



# CASA SPA



**LA GESTIONE DEL PATRIMONIO EDILIZIO  
LE PERSONE OLTRE I MANUFATTI  
L'APPROCCIO DI CASA SPA: SISTEMI ORGANIZZATIVI CERTIFICATI E TECNOLOGIA**

**Casa S.p.A. gestisce il patrimonio abitativo dei 33 Comuni del LODE fiorentino; si tratta di un parco di circa 12.000 unità immobiliari la cui caratteristica principale è quella di essere la "casa" di altrettante famiglie. La consapevolezza quindi che questo tipo di gestione debba aver presente che il destinatario finale del nostro servizio sono persone e famiglie costituenti una realtà anche composita, ha spinto la nostra Società a dotarsi di strumenti idonei a perseguire la qualità di gestione non scissa dalla socialità. Va in questo senso infatti l'adozione di un Sistema Integrato di Qualità - Responsabilità Sociale, che supportato dall'ampio uso di tecnologie informatiche ed in sinergia con il prezioso ruolo giocato dalle autogestioni ci permette di adattare alle molteplici esigenze degli assegnatari (e dei Comuni proprietari) il complesso insieme delle attività di gestione del patrimonio abitativo, nel quale riveste prioritaria importanza l'aspetto manutentivo.**

Nell'ambito di questo quadro il nostro approccio si può sintetizzare con l'immagine riportata di seguito.



Oltre a ciò operare nell'ambito di un Sistema di Qualità Integrato significa:



L'attività di rendicontazione, particolarmente curata e dettagliata verso Comuni ed assegnatari, si vale di uno strumento avanzato quale l'area intranet della Società.

## INTRANET

Nel corso del 2007, l'area intranet del sito [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it), già ricca di funzionalità, è stata ampliata per permettere la gestione in tempo reale degli interventi di manutenzione. Ricordiamo brevemente che l'accesso a tale area è riservato ai Comuni soci, ai sindacati degli inquilini, agli inquilini stessi, alla Regione, ed ora anche alle ditte di manutenzione ciascuno per i soli dati di propria competenza. I dati contenuti in tale area sono sempre aggiornati e permettono interrogazioni di vario tipo. Un Comune può ad esempio effettuare ricerche per individuare tutti gli assegnatari di alloggi di e.r.p. presenti nel Comune stesso che soddisfano a determinati requisiti. I campi interrogabili sono i seguenti:

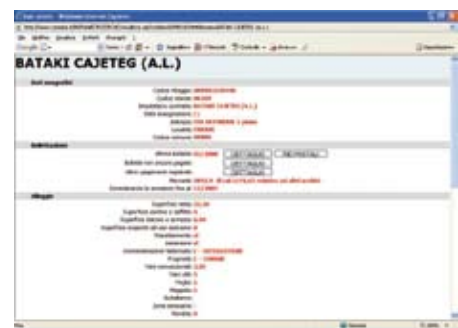
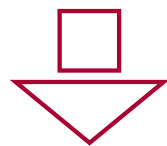
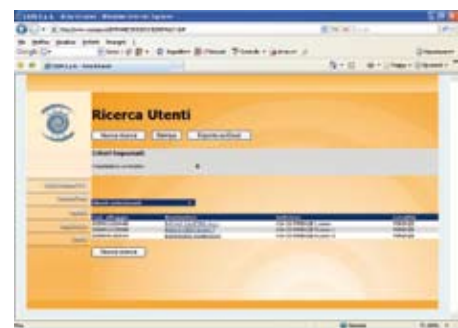


Così, con un semplice click, si potrà avere l'elenco di tutti gli assegnatari di via Garibaldi, con alloggio di almeno 55mq, senza alcun componente di oltre 65 anni, non morosi. Di ciascun utente selezionato sarà poi possibile evidenziare tutti i dati presenti in archivio.

