

anno 1  
numero 1  
dicembre  
2003



# CASA SPA i n f o r m a

QUADRIMESTRALE DI CASA SPA - DIRETTORE RESPONSABILE: FRANCO DARDANELLI - Reg. Trib. di Firenze n° 5294 del 28/78/2003  
In caso di mancato recapito si prega di voler restituire a CasaSpa via Fiesolana 5, 50122 Firenze, detentore del conto, che si impegna a pagare la relativa tariffa.

Consegne  
a Scandicci  
e Sesto  
Consegnati nel mese  
di novembre 32 nuovi alloggi  
in località Grioli nel  
Comune di Scandicci  
e 36 in località Chini  
a Sesto Fiorentino.....pag. 2



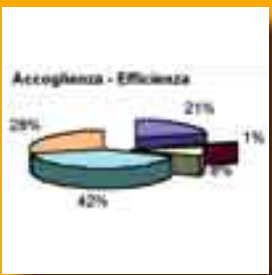
Telefonando a  
Casa Spa  
Dal mese di dicembre  
è attivo il nuovo servizio di  
risponditore automatico  
di Casa Spa.....pag. 5

## Un filo diretto fra l'azienda e le famiglie

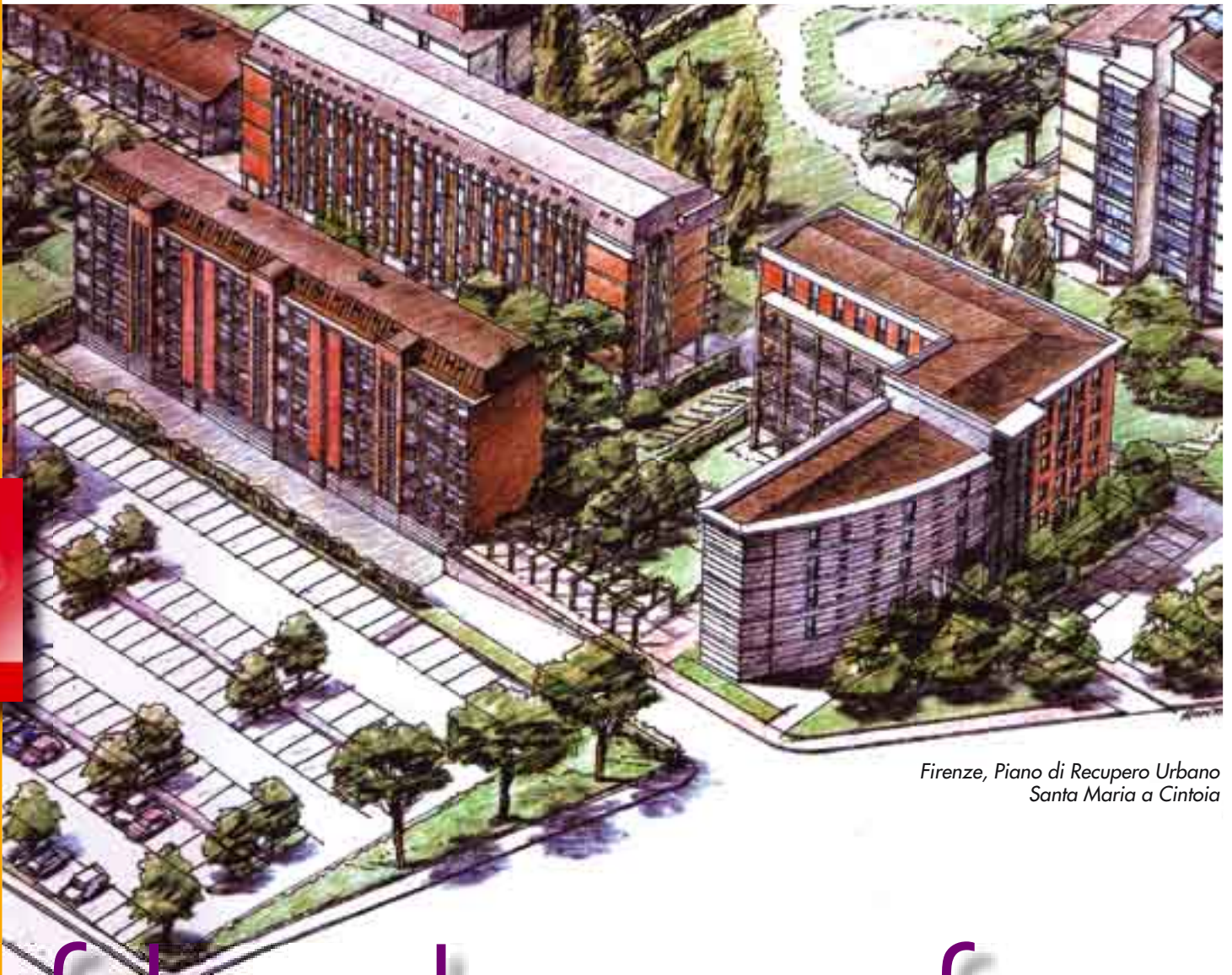


46 alloggi  
ristrutturati  
a Firenze

Ristrutturati e consegnati al  
Comune di Firenze 46 alloggi.  
Gli interventi sono stati  
realizzati in Viale Aleardi,  
Via Zanella, Via Circondaria,  
Via Piaggia e Via B.Croce  
.....pag. 6



Questionario  
sui nostri servizi  
Dal sondaggio su un campione  
è emerso il gradimento  
per i servizi offerti  
da Casa Spa.....pag. 6



Firenze, Piano di Recupero Urbano  
Santa Maria a Cintoia

Questo è il primo numero di "Casa Spa Informa", il quadrimestrale di notizie, approfondimenti e dibattiti di Casa Spa, la società di proprietà dei 33 Comuni dell'area fiorentina, nata per la gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

E' nostra intenzione fare di questo periodico uno strumento, che vorremmo anche di piacevole e facile lettura, di comunicazione fra la società e le oltre 11.700 famiglie residenti negli alloggi di edilizia sovvenzionata da noi gestiti.

"Casa Spa Informa" è solo uno degli strumenti che stiamo mettendo a punto per facilitare lo scambio di informazioni e notizie con gli assegnatari, proprio perché questo tema è per noi una priorità. Sappiamo bene che Casa Spa è nata, a compimento del processo di riforma dell'edilizia residenziale pubblica varato dalla Regione Toscana, accompagnata da una campagna di disinformazione tesa ad accreditare la tesi che non di riforma si trattasse, ma di privatizzazione che avrebbe avuto negative conseguenze sulle condizioni di vita degli inquilini, con aumenti degli affitti, rischi di vendita degli alloggi sul libero mercato, ricerca di profitto sulla pelle degli assegnatari. A oltre otto mesi dalla effettiva operatività della nostra azienda tutti voi sapete, per esperienza diretta, che tutto ciò non si è neanche lontanamente avverato. Gli affitti non sono (e non potevano) aumentare, non un solo alloggio è stato venduto sul libero mercato, e Casa Spa lavora con criteri di efficacia, economicità ed imprenditorialità, non certo per fare profitti, ma per mettere più risorse a disposizione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, per

trovare opportunità di risparmio per tutti gli inquilini degli alloggi gestiti, oltre che per porsi più in generale a disposizione dei Comuni per quanto possa occorrere per la progettazione e la realizzazione di nuove abitazioni.

