



Regione Lombardia
Casa e Opere Pubbliche



BILANCIO

di

MISSIONE SOCIALE

anno 2007



ALER Bergamo

Indice

Saluto del Presidente della Regione	pag.	2
Saluto dell'Assessore alla Casa e alle Opere Pubbliche	pag.	3
Lettera del Presidente dell'ALER di Bergamo	pag.	4

1. INTRODUZIONE

1.1 Premessa	pag.	5
1.2 Metodologia di stesura e struttura	pag.	5
1.3 Il Gruppo di Lavoro	pag.	6

2. IDENTITA' AZIENDALE

2.1 Assetto istituzionale	pag.	7
2.1.1 Organi e struttura di governo.....	pag.	7
2.1.2 Attività dell'ALER e le aree di interesse.....	pag.	7
2.2 La nostra storia	pag.	9
2.2.1 La nascita dell'Istituto Case Popolari di Bergamo.....	pag.	9
2.2.2 La trasformazione in ALER.....	pag.	10
2.3 Il patrimonio immobiliare	pag.	11
2.3.1 La gestione del patrimonio.....	pag.	11
2.4 Gli interlocutori Sociali (stakeholders)	pag.	15
2.5 Principi guida	pag.	16
2.6 Mission	pag.	18
2.6.1 La politica per la qualità.....	pag.	18
2.7 Le caratteristiche e peculiarità del servizio	pag.	18
2.8 Assetto organizzativo	pag.	19
2.8.1 Le risorse umane e la pianta organica.....	pag.	19
2.8.2 La gestione dell'utenza.....	pag.	19
2.8.3 Le attività di supporto.....	pag.	20
2.8.4 Gestione per conto terzi.....	pag.	21
2.9 La qualità organizzativa	pag.	22

3. DIMENSIONE ECONOMICA..... pag. 23

3.1 Stato Patrimoniale riclassificato	pag.	24
3.2 Conto Economico riclassificato	pag.	25
3.3 Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto prodotto	pag.	26

4. DIMENSIONE SOCIALE

4.1	Gli stakeholders: identificazione dei portatori di interesse	pag. 28
4.2	Gli Utenti/Clienti	pag. 29
4.2.1	Il Fondo Sociale	pag. 36
4.2.2	Informazioni agli inquilini	pag. 37
4.2.3	La morosità	pag. 38
4.3	Il personale	pag. 41
4.3.1	Composizione delle risorse umane	pag. 41
4.3.2	Sicurezza sul lavoro	pag. 44
4.4	I Fornitori	pag. 45
4.5	I Finanziatori	pag. 46
4.6	La Pubblica Amministrazione	pag. 47
4.6.1	I rapporti con l'Erario	pag. 47
4.6.2	I rapporti con la Regione Lombardia	pag. 48
4.7	La Collettività	pag. 49
4.7.1	Iniziative ed interrelazioni con altri soggetti a favore di terzi	pag. 49
4.8	ALER e l'Ambiente naturale	pag. 50
4.8.1	La qualità ambientale	pag. 50
4.8.2	Progettazione e realizzazione edifici con criteri di risparmio energetico e di bioarchitettura	pag. 53
4.9	I nostri interventi	pag. 54
4.9.1	La progettazione dell'attività edilizia	pag. 54
4.9.2	Direzione lavori	pag. 55
4.9.3	La gestione del patrimonio abitativo	pag. 58

CONCLUSIONI	pag. 65
--------------------	---------

GLOSSARIO	pag. 66
------------------	---------

La presente edizione è stata realizzata con il diretto coinvolgimento e contributo del Comitato degli Stakeholders, che ne ha preso visione e ne ha condiviso i contenuti nella consapevolezza che l'apporto fornito a questo lavoro comune potrà essere meglio articolato e ulteriormente approfondito nelle future edizioni.