- INTESTATARIO CONTRATTO
- INVALIDI
- MOROSITÀ
- CODICE ALLOGGIO
- DISABILI
- VARIE SUPERFICI
- CODICE UTENTE
- ETÀ SOPRA 65 ANNI
- VANI CONVENZIONALI
- TIPO CONTRATTO
- ETÀ SOTTO 14 ANNI
- VANI UTILI
- INDIRIZZO
- ANOMALIA
- RISCALDAMENTO
- LOCALITÀ
- MONOPARENTALE
- ASCENSORE
- ANNO REDDITI
- ASSEGNAZIONE
- AMMINISTR. FABBRICATO
- REDDITO CONVENZIONALE
- PREASSEGNAZIONE
- PROPRIETÀ
- TIPI DI REDDITO
- TIPO CANONE
- ZONA CENSUARIA
- COMPONENTI NUCLEO
- DISABILI
- CATEG. E RENDITA CATAST.
- OSPITI
- IMPORTO CANONE
- DATI SULLA MANUTENZIONE

Analogamente, accedendo all'area relativa alla manutenzione, si potrà avere l'elenco di tutte le fatture di manutenzione ordinaria relative ad un dato immobile od anche di una data tipologia (manutenzione ascensori, sostituzione caldaie, ...).

A tutti gli inquilini, inoltre, è stato fornito un codice di accesso ed una password con la quale possono visualizzare tutti i dati di propria competenza (catastali dell'alloggio, contrattuali, relativi ai redditi dichiarati, alla bollettazione, ai pagamenti).



## LA GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE IN TEMPO REALE

A partire dal 2008 gli interventi di manutenzione vengono gestiti a mezzo di procedure che permettono l'accesso all'area intranet anche da computer palmare o telefonino dotato di sistema operativo. Ciò permette a Casa S.p.A. di comunicare alle ditte di zona gli ordini da evadere non più solo con il FAX, ma anche telematicamente e, soprattutto permette alle ditte di relazionare, eventualmente anche con foto scattate in loco, sugli interventi effettuati. Per approfondire meglio vediamo quale può essere il ciclo di una chiamata di pronto intervento:

### Ricezione della chiamata di un inquilino:

L'inquilino con telefono, fax, e-mail o lettera comunica una richiesta di intervento. Per richieste fuori dagli orari di apertura è attiva una segreteria telefonica 24 ore su 24. Dal venerdì alle 15.00 fino alle 20.00, il sabato e la domenica dalle 08.00 alle 20.00 è attivo il servizio di reperibilità festiva, riservato ai soli casi di emergenza.

La registrazione è fatta da un operatore di Casa S.p.A.. All'atto della registrazione: visualizzazione di tutte le precedenti chiamate relative al fabbricato, controllo del tipo di amministrazione del fabbricato (per i condomini e le autogestioni gli interventi non competono a Casa S.p.A.) e assegna-