Un esempio concreto: Casa Spa per il proprio funzionamento incide sul monte canoni per circa il 21%, contro una media nazionale attestata al di sopra del 30%. Questo vuol dire che il 79% del monte canoni (anziché il 70% della media nazionale) resta a disposizione per finanziare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

La nostra società sta fra l'altro già contrattando e contratterà in futuro con le aziende fornitrici di servizi quali gas, acqua ed elettricità, condizioni di miglior favore riservate agli inquilini degli alloggi gestiti, realizzando atti e fatti concreti di tutela del potere di acquisto dei nostri assegnatari contribuendo in poche parole a fronteggiare il caro-vita che oggi affligge tutte le famiglie. Mi piace infine sottolineare che "Casa Spa Informa" è nato anche per ricevere, se lo vorrete, richieste, sollecitazioni, proposte.

A voi, e non potrebbe essere altrimenti, il compito di verificare il nostro impegno ed i risultati conseguiti.

Giovanni Pecchioli e Vincenzo Esposito  
Presidente e Amministratore Delegato  
di Casa Spa



postatarget  
Fatti Pagine PPT  
Assistenza 2003  
E-MAIL: SP@INFORMA  
valida dal 1°/12/2003  
Posteitaliane



# CONSEGNATI 32 NUOVI ALLOGGI A BADIA A SETTIMO...

Trentadue nuovi alloggi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata nel Comune di Scandicci, località Grioli, a Badia a Settimo. La cerimonia di consegna delle chiavi agli assegnatari è avvenuta alla presenza del vicesindaco Simone Gheri, del presidente e dell'amministratore delegato di Casa Spa Giovanni Pecchioli e Vincenzo Esposito. Il complesso edilizio è costituito da due edifici di civile abitazione per complessivi 32 alloggi con relativi accessori. I lavori sono stati eseguiti dall'Impresa Ciupi Alvaro Snc di Siena.

Gli edifici sono costituiti da un piano interrato, con i posti auto e locali tecnici, e da tre piani fuori terra, di cui il terreno con due appartamenti e le cantine, gli altri, rispettivamente, con sei ed otto appartamenti. Gli alloggi hanno in prevalenza tipologie di piccolo taglio, per una o due persone, destinati in particolare ad anziani o giovani coppie. Ogni appartamento è dotato di riscaldamento autonomo, con caldaia a gas, per la produzione anche di acqua calda, ed è corredato di un balcone e di un locale ad uso cantina al piano terreno, oltre ad un posto auto al piano seminterrato.

"Questo intervento di grande qualità - ha sottolineato il vicesindaco Gheri - rientra in un programma più ampio che riguarda quest'area che avrà un ulteriore sviluppo. Accanto agli alloggi sorgeranno impianti sportivi e altri servizi".

La progettazione dell'edificio è stata elaborata dai tecnici di Casa Spa (ex Ater di Firenze). Il costo dell'intervento ammonta a complessivi € 2.090.000, di cui € 1.274.000 per lavori ed il resto per spese tecniche, allacciamenti, oneri per urbanizzazioni e fiscali. Il costo



totale medio, netto, per ciascun alloggio è risultato pari a € 65.310.

I 32 alloggi consegnati oggi costituiscono una prima parte dei programmi di edilizia residenziale sovvenzionata in via di realizzazione nel Comune di Scandicci: su due lotti contermini, sempre in località Grioli, sono in fase avanzata di realizzazione altri due edifici, simili ai presenti, per complessivi 28 alloggi, di cui 12 per nuclei di 3-4 persone ed i restanti per 1-2 persone. La consegna è prevista entro la primavera anno 2004.

Casa Spa ha inoltre presentato al Comune i progetti per la realizzazione di 30 alloggi da realizzarsi nell'ambito del Programma Integrato di Intervento per complessivi 273 alloggi in località San Colombano. "Momenti come questi - ha detto il presidente di Casa Spa Pecchioli - sono importanti perché vanno a dare una risposta a un problema sentito come quello della casa. La nostra soddisfazione aumenta perché questi alloggi che, lo voglio ribadire ancora una volta, sono di proprietà del Comune, rappresentano un intervento di pregio. Posso assicurare che Casa Spa svolgerà al meglio il ruolo di gestore e che verrà stabilito un rapporto di grande collaborazione con gli assegnatari".



Due momenti della consegna delle chiavi a Badia a Settimo con l'Amministratore Delegato di Casa Spa Vincenzo Esposito, il Presidente di Casa Spa Giovanni Pecchioli e il Vice Sindaco del Comune di Scandicci Simone Gheri

## ... E 36 A SESTO FIORENTINO



Consegnate agli inquilini assegnatari le chiavi di 36 alloggi del complesso di edilizia residenziale pubblica in Località Chini, nel Comune di Sesto Fiorentino. Alla cerimonia erano presenti il sindaco di Sesto Fiorentino Andrea Barducci, il presidente e l'amministratore delegato di Casa Spa Giovanni Pecchioli e Vincenzo Esposito, e l'assessore alla casa della Regione Toscana Riccardo Conti.

Con questo intervento si avvia a completamento l'insediamento di edilizia pubblica sovvenzionata, agevolata e convenzionata del P.E.E.P. Chini, realizzato oltre che da Casa Spa (ex Ater Firenze) da cooperative d'abitazione e imprese. Il complesso edilizio è costituito da una tipologia edilizia a semi-corte che si presenta come un vero e proprio isolato urbano, accorpando al proprio interno una piazza condominiale, in parte sistemata a verde. Tre ampi portali mettono in comunicazione esterno ed interno dell'isolato. Il lotto è pedonalizzato attraverso la creazione di ampio parcheggio interrato servito da una rampa. L'edificio in consegna, così come gli altri già

ultimati e in via di costruzione, sono frutto di un lavoro collettivo, svolto da tutti gli operatori del comparto P.E.E.P. mediante un coordinamento progettuale e gestionale unitario. Il risultato è oggi particolarmente apprezzabile, in quanto si è costruito un pezzo di città ordinato e riconoscibile, dove piccole variazioni tipologiche o formali contribuiscono a creare un insieme armonico e chiaramente riconducibile ad un progetto insediativo unitario. L'edificio di edilizia pubblica in consegna non fa eccezione, e visti i ridottissimi costi finali siamo in presenza di un risultato tanto più apprezzabile.

L'edificio è organizzato su 4 livelli tutti serviti da vani scala dotati di ascensore. Piano interrato con box auto e servizi, piano terra, dove sono localizzati 8 alloggi; piani primo e secondo, dove sono stati previsti 14 alloggi per piano. Gli alloggi sono in prevalenza di taglio medio/piccolo. 22 alloggi sono per due persone (superficie utile di 45 metri quadrati), 10 alloggi sono per 3 persone (superficie utile di 60 metri quadrati) e 4 alloggi sono per quattro persone (superficie utile di 70 metri quadrati). Il costo globale dell'intervento è di € 2.598.000,00 di cui € 1.696.000,00 per costo di costruzione. Il costo medio, chiavi in mano, per ogni alloggio è di € 71.916,00. Casa Spa sta realizzando nel medesimo comparto altri due interventi di Edilizia Residenziale Pubblica sovvenzionata, rispettivamente per 39 e 30 alloggi, che saranno ultimati alla fine dell'anno 2004 e nel 2005.



