2023 a 472 mila euro nel 2024 (-1,8%), con un'incidenza sul valore generato che si attesta al 3,6% (era il 5% l'anno precedente). La flessione è imputabile alla diminuzione dell'utile netto (sceso da 13,4 a 3,3 mila euro), mentre ammortamenti e accantonamenti si sono mantenuti stabili. Questo valore trattenuto rappresenta il patrimonio di risorse immediatamente disponibili che potrà essere utilizzato negli anni successivi per far fronte a investimenti, in particolare per interventi di recupero e manutenzione su un patrimonio immobiliare vetusto (oltre il 70% degli immobili ERP è antecedente agli anni '70), che richiede un impegno stimato in circa 36 milioni di euro per la sola manutenzione straordinaria.

Infine, l'impegno della società nella gestione responsabile e trasparente delle risorse si riflette nel mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e, dal 2024, anche nella nuova certificazione ISO 27001 sul Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, che conferma l'attenzione alla qualità, alla trasparenza e alla sicurezza informativa dell'Ente.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO SECONDO IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO			
	2024	2023	VAR %
Valore economico direttamente generato	13.206.249	9.517.145	38,8%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.327.991	9.709.397	-14,2%
Variazione delle rimanenze e dei lavori in corso	3.506.364	-2.158.043	-262,5%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0,0%
Altri ricavi e proventi netti	1.279.297	1.856.954	-31,1%
Proventi finanziari	92.597	108.837	-14,9%
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	0,0%
Valore economico distribuito	12.734.427	9.036.801	40,9%
Costi operativi riclassificati	9.472.576	6.038.658	56,9%
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	6.158.958	2.749.991	124,0%
Costi per servizi	2.623.028	2.783.886	-5,8%
Costi per il godimento di beni di terzi	3.369	1.309	157,4%
Oneri diversi di gestione	687.221	503.472	36,5%
Remunerazione del personale	2.824.419	2.559.914	10,3%
Costo del personale	2.824.419	2.559.914	10,3%
Remunerazione dei finanziatori	100.951	106.675	-5,4%
Interessi ed altri oneri finanziari	100.951	106.675	-5,4%
Remunerazione degli azionisti	0	0	0,0%
Utili distribuiti	0	0	0,0%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	333.054	328.199	1,5%
Imposte sul reddito	78.036	92.721	-15,8%
Oneri tributari	255.018	235.478	8,3%
Comunità	3.428	3.356	0,0%
Donazioni e liberalità	3.428	3.356	0,0%
Valore economico trattenuto	471.822	480.344	-1,8%
Ammortamenti e accantonamenti	468.496	466.951	0,3%
Utili non distribuiti	3.326	13.393	-75,2%

DISTRIBUZIONE % DEL VALORE ECONOMICO GENERATO NEL 2024



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. 50 d.lgs. 36/2023 - indette dalla Stazione Appaltante nel corso dell'anno 2024, nel rispetto dei principi di trasparenza, concorrenza e rotazione.

Tale iscrizione non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento, che deve invece essere dichiarato dall'interessato e accertato da ERP Massa Carrara S.p.A. in occasione di ciascuna procedura.

ERP Massa Carrara S.p.A. nel corso dell'anno 2024 ha utilizzato quale piattaforma di negoziazione START Toscana, e nell'autunno del medesimo anno ha iniziato il lavoro di passaggio alla nuova piattaforma telematica certificata <https://erp-ms.acquistitelematici.it/> la quale prevede la costituzione di albi integrati.

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

- cessazione di attività;
- a seguito di 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/i 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 riferiti all'annualità 2024, 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	44	10	110
Professionisti	48	62	88
Amministratori di condominio	17	17	20

Di seguito un prospetto dei tempi di pagamento dell'anno 2024, tutti nel rispetto degli impegni contrattuali e ben al di sotto delle media nazionale.

PROSPETTO TEMPO PAGAMENTI FORNITORI			
TRIMESTRE	TEMPI MEDI 2022	TEMPI MEDI 2023	TEMPI MEDI 2024
1° Trimestre	69 gg	48 gg	48gg
2° Trimestre	37 gg	36 gg	35 gg
3° Trimestre	51 gg	37 gg	44 gg
4° Trimestre	41 gg	54 gg	26 gg

GLI INVESTIMENTI: 20 ANNI DI ERP

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

Per questa edizione abbiamo voluto rappresentare il complesso degli ultimi 20 anni di investimenti che rappresentano anche i 20 anni dalla creazione di ERP come lo conosciamo oggi, e abbiamo sommato gli investimenti attraverso tre voci principali: gli interventi più significativi, il recupero e la costruzione di edifici e il recupero alloggi. Per quanto riguarda il recupero alloggi i dati dal 2014 al 2024 sono stati desunti direttamente, mentre quelli relativi al periodo 2005-2013 sono frutto di una stima molto prudentiale.