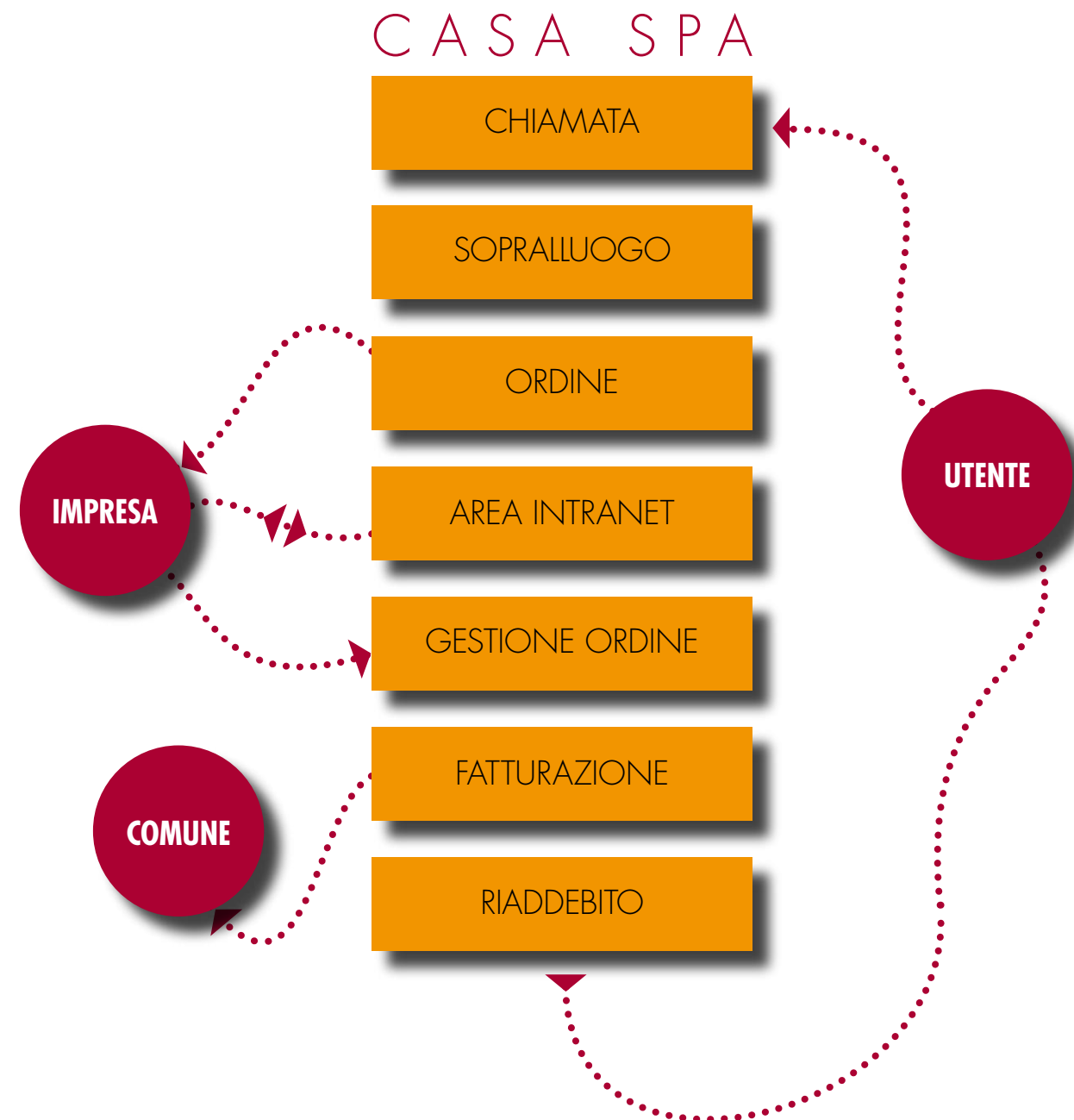
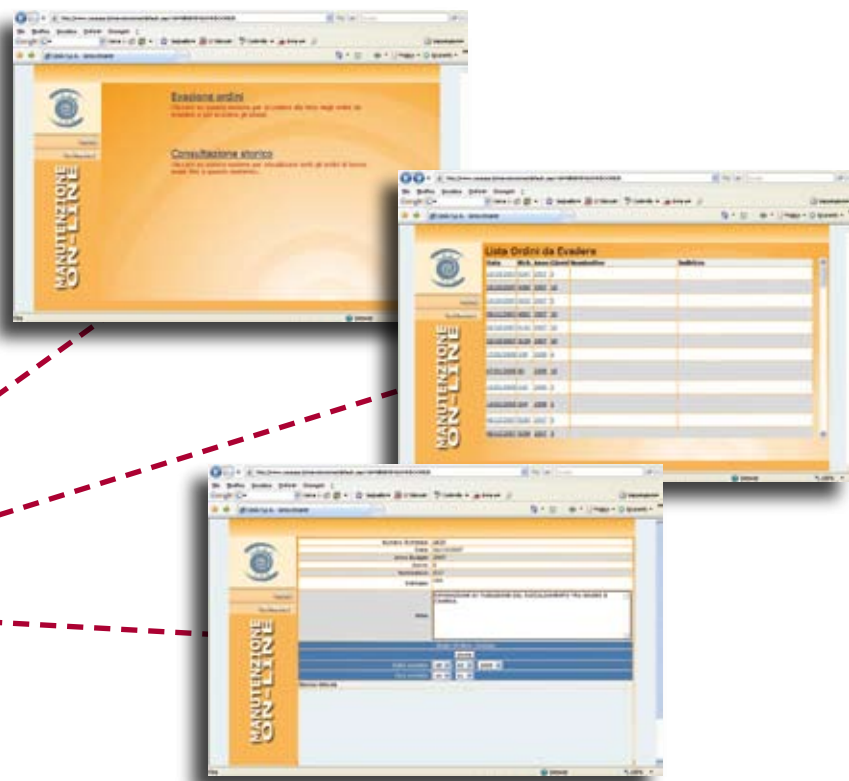
zione automatica al tecnico responsabile di zona.