Regione Lombardia

Bilancio di Missione Sociale delle ALER 2007



Sono lieto di presentare il Bilancio di Missione Sociale 2007 delle ALER Lombarde. Prima ancora che uno strumento di comunicazione, questo importante documento rappresenta un vero e proprio strumento di governance organizzativa, funzionale al monitoraggio e al rafforzamento delle relazioni tra il sistema regionale e i cittadini lombardi, veri destinatari delle politiche e delle azioni istituzionali.

Il percorso intrapreso fino ad oggi dalle Aziende lombarde per l'edilizia residenziale pubblica è significativo e in continua evoluzione. Gli enti attuatori sono corresponsabili, insieme alla Regione stessa, della qualità e della quantità di servizi da offrire, per soddisfare la domanda e le esigenze delle persone.

In questo senso, il Bilancio di Missione Sociale, con il quale ci si propone di realizzare un modello di accountability sociale, si configura come un contributo alla responsabilità e alla trasparenza, favorendo una corretta percezione del valore creato.

Esso promuove inoltre una modalità di lavoro sempre più improntata all'ascolto dei bisogni dei propri utenti e delle istanze del territorio, a cui siamo chiamati a rispondere con responsabilità e impegno costante.

La centralità delle persone e delle loro esigenze e iniziative rappresenta la base sulla quale sviluppare nuove e proficue relazioni con i nostri interlocutori e promuovere azioni concrete ed efficaci a vantaggio dell'intera comunità.

Roberto Formigoni
Presidente Regione Lombardia



Saluto dell'Assessore alla Casa e Opere Pubbliche della Regione Lombardia

Questa pubblicazione rappresenta la prima edizione del Bilancio di Missione Sociale delle ALER lombarde. Un documento che oltre a rendere conto all'esterno dei risultati raggiunti rappresenta lo strumento attraverso il quale l'azienda è protagonista consapevole della qualità delle proprie azioni e della propria capacità di risposta trasparente e responsabile.

Abbiamo volutamente scelto la parola "missione" proprio per sottolineare i valori, principi e l'identità che caratterizzano lo spirito dell'organizzazione di queste aziende nel perseguire, con impegno e senso sociale comune, obiettivi specifici legati al bisogno sociale delle fasce più deboli presenti nel territorio, pur operando secondo logiche di efficacia, di efficienza ed economicità.

L'innovazione di questa edizione consiste nell'aver realizzato un documento frutto di un percorso condiviso e partecipato intrapreso da ALER e da Regione Lombardia in collaborazione con gli interlocutori territoriali esterni. Un percorso fondato sull'ascolto delle problematiche d'impatto sociale presenti nell'area all'interno della quale esse operano e via via sviluppatosi con il contributo degli operatori sociali che, con la loro partecipazione diretta, hanno fornito elementi determinanti nella misurazione dei risultati qualitativi raggiunti ma anche nella rilevazione delle attese future.

Questa edizione rappresenta la base di un nuovo modo di operare basato sul dialogo, sulla percezione, sulla sensibilità di chi è chiamato non più soltanto a gestire la "casa popolare" ma anche a rispondere con impegno e concretezza alle singole esigenze individuali.

Mario Scotti
Assessore alla Casa e Opere Pubbliche

Lettera del Presidente dell'ALER di Bergamo



Ci sono diversi modi per rispondere ai propri utenti, collaboratori, istituzioni di riferimento, opinione pubblica, dell'attività, delle politiche, delle strategie, del modo di operare e dei servizi, che un'azienda sceglie di portare avanti. Oggi più che mai questi soggetti non fanno solo una scelta di costo-beneficio del servizio offerto, ma letteralmente promuovono o bocchiano un'azienda in base a criteri più globali, tra i quali sempre più determinanti ci sono scelte che implicano aspetti etici, o altri atteggiamenti che spesso sconfinano nell'ambito politico e morale.