INTERVENTI PRINCIPALI FABBRICATI			
CITTÀ	INDIRIZZO	ALLOGGI	IMPORTO €
Carrara	V Torano 3	34	4.818.532
Massa	V Pisacane	31	3.499.864
Massa	Ex Mattatoio - Lotto 1	30	5.767.423
Villafranca	Virgoletta	4	680.000
Licciana N.	Ponte Nuovo	4	680.000
CA-MA-MO	Avenza V Pandolfino - Fondaccio	3	779.176
CA-MA-MO	Marina- Mattatoio - Fondaccio		622.288
Provincia	12 fabbricati efficientamento energetico		1.919.381
Carrara	Murlungo	28	6.000.000
Montignoso	Renella	22	2.200.000
TOTALE			27.000.000

INTERVENTI FABBRICATI PER AREA		
ZONA	NUMERO	IMPORTO €
Carrara	62	15.200.000
Massa	41	8.700.000
Lunigiana	48	6.300.000
Montignoso	11	1.300.000
TOTALE	162	31.500.000

INTERVENTI FABBRICATI PER AREA		
ZONA	NUMERO	IMPORTO €
Carrara	540	12.000.000
Massa	295	7.350.000
Lunigiana	260	5.850.000
Montignoso	32	800.000
TOTALE	1130	26.000.000

A queste voci già di per sé significative si aggiungono le manutenzioni ordinarie così ripartite nel corso degli ultimi 20 anni:

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 Utente 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.

MANUTENZIONI ORDINARIE	
ANNO	EURO
2005	1.495.663
2006	966.050
2007	860.221
2008	1.314.049
2009	886.827
2010	1.157.769
2011	1.049.776
2012	978.548
2013	1.104.618
2014	1.101.250
2015	1.346.148
2016	1.234.764
2017	1.505.562
2018	1.231.598
2019	1.260.080
2020	961.896
2021	976.225
2022	1.241.736
2023	1.469.962
2024	1.612.157
TOTALE	€ 23.754.889

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 ordinaria effettuati in corso d'anno possono essere così riepilogati:

- n. 983 interventi di pronto intervento.
- n. 222 altri interventi: sistemazione/manutenzione verde (63), ascensori (37), spurghi (100), derattizzazioni (12), conduzioni centrali termiche (10).

Nel corso dell'anno, l'azienda è stata fortemente impegnata nel recupero e manutenzione degli alloggi sfitti attraverso diverse linee di finanziamento rimettendo complessivamente nella disponibilità dei Comuni Soci per l'assegnazione n. 155 alloggi.

A tutte queste voci abbiamo inoltre aggiunto gli investimenti ex art 14 che impattano su diverse voci e che a partire dal 2012 hanno garantito ad ERP 600.000 euro annui di ulteriori risorse. Per un complessivo negli ultimi 20 anni che supera ampiamente i 100 milioni di euro:

TOTALE INVESTIMENTI ERP 2005-2024	
TIPOLOGIA INVESTIMENTI	IMPORTO €
Interventi principali fabbricati	27.000.000
Interventi altri fabbricati totali	31.500.000
Interventi alloggi totali	26.000.000
Manutenzione ordinaria	23.755.000
Interventi ex art 14	7.200.000
TOTALE	113.455.000

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 PNC, PinQUA e 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 partiti per i noti problemi sulle cessioni e gli stop and go normativi e la mancata proroga per l'edilizia residenziale pubblica.

A oggi restano sono 15 ai condomini misti privati/ERP che hanno avuto accesso al SuperBonus 110. Nel 2024 l'unione europea come abbiamo avuto modo di descrivere ha approvato la direttiva sulle case Green.

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.



GLI INVESTIMENTI AMBIENTALI DEGLI ANNI PASSATI

PROGETTI VERDI

ERP Massa Carrara ha speso negli ultimi 10 anni circa 30 milioni di euro in progetti green, alcuni dei quali particolarmente significativi, così importanti e significativi sono stati gli interventi di riqualificazione e implementazione del patrimonio senza consumo di nuovo suolo.

CARRARA CAINA

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

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



N. DI ALLOGGI	CLASSE ENERGETICA
26	A3
6	A2
2	A1

MASSA, LOCALITÀ I POGGI, VIA PISACANE

Il progetto di edilizia residenziale pubblica prevede la realizzazione di una stecca 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 cap-potto 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
Montignoso via Fondaccio SNC	1
Montignoso ex canonica	1
TOTALE	24

RISPARMIO ENERGETICO DERIVATO DAGLI INTERVENTI SUL PATRIMONIO

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.

Alloggi SUPERBONUS 110 condomini misti	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
200	175.000 Kwh/anno	70 TCO ₂ /anno circa
Alloggi PNRR/PNC	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
205	148.000 Kwh/anno	65 TCO ₂ /anno circa

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

Quelli degli anni scorsi, realizzati con l'ultimo POR, riguardano 8 fabbricati per 102 alloggi e hanno prodotto minor consumo energetico, pari a 73.5000Kwh/anno, e una minore produzione di CO₂, corrispondente a 30 TCO₂/anno.