### Sopralluogo:

Il tecnico effettua il sopralluogo e stabilisce se la richiesta va trasformata in ordine o se va archiviata perché l'intervento non è necessario o compete all'assegnatario richiedente così come da regolamento d'utenza. L'esito del sopralluogo con eventuali note è registrato per successive interrogazioni.

### Registrazione ordine di lavoro con automatico ricalcolo del budget residuo del Comune rispetto all'importo previsto:

L'ordine è automaticamente assegnato alla ditta di zona. Il patrimonio è stato suddiviso in 11 zone diverse e ciascuna di queste è stata assegnata ad una ditta selezionata tramite procedura ad evidenza pubblica. La registrazione è anche pubblicata su Internet in un'area riservata. Le ditte di zona possono così controllare tutti e solo gli ordini a loro riferiti. I dati pubblicati comprendono tutto quanto necessario ad eseguire l'ordine (indirizzo, danno rilevato, assegnatario segnalante con nr di telefono, geometra di Casa Spa di riferimento ...) e ad emettere fattura (codice budget e sottobudget). Automaticamente vengono aggiornate le schede Budget relative al Comune proprietario con l'importo di spesa previsto.



### Scarico di orario, foto e note sull'intervento registrate tramite palmare o p.c. dalla ditta interessata:

La ditta incaricata, tramite palmare o anche tramite un p.c. collegato ad internet, registra tutti i dati relativi all'intervento effettuato (orario di inizio, eventuale orario di interruzione e di ripresa, orario di fine). Ad ogni registrazione di evento (inizio, interruzione, ripresa fine) possono allegare una foto o delle note esplicative. Tutti questi eventi sono visualizzabili su Internet ma, per una migliore gestione,

vengono scaricati e registrati nel DB integrato per permettere statistiche e controlli di vario tipo. Praticamente in tempo reale si riesce a conoscere gli interventi da effettuare, quelli in corso e quelli chiusi.

### Registrazione fattura con:

Ricalcolo automatico del budget residuo con differenza fra importo previsto e importo fatturato; rifatturazione automatica al Comune proprietario pubblicazione nell'area Intranet riservata al Comune della spesa effettuata con

il dettaglio per permettere il controllo in tempo reale delle spese sostenute divise per tipologia o anche per fabbricato o strada.