Consegna nuovi alloggi in località Chini - Sesto Fiorentino con l'Assessore Regionale Riccardo Conti e il Sindaco di Sesto Fiorentino Andrea Barducci.

# CONTRATTO DI SERVIZI

L'affidamento delle funzioni di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica a Casa Spa è dettagliatamente disciplinato dal Contratto di Servizi, stipulato il 18 febbraio 2003.

Sarebbe troppo lungo illustrare tutti i contenuti di questo fondamentale documento, su cui avremmo modo di tornare e che comunque gli interessati possono consultare presso la sede o su Internet al sito [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it). Ci pare però utile pubblicare qui di seguito un estratto di diretto interesse dell'utente del Contratto di Servizi, con indicazioni delle principali funzioni affidate a Casa Spa (punti 5.1, 5.2, 5.3) e con la riaffermazione delle competenze pubblicistiche, che continuano ad essere esercitate esclusivamente dai Comuni proprietari (punto 6).



### 5.1 Gestione amministrativa delle funzioni

- Sottoscrizione dei contratti di locazione e relative registrazioni periodiche.
- Consegna degli alloggi assegnatari e ripresa in consegna di quelli rilasciati.
- Determinazione, aggiornamento e ricalcolo dei canoni di locazione.
- Emissione e riscossione dei bollettini di pagamento dei canoni di locazione e di addebito delle spese per servizio a rimborso.
- Contestazione dei ritardi di pagamento e relative penalità; esercizio delle azioni, stragiudiziali e giudiziali, per il recupero del credito.
- Controlli sull'utenza e segnalazione ai Comuni delle occupazioni senza titolo e delle situazioni che possono comportare l'annullamento o la decadenza dall'assegnazione ovvero dare origine a procedimenti sanzionatori.
- Esercizio delle azioni, giudiziali e stragiudiziali, per la repressione degli inadempimenti di obblighi contrattuali o condominiali.
- Verifica delle situazioni di indigenza.
- Segnalazioni di situazioni o fatti che possano pregiudicare la continuazione del rapporto di locazione o il corretto uso degli immobili.



- Gestione dei rapporti con le Autogestioni. Promozione, attivazione, verifica del loro funzionamento, attività di supporto alle commissioni per le autogestioni, richiami agli organi ed agli autogestori, commissariamenti.
- Amministrazione dei fabbricati i cui alloggi siano tutti di proprietà di uno dei Comuni o comunque privi di condominio; partecipazione all'attività degli organi condominiali in edifici a proprietà mista.
- Rilascio di autorizzazioni all'esecuzione dei lavori richiesti dagli assegnatari a propria cura e spese.
- Gestione e sviluppo dei sistemi informativi per l'amministrazione e l'analisi dell'ERP.
- Formazione, gestione ed aggiornamento delle banche dati dell'utenza e del patrimonio gestito e comunicazione ai Comuni delle informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività inerenti la mobilità negli alloggi di ERP.
- Riscossione delle quote rateali da cessioni di cui alla Legge 560/93 per quelle effettuate da A.T.E.R. Firenze precedentemente all'efficacia del presente contratto, nonché fornitura di documentazione amministrativa per le alienazioni eseguite dai singoli Comuni.
- Stipula, rinnovo e modifica dei contratti di assicurazione sul patrimonio gestito.
- Gestione dell'informazione all'utenza anche

attraverso la redazione di periodici informativi.

- Servizio di pagamento dei mutui residui sui immobili ex Ater trasferiti ai Comuni.

### 5.2 Manutenzione ordinaria del patrimonio immobiliare

- Studio, definizione, attuazione e verifica dei programmi di manutenzione ordinaria del patrimonio gestito.
- Raccolta delle richieste dell'utenza e determinazioni conseguenti.
- Studio e definizione di modalità specifiche di rapporto con l'utenza in relazione alle esigenze manutentive nonché cura dei medesimi rapporti.
- Gestione delle problematiche di tipo manutentivo legate all'assicurazione del patrimonio gestito.
- Diffide all'utenza per cattiva gestione manutentiva degli alloggi.
- Emanazione di direttive e verifica delle attività delle autogestioni nell'utilizzo delle risorse destinate alla manutenzione.

### 5.3 Manutenzione straordinaria, nuove realizzazioni e recupero

- Attività di supporto tecnico per la definizione dei programmi strategici di LODE.
- Progettazione e realizzazione degli interventi:
  - di manutenzione straordinaria strettamente indispensabile per rendere gli alloggi idonei all'assegnazione oppure relativi all'intero corpo dell'edificio nel quale sono ubicati gli alloggi;
  - di restauro e risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia, nuova edificazione degli alloggi di ERP e delle relative opere di urbanizzazione primaria e secondaria;
  - facenti parte di programmi urbanistici complessi.
- Attività di stazione appaltante per gli interventi di cui sopra.
- Direzione dei lavori, collaudi e svolgimento di tutte le funzioni tecnico amministrative necessarie per l'ottenimento dell'abitabilità degli alloggi di ERP.

### 6. Funzioni Escluse

Casa Spa non potrà svolgere alcuna delle funzioni che, ai sensi della vigente normativa ERP, sono riservate alla competenza esclusiva dei Comuni e di LODE. In particolare, restano riservate alla competenza degli stessi, le funzioni attinenti alla definizione degli indirizzi politici ed ai Comuni, l'esercizio di poteri autoritativi. A titolo esemplificativo si indicano le funzioni di esclusiva competenza comunale:

- a) individuazione dei soggetti destinatari degli alloggi e relative assegnazioni ordinarie, speciali, provvisorie;
- b) verifica della sussistenza dei requisiti e condizioni di assegnazione degli alloggi;
- c) azioni a tutela della legittimità dell'uso del patrimonio;
- d) repressione dell'abusivismo, emanazione ed esecuzione dei provvedimenti di rilascio per gli alloggi occupati senza titolo;
- e) rilascio dei titoli abilitativi all'attività edilizia, in base alla normativa vigente;
- f) alienazione del patrimonio ERP e comunque di quello di proprietà dei Comuni.

Restano inoltre riservate alla competenza esclusiva dei Comuni - singolarmente intesi - le autorizzazioni sull'utilizzo degli immobili in cui rientrano gli alloggi costituenti il patrimonio gestito. A titolo esemplificativo si indicano le autorizzazioni all'apposizione di impianti per lo sfruttamento dei suddetti immobili (installazioni per antenne di telefonia mobile, impianti pubblicitari, ecc.).