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

Nel complessivo a questi si aggiungono i 33 alloggi in classe A di Caina, consegnati nel 2019, che producono un risparmio prudenziale di almeno 100 kwh/m² anno rispetto al valore di un edificio tradizionale, pari a 214.500 kwh, e altri 39000 kwh circa derivano dagli 11 altri nuovi alloggi costruiti a Licciana, Villafranca e Montignoso e molti sono stati gli interventi che si sono concentrati in particolare sull'isolamento termico.

n.	ALLOGGI	MINOR CONSUMO ENERGETICO	MINOR PRODUZIONE CO ₂
28	Altri investimenti	20.000 Kwh/anno	12 TCO ₂ /Anno circa
138	Alloggi	100.000 Kwh/anno	40 TCO ₂ /Anno
36	Alloggi	25.920 Kwh/anno	10 TCO ₂ /Anno
24	Alloggi recuperati	18.000 Kwh/anno	7,20 TCO ₂ /Anno
44	Nuovi alloggi	250.000 Kwh/anno	100 TCO ₂ /Anno
TOTALE		800.000 Kwh/anno	300 TCO₂/Anno

IN CONCLUSIONE

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

Oltre un quarto del patrimonio risulta oggi più efficiente da un punto di vista energetico e più sicuro dal punto di vista sismico.	Si risparmiano già oggi circa 800.000 kwh/anno, che producono circa 300 tco2/anno in meno.	circa 200.000 euro complessivi di risparmi sulla bolletta energetica di oltre 600 famiglie.
---	--	---

Impianti elettrici condominiali: Sono circa 350 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 amianto cemento a copertura dei tetti, ERP si è adoperata rimuovendo e smaltendo oltre il 90% dell'amianto presente nelle coperture di edifici. Sono stati previsti e in parte realizzati tre ulteriori importanti interventi di eliminazione amianto a Carrara, Aulla e Fivizzano.
--	---

SERVIZIO MANUTENZIONE

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.

GLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Nel corso del 2024 sono state recuperate e rimesse in assegnazione 155 unità abitative. Nel corso del 2025 sono previsti 187 nuovi recuperi di alloggi per riassegnazioni. Considerando 254 giorni lavorativi escluse le festività nazionali nel 2024 come si vede dalla tabella, poco più di un giorno e mezzo per recuperare un alloggio. Considerando tutti gli interventi di manutenzione straordinaria del 2024 e quelli programmati per il 2025 (coperture, facciate, abbattimenti barriere, ripristini). In totale nel 2024 e 2025 tra le manutenzioni fatte e quelle programmate si contano circa 430 interventi sui 17 Comuni. Considerato che i giorni lavorativi sono 250 nel 2024, escluse le festività nazionali e 251 nel 2025. 431 interventi su 501 giorni lavorativi si tratta di poco meno di un intervento al giorno.

ANNO	GIORNI LAVORATIVI	ALLOGGI RECUPERATI	GIORNO/ALLOGGIO
2024	254	149	1,70

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 2024, 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)	2022	2023	2024
Totale	55.021	56.289	55.413

GAS METANO

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

GAS METANO (m ³)	2022	2023	2024
Totale	14.464	10.631	13.061

GASOLIO

GASOLIO (in litri)	2022	2023	2024
Da automezzi	691,44	594,71	832,90

BENZINA (in KI)	2022	2023	2024
Totale	1.360,89	1.719,76	1.898,76

METANO (in litri)	2022	2023	2024
Totale	50,8	125,91	148,03

UTILIZZO RISORSA IDRICA

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

ACQUA (in m ³)	2022	2023	2024
Totale	480	449	390

LE STRATEGIE FUTURE

L'ottavo 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 più di 110 milioni di euro di investimenti effettuati dal 2005 al 2023, di cui oltre 30 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 anni saranno oltre 400 gli alloggi ERP che riceveranno interventi di ristrutturazione ed efficientamento energetico.

Sul piano dell'impegno ambientale abbiamo la volontà di perseguire la strada per giungere alla sperimentazione e implementazione delle Comunità Energetiche Rinnovabili sulle coperture dei nostri numerosi edifici gestiti (ci stiamo tenendo aggiornati, pronti ad approfondire ed entrare in azione, insieme ai Comuni, non appena si definiranno meglio le possibilità di partecipazione a bandi per finanziamenti ad hoc).

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, nel 2024 questa attività si è ulteriormente rafforzata e in prospettiva le nostre attività troveranno sempre maggior attenzione rispetto ai temi dell'inclusione sociale per sviluppare un lavoro sul territorio che chiamiamo lavoro di prossimità.

Nei 4 anni di attività l'ufficio ha raggiunto importanti risultati, rappresentati anche nella presente rendicontazione, di seguito gli obiettivi del prossimo futuro.

PROGETTI FUTURI

- 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.

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

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.

TABELLA DI CORRELAZIONE



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