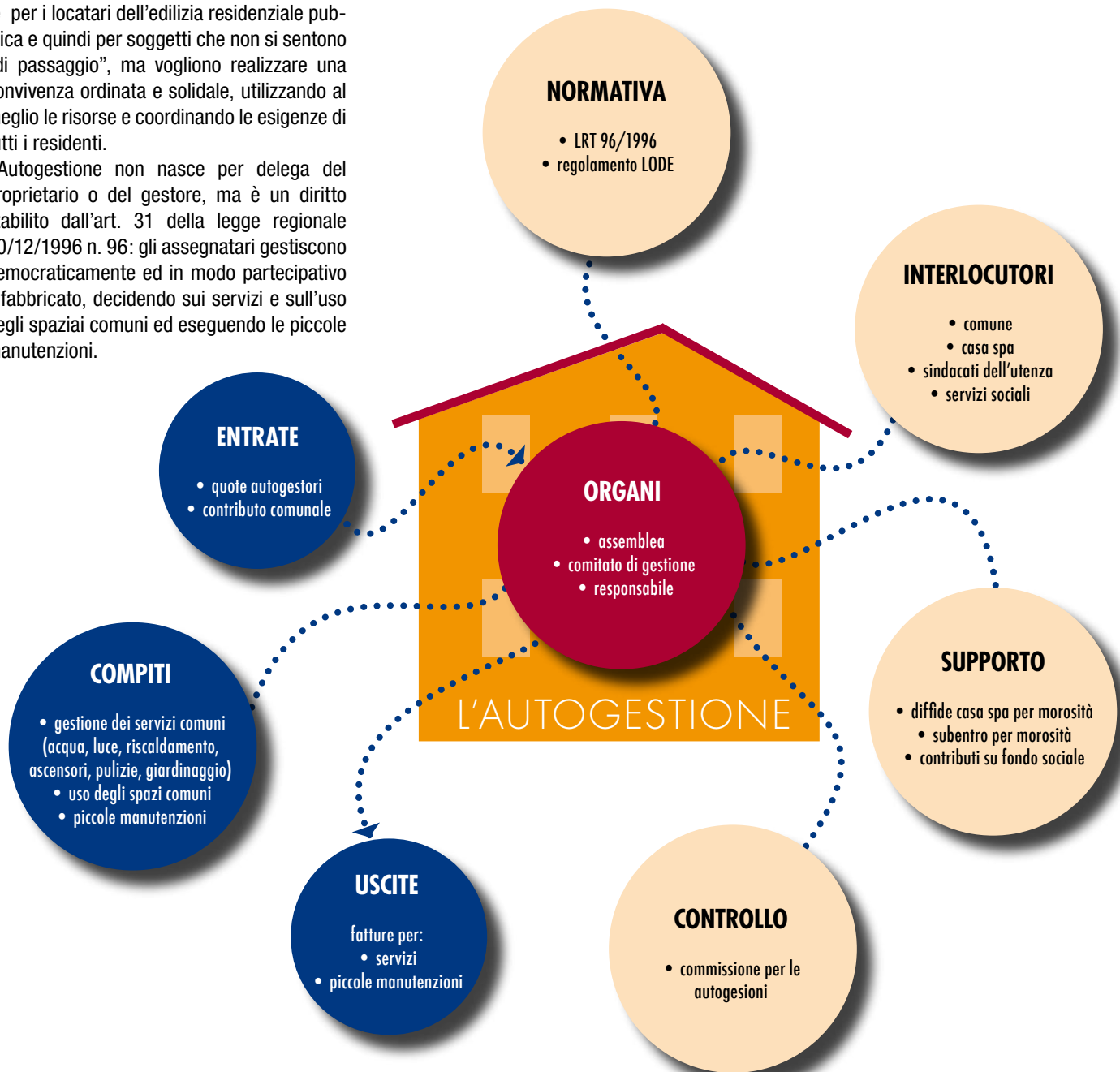
### Riaddebito agli assegnatari in quota parte secondo i millesimi:

Questo solo nel caso che parte o totalità dei lavori risultino a carico degli assegnatari. Esempio tipico è per lavori riferiti all'intero fabbricato in cui sono presenti anche dei proprietari. Sul bollettino mensile è inserita anche la spiegazione dettagliata del tipo di intervento effettuato.

# AUTOGESTIONE: L'ASSEGNATARIO DIVENTA PROTAGONISTA

Chi sceglie l'Autogestione sperimenta un modo di amministrare pensato appositamente per i locatari dell'edilizia residenziale pubblica e quindi per soggetti che non si sentono "di passaggio", ma vogliono realizzare una convivenza ordinata e solidale, utilizzando al meglio le risorse e coordinando le esigenze di tutti i residenti.

L'Autogestione non nasce per delega del proprietario o del gestore, ma è un diritto stabilito dall'art. 31 della legge regionale 20/12/1996 n. 96: gli assegnatari gestiscono democraticamente ed in modo partecipativo il fabbricato, decidendo sui servizi e sull'uso degli spazi comuni ed eseguendo le piccole manutenzioni.



## Q U A L C H E D A T O 2 0 0 7

Autogestioni nel LODE fiorentino	266
Incidenza autogestioni (n. immobili in autogestione/totale immobili)	33,99%
Autogestione con maggior numero di alloggi	281 alloggi
Autogestione con minor numero di alloggi	4 alloggi
Totale annuo fondi attribuiti alle autogestioni per la manutenzione ordinaria	€ 669.965