## Il primo passo è fatto, ora c'è da lavorare per allentare l'emergenza abitativa

E' passato un anno da quando dal giornale di Ater annunciavamo la nascita di Casa Spa. E' stato un anno di intenso lavoro, ma anche di concreta soddisfazione. Abbiamo avuto la possibilità di far conoscere questo nuovo soggetto che da subito ha dimostrato di saper raccogliere l'eredità di Ater e di proseguire un lavoro, sicuramente non facile, con impegno e capacità. I 33 Comuni dell'area fiorentina proprietari degli oltre 12.000 alloggi hanno delegato Casa Spa alla gestione, mantenendosi tutta la titolarità e la responsabilità delle scelte politiche e della programmazione. Questa era la ratio della Legge 77/98 della Regione Toscana. Questo è stato l'obiettivo che abbiamo perseguito e, sviluppando un rapporto di ulteriore collaborazione fra Comuni, è stato più semplice indicare a Casa Spa le priorità che questi intendevano perseguire. Fra queste la necessità di andare a un recupero più veloce degli alloggi in ristrutturazione e la ricerca di quegli strumenti necessari a favorire il rapporto fra inquilini, ente gestore e Comuni.

Dobbiamo riconoscere che il lavoro da fare è ancora tanto e dovrà essere fatto bene e in fretta, perché in una situazione di emergenza abitativa come quella dell'area

fiorentina è necessario adoperarsi al meglio per cercare di allentare la tensione e il disagio. Nei mesi precedenti molte sono state le polemiche su quello che sarebbe stata Casa Spa Più di una volta avevamo invitato ad attendere il momento della concreta operatività che avrebbe dimostrato con chiarezza che non ci sarebbero state catastrofi, selvagge privatizzazioni, "deportazioni", aumenti di canone e altro ancora, e che tutto sarebbe stato gestito cercando di dare impulso al lavoro del soggetto gestore migliorando l'intervento operativo in efficienza ed efficacia.

A conclusione di questo breve intervento è doveroso esprimere un sincero ringraziamento agli inquilini e ai loro sindacati che hanno dimostrato di comprendere l'operazione e il processo di trasformazione con la capacità di

giudicare non cadendo mai in polemiche strumentali. Un grazie di cuore anche a tutti i dipendenti di Casa Spa, a partire dai dirigenti per la collaborazione e l'impegno profusi sicuramente non scontati ma molto apprezzati. Al presidente, all'amministratore delegato, al collegio sindacale, così come sempre, un sincero augurio di buon lavoro.

Tea Albini  
Assessore politiche per la casa del Comune di Firenze  
Coordinatrice Lode Area Fiorentina





# INTERVENTI IN CORSO



## i numeri

Questi sono gli interventi in corso in varie fasi di avanzamento:

- NUOVA COSTRUZIONE  
32 interventi per 712 alloggi
- RISTRUTTURAZIONI  
8 interventi per 147 alloggi
- URBANIZZAZIONI  
1 intervento
- MANUTENZIONI  
25 interventi



Casa Spa opera, in questa fase, sull'intero territorio di competenza, con un impegno particolarmente consistente e diversificato nell'attività di nuova costruzione e recupero.

Nell'ambito comunale fiorentino particolarmente significativi sono gli interventi che interessano aree industriali dismesse (ex Gover ed ex Sime), con conseguente riqualificazione urbana. Si tratta di lavori per un complesso di 126 alloggi nel Comune di Firenze zona Via Pistoiese e Via Baracca.

Altre opere riguardano aree già in parte edificate con interventi di completamento e recupero urbano nei comparti di S. Maria a Cintoia e S. Bartolo a Cintoia. I fabbricati in corso di realizzazione sono di varie tipologie: in genere a Firenze e comuni limitrofi sono previsti edifici di dimensioni medio-grandi (18-40 alloggi), mentre fabbricati più piccoli (6-12 alloggi) sono localizzati in altri 15 comuni diversi nella provincia.

Le previsioni di ultimazione degli interventi di nuove costruzioni sono, ovviamente, scaglionati nel tempo. Possiamo ricordare due interventi, per un totale di 68 alloggi, che sono stati ultimati ed assegnati recentemente nei Comuni di Scandicci e Sesto Fiorentino, come ampiamente documentato in due articoli pubblicati nelle pagine precedenti. Per altri due interventi, per complessivi 30 alloggi, è prevista la consegna nella prossima primavera 2004.

Gli interventi di ristrutturazione sono relativi all'adeguamento di complessi esistenti, con trasformazione ad uso residenziale. Si tratta di immobili in disuso e per lo più fatiscenti come nel caso degli edifici in origine destinati a macelli, nonché di varie strutture scolastiche o commerciali.

Un altro ambito significativo di lavori è costituito dalle urbanizzazioni: sono numerosi i casi nei quali Casa Spa progetta ed appalta anche le opere di urbanizzazione unitamente alla realizzazione dei fabbricati. E' poi in corso di gestione uno specifico intervento di sola urbanizzazione nel Comune di San Piero a Sieve.

Gli interventi di manutenzione straordinaria non producono nuove residenze, ma costituiscono un importante elemento di miglioramento della qualità dell'abitare. Si tratta prevalentemente di ripristino di facciate e coperture o di ristrutturazione e integrazione degli impianti tecnologici. Ci siamo volutamente limitati ad un quadro sintetico e riepilogativo dell'attività tecnica attualmente in corso. Nelle prossime edizioni ci riproponiamo di fornire il dettaglio di tutti gli interventi gestiti, con notizie specifiche riguardo a quelli più significativi, sia per rilievo che per caratteristiche tipologiche.

## CASA SPA

ASSEMBLEA DEI SOCI

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| Comune di Firenze                 | Comune di Vicchio              |
| Comune di Sesto Fiorentino        | Comune di Rignano sull'Arno    |
| Comune di Scandicci               | Comune di Scarperia            |
| Comune di Campi Bisenzio          | Comune di Firenzuola           |
| Comune di Bagno a Ripoli          | Comune di S. Piero a Sieve     |
| Comune di Pontassieve             | Comune di Marradi              |
| Comune di Lastra a Signa          | Comune di Tavarnelle           |
| Comune di Borgo S. Lorenzo        | Comune di Pelago               |
| Comune di Figline Valdarno        | Comune di Rufina               |
| Comune di S. Casciano Val di Pesa | Comune di Incisa Valdarno      |
| Comune di Signa                   | Comune di Dicomano             |
| Comune di Impruneta               | Comune di Barberino Val d'Elsa |
| Comune di Greve in Chianti        | Comune di S. Godenzo           |
| Comune di Calenzano               | Comune di Vaglia               |
| Comune di Barberino di Mugello    | Comune di Palazzuolo sul Senio |
| Comune di Reggello                | Comune di Londa                |
| Comune di Fiesole                 |                                |

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- presidente  
**Giovanni Pecchioli**
- amministratore delegato  
**Vincenzo Esposito**
- consiglieri  
**Luciano Bartolini**  
**Pasquale De Luca**  
**Mario Esposito**  
**Carla Pieraccini**  
**Mauro Pratesi**  
**Paola Scotti**



Sopra e in alto a sinistra due edifici per 32 alloggi in Comune di Scandicci, loc. Badia a Settimo, realizzati fra il 2000 e il 2003 ed assegnati recentemente



Sopra e a sinistra: realizzazione di un edificio per 36 alloggi nel Comune di Sesto Fiorentino, PEEP "Chini", consegnati nel mese di novembre 2003

# TELEFONANDO A CASA SPA è attivo il risponditore automatico

Un modo per avere informazioni e soluzioni ai problemi 24 ore su 24. E' il nuovo servizio di risponditore automatico di Casa Spa attivo da inizio dicembre. Ma l'attivazione di questo nuovo sistema non vuol dire che il contatto diretto tra cittadino e uffici diventerà più difficile. Al contrario è proprio attraverso il contatto telefonico con gli uffici che si può e si deve svolgere una parte sempre più rilevante del lavoro. Il risponditore automatico è soltanto un'occasione in più, un modo cioè per avere una risposta immediata ai problemi 24 ore su 24. Il nuovo sistema infatti è stato concepito in modo da mantenere in funzione le linee dirette passanti per gli uffici e comunque da consentire di mettersi subito in contatto con il centralino escludendo tutto l'ambito delle risposte automatiche.