Per coloro che utilizzano "gli utili" della propria attività o i contributi pubblici per fini sociali, diventa allora indispensabile la trasparenza nelle azioni e la comunicazione di ciò che si fa, perché in questo caso la comunità locale è particolarmente attenta a come e per quali obiettivi vengono utilizzate tali risorse. Spesso invece avviene che, pur essendo impegnati in attività sociali, non si comunica adeguatamente questo valore aggiunto.

Serve che l'azienda percepisca la valenza etica del proprio servizio come elemento di valore aggiunto da poter essere speso in termini di marketing e di reputazione.

L'obiettivo è quello di rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle proprie azioni, di dare maggiore visibilità all'attività svolta, in modo da accrescere la propria legittimazione nella comunità locale di riferimento e il consenso a livello sociale.

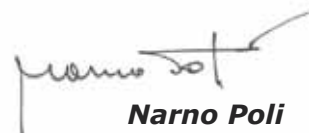
Lo strumento più indicato per dare visibilità alle domande ed alla necessità di informazione e trasparenza del proprio pubblico di riferimento, è il Bilancio di Missione Sociale, cioè "l'utilizzo di un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra l'impresa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività, mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra i fattori economici e quelli socio-politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte".

Si può affermare che il Bilancio di Missione Sociale sta a quello tradizionale, come gli indicatori di qualità della vita stanno al Prodotto Interno Lordo di un Paese.

In particolare il Bilancio di Missione Sociale dovrebbe:

- consentirci di comprendere il ruolo svolto dalle nostre attività nella società civile;
- essere uno strumento che fornisce informazioni sul raggiungimento degli obiettivi sociali prefissati;
- dimostrare che il fine dell'azienda è anche quello di fornire un valore aggiunto per la comunità;
- essere considerato come un fattore di cruciale importanza per lo sviluppo della democrazia e della trasparenza nell'ambito delle attività;
- diventare uno strumento per rendicontare se le azioni sociali dell'azienda hanno delle ricadute in termini di utilità, legittimazione ed efficienza;
- rappresentare un momento di riflessione sull'impegno che si ha all'interno dell'azienda per migliorare la qualità del servizio e il rapporto con gli utenti.

E' allora con grande soddisfazione che presento questo primo Bilancio di Missione Sociale dell'ALER di Bergamo, ringraziando tutti coloro che hanno contribuito alla sua realizzazione.



Narno Poli
Presidente

1. Introduzione

1.1 Premessa

L'ALER di Bergamo presenta la prima edizione del proprio Bilancio di Missione Sociale, sia per aderire fattivamente all'attuazione del progetto di sistema regionale promosso dalla Regione Lombardia sia per riaffermare il proprio impegno sociale e quindi dare informazioni sulla gestione dell'Azienda in termini di responsabilità sociale.

Questo concetto non racchiude esclusivamente significati economici, ma considera l'Ente o l'Azienda oltre che per le capacità di produrre ricchezza economica anche per il valore delle relazioni che questo crea, conserva e accresce all'interno della comunità in cui si trova ad operare.

1.2 Metodologia di stesura e struttura

tazione Sociale delle Amministrazioni Pubbliche".

La stesura del documento segue i principi della chiarezza, della trasparenza, della completezza e della semplicità espositiva, nella speranza di soddisfare la maggior parte possibile di esigenze informative espresse dai diversi gruppi di "portatori di interesse" (stakeholders) che interagiscono con la struttura aziendale, ed ai quali il documento è rivolto. I dati di natura economica sono ricavati dal Bilancio Consuntivo, dalla contabilità generale e dai report redatti periodicamente dal Controllo di Gestione. Ove disponibili, sono stati riportati i dati relativi agli anni precedenti l'anno di riferimento, così da poter meglio evidenziare, ove esistenti, trend particolarmente significativi. Gli indicatori di performance, per la maggior parte, sono stati esposti in valore assoluto, mentre la distribuzione in percentuale è spesso evidenziata nei grafici allegati alle tabelle.