Seguendo la scheda qui di lato si può vedere che partendo dal numero di telefono di Casa Spa, il risponditore offre quattro possibilità: entrare nell'ambito informativo automatico; accedere al servizio di segnalazione guasti; accedere al nuovo servizio emergenze, operativo nei festivi; parlare con il centralino.

Chi entra nell'ambito informativo (tasto 1) riceve le notizie generali e può andare avanti con varie scelte, selezionabili premendo i

tasti indicati: può così avere altre notizie sul servizio, ricevere gli eventuali avvisi aggiornati ed entrare in un dettaglio di servizi sui quali, per esperienza, si concentra la maggior parte delle telefonate (canoni di locazione, quote per servizi a rimborso, subentri nel rapporto di locazione, ospitalità, incrementi delle famiglie, autorizzazioni a lavori). Ascoltando il messaggio relativo al servizio desiderato si acquisiscono notizie su quello che occorre fare, a quale ufficio presentarsi, quale documentazione preparare. Ugualmente viene ricordato quali servizi di particolare interesse per i cittadini non sono forniti da Casa Spa, ma dai Comuni competenti, cui pertanto ci si potrà rivolgere direttamente (nuove assegnazioni, vendite, cambi di alloggio).

Le segnalazioni manutentive (tasto 2) vengono inoltrate separatamente secondo il tipo di guasto: in tutti i casi vengono ricordate le norme sulla competenza per i lavori, così che l'interessato si rivolga sempre al soggetto giusto (Casa Spa, Autogestione, Condominio). L'ufficio Manutenzione ascolta sistematicamente i messaggi e provvede di conseguenza. Il servizio di emergenze (tasto 3) fornisce il numero di cellulare abilitato ed in possesso di personale tecnico qualificato di Casa Spa con il quale mettersi in contatto, nel periodo di chiusura degli uffici.



## Interventi in fase di progettazione

- Rignano sull'Arno	Via Veneto 54 facciate e manto di copertura	€ 103.291,38
- Campi Bisenzio	Via Oberdan 30 impianto antincendio	€ 129.114,22
- Campi Bisenzio	Via Marconi 12-14, 16-18 e 10 facciate, revisione manti di copertura e sistemazioni esterne	€ 139.695,00
- Barberino Mugello	Via della Cooperazione e Via del Lavoro incapsulamento manti di copertura e ripristino canali di gronda in c.a.	€ 78.791,18
- Pontassieve	loc. Le Sieci Via Mascagni recupero terrazze e parti in c.a., incapsulamento manto di copertura	€ 144.607,93
- Firenze Campi Bisenzio	Via Canova 25/6-10 e Via Palagetta 33/a-b canne fumarie, facciate, incapsulamento manti di copertura e sistemazioni esterne	€ 568.102,58
- Scandicci	Via Frazzi 4-6-8 intonaco facciate e recupero corticale c.a., incapsulamento manto coperture	€ 124.248,53 + 299.541,02
- Firenze	Via Lunga 201 facciate, eliminazione copertura in eternit, coibentazione termo-acustica pilotis, sistemazioni esterne	€ 413.165,52
- Firenze	Via del Bargeo 2-8 rifacimento facciate	€ 340.000,00
- Firenze	Via A. Cimento 14/1-11 adeguamento antincendio	€ 464.811,20
- Figline Valdarno	Viale Petrarca 68, Via Ponterosso 116 e Via Toti e Greve in Chianti	
	Via di Colognole 55 e 57 facciate, sistemazione tetti e canali di gronda, recupero corticale terrazze, incapsulamento manti di copertura e eternit	€ 309.874,14
- Vicchio	Via Gattia 82, Via di Padule e Via Matteotti 1 e Borgo San Lorenzo	
	Via di Grezzano facciate e tetti	€ 387.342,67
- Palazzuolo sul Senio Marradi	Via delle Valdoniche e Via XXV Settembre sistemazione facciate e tetti	€ 258.228,45
- San Casciano	Via F.lli Rosselli e Via Brunelleschi sistemazione facciate e tetti	€ 258.228,45
- Greve in Chianti	loc. Passo dei Pecorai consolidamento del terreno franoso	€ 76.175,00

## INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Ma come nel presente anno gli investimenti destinati al recupero del patrimonio esistente di edilizia pubblica hanno subito una così notevole accelerazione.

Oltre all'impegno espresso dai Comuni per ogni iniziativa tesa alla risoluzione del problema "casa", non si è voluto dimenticare che il patrimonio loro attribuito in proprietà dalla Legge Regionale di riforma delle A.T.E.R. Toscane doveva ricevere una forte attenzione atta a garantire una migliore condizione manutentiva e quindi una conseguente migliore condizione di vivibilità per gli assegnatari. In particolare, continuando ed estendendo le attività della disciolta A.T.E.R., si è voluto garantire che alla ripresa in consegna di alloggi rilasciati dagli assegnatari per i più svariati motivi, corrispondesse una sempre più veloce reimmissione nel ciclo delle assegnazioni dopo la esecuzione di lavori di recupero totale come, rifacimento dei servizi, dotazione di impianti di riscaldamento ed ogni altro lavoro.

Casa Spa come società preposta a tale attività ha già, dalla sua nascita, posto a disposizione dei Comuni, n. 60 alloggi con un investimento di € 1.261.786,00 e sta già operando per consegnare entro il 2003 - primi mesi 2004 - 93 alloggi in Firenze e Provincia, per un ulteriore investimento di € 1.998.763,85, così ripartiti nei vari comuni:

Comune	n. alloggi
Bagno a Ripoli	3
Barberino di Mugello	1
Borgo S. Lorenzo	3
Campi Bisenzio	3
Fiesole	1
Figline Valdarno	1
Firenze	70
Firenzuola	2
Greve in Chianti	1
Impruneta	2
Marradi	2

Pontassieve	1
Palazzuolo sul Senio	1
Scandicci	1
Scarperia	1

Oltre a ciò Casa Spa sarà impegnata in interventi di manutenzione straordinaria e recupero di immobili da lei gestiti sulla base della riconferma o di nuove localizzazioni deliberate dalla L.O.D.E. fiorentina. Entro il corrente anno sarà ultimata la progettazione degli interventi, come sopra indicati, con apertura dei cantieri nei primi mesi del 2004.

E' inoltre prevista una disponibilità di € 516.456,89 per lavori in Firenze, via Magellano, per i quali Casa Spa sta valutando le priorità di intervento da confrontarsi poi in apposite assemblee condominiali, viste le presenze di proprietà private a causa delle cessioni già effettuate dal Demanio, attuale proprietario di parte del complesso; nonché ulteriori € 1.450.000,00 per interventi nei complessi edilizi di via Moreni-Gelli e via Circondaria in Firenze che provvederemo a predisporre nei primi mesi del 2004.

Saranno quindi appaltati fra il 2003 e i primi mesi del 2004 € 1.998.763,85 per recupero di alloggi e € 6.061.674,16 per lavori di recupero di immobili per un totale di € 8.060.438,01.

Nel concludere questa informativa sugli impegni definiti dalla L.O.D.E. fiorentina ed assunti per la loro gestione da Casa Spa non si può che porre in risalto quanto già sottolineato in apertura, ovvero di come gli enti preposti all'edilizia pubblica ed il loro strumento operativo, noi di Casa Spa, abbiano profuso il massimo dell'impegno nel garantire risorse finanziarie di tutto rispetto e tempi di attuazione degli interventi ridotti ai minimi termini compatibilmente con le difficoltà tecniche che sempre si possono riscontrare in consimili tipologie di lavoro.



## CONSEGNATI A FIRENZE 46 ALLOGGI RISTRUTTURATI

Quarantasei alloggi, ristrutturati da Casa Spa sono stati consegnati al Comune di Firenze che a sua volta ha provveduto ad assegnare. Per fronteggiare l'emergenza abitativa una delle condizioni imprescindibili è sicuramente l'utilizzo razionale ed efficiente del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (circa 7.300 alloggi solo nel Comune di Firenze). Rientra in questa casistica la rapida ristrutturazione degli alloggi che si liberano dagli inquilini e la loro messa a disposizione del Comune per nuove assegnazioni. Casa Spa, nei primi mesi di attività, in particolare nel periodo maggio/luglio 2003, ha consegnato al Comune di Firenze 46 alloggi del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, debitamente ristrutturati e pronti per l'assegnazione. "A pochi mesi dall'operatività di Casa Spa - ha sottolineato l'assessore Tea Albini - sia come assessore che come coordinatrice Lode, non posso che esprimere un giudizio più che positivo. Vorrei sottolineare in special modo la rapidità negli interventi di ristrutturazione che sono stati effettuati in questi mesi, oltre al gradimento da parte dell'inquilinato dell'operato del soggetto gestore. In questo senso riceviamo messaggi da parte di assegnatari che sottolineano questo aspetto". L'assessore Albini ha anche ricordato alcuni dati relativi agli alloggi che Ater (l'ente che gestiva precedentemente il patrimonio Erp) aveva consegnato al Comune: 55 alloggi nel 1999, 90 nel 2000, 56 nel 2001, 58 nel 2002. Con Casa Spa in questi primi mesi del 2003 la quota è di 46. "Entro il dicembre di quest'anno - ha spiegato l'amministratore delegato di Casa Spa Vincenzo Esposito - ne consegneremo altri 70, mentre 24 alloggi verranno recuperati nel patrimonio di edilizia residenziale pubblica degli altri comuni della Lode fiorentina, per un costo globale stimato di circa 2.000.000 di euro. Il recupero e la rimessa in pristino degli alloggi di risulta è ormai da considerarsi una attività costante fra i compiti svolti da Casa Spa I fondi parte



provengono dal monte-canonici e parte dalla vendita del patrimonio Erp effettuata negli anni passati". Gli interventi di rimessa in pristino degli alloggi e di adeguamento ai correnti standard abitativi, per un costo globale di circa 1.045.000.000 euro (circa 22.700 euro ad alloggio), hanno riguardato il rifacimento dell'impianto di riscaldamento e dell'impianto elettrico, l'adeguamento dei servizi igienici, in alcuni casi con il rifacimento completo del bagno, la sostituzione degli infissi, opere varie di finitura quali pavimenti e tinteggiature. Gli alloggi recuperati sono sparsi un po' in tutta la città e riguardano sia complessi di edilizia pubblica edificati all'inizio del secolo (viale Alardi, via Zanella, via Circondaria ed altri) che complessi degli anni '60 e '70 (via Carlo Piaggia, via Benedetto Croce, ecc). "I temi con cui Casa Spa si pone - ha rilevato il presidente Giovanni Pecchioli - sono i fatti. E già questo intervento, cui ne seguiranno altri, lo dimostra. Fin dall'inizio del nostro lavoro abbiamo potuto riscattare un clima positivo sia nel rapporto con gli inquilini che con tutti i Comuni della Lode. Un'atmosfera di fiducia reciproca che ci aiuterà a impegnarci ancor più nel nostro lavoro".

## Raccolta redditi: un risultato positivo

Ogni due anni, per legge, devono essere autodichiarati i redditi complessivi e la composizione del nucleo familiare. Nel 2003 il compito di raccogliere i redditi è stato svolto per la prima volta da Casa Spa, con un risultato sicuramente positivo, anche come gradimento del servizio da parte degli utenti. Su quest'ultimo importante aspetto pubblichiamo qui di seguito i risultati di un sondaggio.

Gli assegnatari che non hanno trasmesso o consegnato l'autocertificazione dopo il primo avviso generale hanno ricevuto successivi inviti (con il bollettino di affitto dei mesi di agosto e settembre) e, ove necessario, un sollecito formale nel mese di novembre.

Per chi non ha provveduto nemmeno dopo i solleciti, dobbiamo ricordare che la legge regionale prevede:

- 1) da gennaio 2004 si applica il canone sanzionatorio, che può arrivare anche a 6 Euro al metro quadro al mese;
- 2) una multa fino ad oltre 1.000 euro;
- 3) la possibilità per il Comune di avviare la decadenza dall'assegnazione.

Sono misure sicuramente molto gravi ma si spiegano bene: la legge regionale toscana sui canoni alloggi è impostata sulle condizioni economiche delle famiglie e, quindi, non presentare l'autodichiarazione può far pensare alla volontà di eludere l'accertamento e l'applicazione del giusto canone.

L'esperienza del passato dice che spesso non è così, che l'omissione deriva da semplice trascuratezza ed è per questo che richiamiamo ancora l'attenzione dei ritardatari su questo importante adempimento.

Tra le autodichiarazioni arrivate per posta continuano ad essere numerose quelle non valide perché senza copia del documento di identità: la copia invece è necessaria, perché lo prevede la legge e non deve essere vista come una formalità inutile, soprattutto se si considera l'estrema semplificazione di tutto il sistema di autocertificazione.

A quest'ultimo proposito si deve anche ricordare che permangono le norme sul controllo delle autocertificazioni, che può valersi anche delle tecnologie informatiche e può essere fatto a campione, ma anche in modo generalizzato. E' noto ormai che dal controllo possono derivare conseguenze serie, persino penali per l'autore della dichiarazione: i nostri uffici sono stati e sono ancora disponibili a fornire tutte le spiegazioni a chi avesse dubbi su ciò che deve certificare.



Il 31 dicembre va a riposo il dottor Luigi Diillo, Dirigente Amministrativo e Coordinatore Generale dal 1 novembre 1980, prima dello I.A.C.P., poi dell'A.T.E.R. ed infine di Casa Spa. In questo lungo periodo il dottor Diillo ha avuto anche un ruolo di primo piano a livello nazionale nell'associazione ANIACAP/ Federcasa, dove ha attualmente l'incarico di Coordinatore della Commissione Nazionale dei Dirigenti e di membro del Consiglio Direttivo. Già da questi pochi richiami si può comprendere che quella che si sta per concludere è un'esperienza di lavoro nella non facile fase di riforma dell'edilizia residenziale pubblica toscana, avviata dalla Legge 77 del 1998. E' quindi con grande piacere che pubblichiamo in questa pagina la lettera di saluto del dottor Diillo, che, meglio di ogni altro commento, illustra il senso e le finalità del lavoro svolto in tanti anni. Grazie, dottor Diillo ed auguri sinceri!

## LUIGI DIILLO VA IN PENSIONE E SALUTA...

Risale ormai al lontano novembre 1980 la data in cui sono arrivato all'Istituto Autonomo per le Case Popolari di Firenze per assumerne la direzione. Era quello un periodo non facile nella vita dell'Ente per le tensioni esistenti con gli assegnatari e per i grossi impegni operativi che dovevano essere affrontati ma che stentavano ad avviarsi. Gli inquilini ed i dipendenti dell'Ente meno giovani ricorderanno tuttavia che l'Amministrazione dell'epoca ed il suo presidente Oliviero Cardinali, alla cui memoria rivolgo un pensiero di affetto e deferenza, in piena sintonia di intenti ed operosità con chi scrive e con tutto l'apparato dell'Istituto, impressero una svolta all'immagine e all'efficienza di esso, svolta che è proseguita secondo una linea di continuità e di progressione negli anni successivi, pur nell'avvicinarsi dei suoi Amministratori. Non deve apparire pertanto una valutazione autoreferenziale l'affermare che l'I.A.C.P. di Firenze, divenuto A.T.E.R. nel 1986 per legge regionale, è stato da tempo considerato tra i più efficienti ed organizzati a livello nazionale, secondo oggettivi parametri di valutazione elaborati da Federcasa, la Federazione italiana dei nostri Enti. Sofferarsi nello specifico sul corretto e positivo rapporto con l'inquilinato e le sue organizzazioni sindacali, con gli Enti Locali e la Regione, con il mondo produttivo ed imprenditoriale, con i Sindacati dei lavoratori, oltreché sulla solidità economico-

finanziaria dell'Azienda, sarebbe troppo lungo in questa sede; modestia impone che i giudizi e le valutazioni spettino in ogni caso a tutti coloro che in tanti anni hanno avuto l'occasione di rapportarsi con l'A.T.E.R. ma i numerosi riscontri ricevuti ci fanno essere abbastanza sereni sul nostro operato. A questo proposito sottolineo con forza l'aggettivo "nostro" perché è solo grazie ad un apporto di collaborazione, di impegno e di dedizione di tutti i lavoratori dell'Azienda che si sono raggiunti i risultati che si intendeva conseguire. Il loro spirito di servizio e la loro fidelizzazione all'Ente, secondo una parola oggi di moda, hanno anche reso possibile che l'A.T.E.R., nel volgere di pochi mesi e senza disfunzione alcuna, tra il 2002 ed il 2003, venisse sciolta ed al suo posto sorgesse Casa Spa in attuazione di una legge regionale di riforma dell'intero settore dell'edilizia pubblica in Toscana. Con l'attuazione di questa riforma, che nei prossimi mesi interesserà anche le altre A.T.E.R. della Regione, si chiude un'epoca per l'edilizia pubblica anche se è fin troppo evidente che ogni nuovo evento individuale o sociale che sia, non recide mai totalmente le sue radici: il futuro poggia sempre sul presente e sul passato. A questo proposito ci auguriamo così che a livello nazionale venga rilanciata una seria politica per i problemi abitativi, che si stanno aggravando a fronte di affrettate

conclusioni liquidatorie del problema casa nel nostro Paese. Ciò detto non voglio tuttavia con questa lettera di commiato annoiare troppo il paziente lettore; con il prossimo 31 Dicembre lascerò il servizio ed è quindi il momento di passare ai saluti. Uno innanzitutto all'amico e Amministratore dell'A.T.E.R. architetto Enzo Venturi, cui mi unisce una particolare circostanza: essere stato lui l'Amministratore di maggior durata in carica in Italia e chi scrive ugualmente il direttore più longevo nella funzione. Un altro saluto mi sta però ancora più a cuore ed è rivolto con tanta commozione a tutti i collaboratori, colleghi ed amici che in tutti questi anni mi hanno consentito di lavorare, spero dignitosamente e comunque con senso del dovere, al quale ho spesso sacrificato momenti di vita personali e familiari. Il distacco da loro sarà per me ciò che più sentirò con sofferenza. Ai nuovi amministratori di Casa Spa l'augurio non può che essere quello di consolidare, dopo questi primi mesi, e quindi di sviluppare ed ampliare la Società verso anche nuovi campi d'azione e di iniziative, restando naturalmente ferma la sua prioritaria funzione sociale. L'auspicio è fondato anche perché il nuovo Ente poggia sulle solide basi che furono dell'A.T.E.R. e del suo apparato, per cui è lecito pensare positivo. Grazie a tutti.

Luigi Diillo



**Il Presidente,  
l'Amministratore Delegato,  
il Consiglio di Amministrazione  
e tutti i dipendenti di Casa Spa**

# AUGURANO BUONE FESTE



## SONDAGGIO

### GLI UTENTI GRADISCONO I NOSTRI SERVIZI

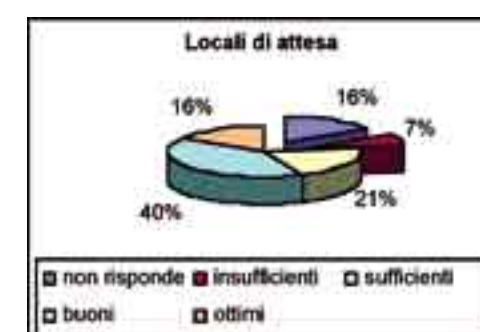
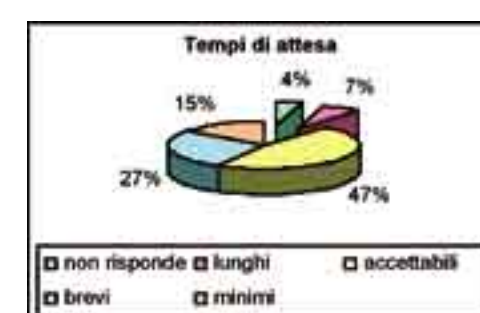
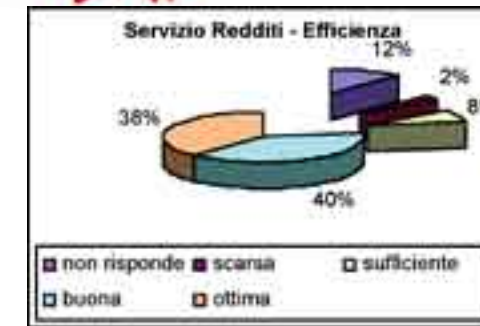
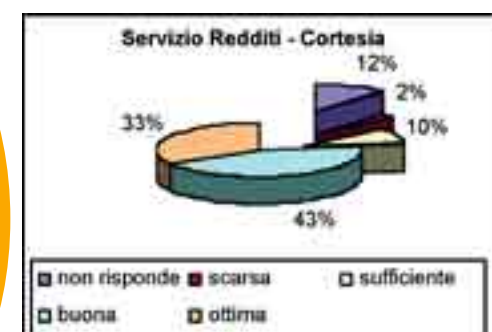
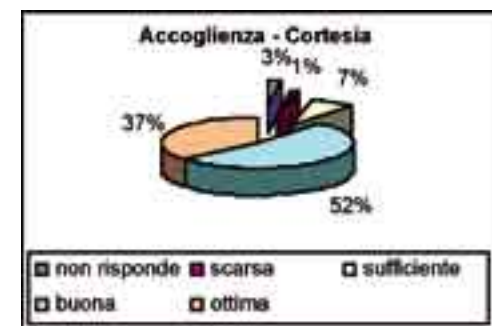
L'estate scorsa, nel periodo di apertura speciale degli uffici per la raccolta biennale delle autodichiarazioni dei redditi è stato distribuito agli assegnatari un questionario anonimo con il quale si chiedeva un giudizio sull'andamento del servizio. Va sottolineato che il sondaggio non era limitato alla verifica del lavoro degli uffici direttamente addetti alla ricezione delle autodichiarazioni (la UOO Utenza), ma anche a raccogliere i giudizi degli utenti sul servizio di prima accoglienza, informazione ed attesa.

Ci siamo, quindi, interessati non solo della quantità/efficienza del servizio complessivo, ma anche della qualità/cortesia, che non è obiettivo secondario in una Società come la nostra. Infatti è stato proprio sul fronte della qualità dell'accoglienza, informazione ed attesa che Casa Spa ha cercato di agire in senso migliorativo, destinando all'attesa del pubblico la ex saletta riunioni-archivio (più accessibile ai servizi), distribuendo materiale illustrativo utile per il rilascio delle autodichiarazioni ed investendo la

portineria di un ruolo più attivo sul piano dell'informazione all'utenza. Al questionario hanno risposto ben 660 utenti ed è quindi un campione molto significativo. Come mostrano i grafici l'esito è stato lusinghiero sotto tutti i punti di vista. L'accoglienza della portineria è stata giudicata cortese quasi al 90% e scortese solo al 1%, analogo è il dato rispetto all'efficienza, anche se in questo caso oltre il 20% degli intervistati non risponde. Il giudizio sul servizio di raccolta mostra ugualmente (alto apprezzamento per l'efficienza e per la cortesia).

I tempi di attesa sono stati giudicati lunghi solo dal 7% degli intervistati; quasi il 50% li considera accettabili e il 42% addirittura buoni o minimi. Si tratta di un risultato ottimo del quale va dato anche merito agli utenti che si sono distribuiti meglio nell'arco della giornata e che sono risultati mediamente ben informati e muniti di tutto quanto necessario per il rilascio dell'autodichiarazione. Infine, i locali di attesa sono risultati sgraditi

solo al 7% degli intervistati e buoni o ottimi da ben il 56%; tuttavia riteniamo che ci sia spazio di miglioramento, se non altro perché dobbiamo ancora riuscire ad ottenere i permessi per rendere pienamente i locali accessibili ai disabili. Tuttavia le critiche ai locali non sono mancate, come si dirà fra poco. Il modulo di questionario aveva uno spazio disponibile per suggerimenti e rilievi. Lo hanno utilizzato in troppo pochi per poterne trarre una vera e propria statistica; in generale si tratta di note positive (la più entusiastica recita addirittura "Siete favolosi"), anche specificamente sul modo di lavorare verso gli anziani. Tra i critici c'è un assegnatario che si è sentito un po' troppo "inquisito" al momento della compilazione del modulo di autodichiarazione ed un altro che ha trovato un po' "arrogante" la portineria. Alcuni assegnatari considerano pesante l'adempimento in sé; altri, infine hanno proposto miglioramenti alla sala di attesa, quanto meno un miglior sistema di aerazione e refrigerazione.



### CASA SPA

orari di ricevimento del pubblico

Gli uffici che si occupano di:

- **RAPPORTI CON L'UTENZA**
- **CANONI DI LOCAZIONE**
- **AUTOGESTIONI**
- **PATRIMONIO**
- **CONDOMINI**
- **DOCUMENTAZIONE TECNICA**
- **MANUTENZIONE**

ricevono:  
martedì e venerdì  
ore 9.00 - 13.00

L'ufficio che si occupa del  
**PAGAMENTO ARRETRATI**

riceve:  
dal lunedì al venerdì  
ore 9.00 - 12.00

\*\*\*

Tutti gli uffici ricevono  
anche per appuntamento

### CASA SPA informa

quadrimestrale di  
CASA S.p.A.

Direttore:  
**Giovanni Pecchioli**

Direttore Responsabile:  
**Franco Dardanelli**

Comitato di Redazione:  
**Giovanni Pecchioli**  
**Vincenzo Esposito**  
**Carla Pieraccini**  
**Paola Scotti**  
**Luigi Diillo**  
**Ugo Bandoni**  
**Leonardo Bencini**  
**Piero Poggesi**  
**Letizia Di Marco**

Direzione e Redazione:  
Via Fiesolana, 5  
50122 FIRENZE  
Tel. 055.22.624.1  
Fax 055.22.624.269  
E-mail: info@casaspa.it

Grafica e Impaginazione  
**Francesco Carpi Lapi**

Stampa:  
**Grafiche Martinelli**





## UN MERCATO LIBERO

Consiagas è la società costituita da Consiag per la vendita del metano a seguito delle disposizioni riguardanti la liberalizzazione del servizio gas. Affronta la concorrenza con una struttura efficace e competente e con dei numeri di tutto rispetto: tra le prime dieci aziende italiane del settore, 155.000 clienti, 330 milioni di metri cubi di gas venduti.

## IL CONTRATTO CONSIAGAS

Consiagas ti offre un contratto chiaro, semplice e trasparente che garantisce la stessa qualità della fornitura precedente e che è redatto sulla base delle normative vigenti in tutte le sue parti. Il cliente può stipulare il contratto e contemporaneamente disdire il precedente fornitore. Il passaggio di contratto non comporta nessuna modifica al misuratore ed agli impianti.

Al cliente è garantita la continuità del servizio e non ci sono oneri amministrativi da sostenere.

## IL CLIENTE

Primo obiettivo della società è quello di attivarsi nei confronti dei clienti esaminando anche nuovi servizi ed opportunità da offrire, nella consapevolezza che la fedeltà del cliente la si ottiene con la qualità.

In questo senso i dati in possesso sono rincuoranti.

Dalle rilevazioni sulla soddisfazione dei clienti l'88% si è dichiarato molto soddisfatto del servizio gas.

## SERVIZI COLLEGATI

Gestione calore degli impianti termici: conduzione impianto, manutenzione ordinaria e straordinaria, attività di terzo responsabile, reperibilità per avaria impianto.

Progettazione e sostituzione impianti termici, anche familiari, con la possibilità di pagamenti rateali.

Servizio Clienti

**800 532 932**

Tel. 0574 470703 - Fax 0574 470506

<http://www.consiagas.it>