Il Bilancio di Missione Sociale completa nella comunicazione verso l'esterno i dati economico finanziari con le risultanze extra contabili di natura sia quantitativa che qualitativa e pertanto si integra con i documenti tradizionali di natura più strettamente contabile, quali Bilanci Preventivi e Consuntivi.



Il Bilancio di Missione Sociale dell'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Bergamo (ALER) nasce nel 2007 e si ispira allo studio di schema tipo proposto dalla Regione Lombardia e Federcasa, a sua volta coerente con i "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS), redatto nell'anno 2001 e con le Linee Guida allegate alla Direttiva del 17 febbraio 2006 emanata dal Ministero della Funzione Pubblica sulla "Rendicon-

1.3 Il Gruppo di Lavoro

Si ringrazia il personale dell'Azienda che ha collaborato alla raccolta dei dati necessari alla stesura del Bilancio di Missione Sociale per l'anno 2007.

Si ringraziano inoltre i rappresentanti degli Stakeholders che si sono resi disponibili ed hanno contribuito fattivamente alla realizzazione del progetto.

Gruppo ALER Bergamo

Responsabile del progetto

Vinicio Sesso

Coordinatore del progetto

Anna Bettinelli

Collaboratori interni

Roberto Carrara
 Roberto Castelletti
 Fiorella Cavalleri
 Claudia Conti
 Roberto Corti
 Giuseppe Giordano
 Chiara Mapelli
 Milena Merisio
 Chiara Morelli
 Francesco Pavone
 Monica Poloni
 Massimo Ruotolo
 Emma Vecchiarelli
 Arnaldo Villettaz

Comitato Stakeholders

Rappresentanti degli inquilini

Rappresentante del Sindacato degli Inquilini

Assessore Edilizia Privata e Politiche della Casa del Comune di Bergamo

Funzionari della Banca Cassiera

Rappresentante del Consiglio di Amministrazione

Rappresentante del Personale



Regione Lombardia

Casa e Opere Pubbliche

Direttore Generale

Maria Pia Redaelli

Responsabile del progetto

Stefania Aresi

Comunicazione e grafica

Cinzia Tripi

Comitato Tecnico Scientifico

Alberto Salsi

Coordinatori ALER

Gaetano Campione,
 Giacomina Bozzoni

Componenti gruppo di lavoro

Luca Mattiazzo,
 Silvio Bellini,
 Andrea Benna,
 Daniela Mudaro,
 Claudia Terragnoli

*Un ringraziamento particolare
 al Direttore Generale*

Franco Finato per aver
 fortemente creduto nel valore della
 condivisione dei risultati raggiunti
 quale presupposto
 fondamentale per una fattiva e
 reciproca collaborazione tra
 istituzioni e territorio

Coordinamento progetto

Elaborazione progetto grafico

Roberto Mauri – Michela Aprile
 Studio 3 - robertomauri@agstudio3.it

2. Identità Aziendale

2.1 Assetto Istituzionale

2.1.1 Organi e struttura di governo

A norma dello Statuto, sono organi dell'ALER di Bergamo:

Il Consiglio di Amministrazione
 Il Presidente
 Il Collegio dei Sindaci
 Il Direttore Generale

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale, opera nell'ambito degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Regionale, in accordo con la programmazione degli Enti territoriali. Esso svolge attività di programmazione e di indirizzo gestionale ed amministrativo; dura in carica 5 anni.

Al 31 dicembre 2007 il Consiglio di Amministrazione era rappresentato dai Signori:

Presidente	Ing. Arch. Narno Poli
Vice Presidente	Geom. Franco Zecca
Consiglieri	Sig. Romano Blini Sig.ra Serenella Cadei Geom. Leone Cantamesse Dott. Stefano Cattaneo Dott. Adriano Musitelli

Con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 4122 del 23 aprile 2008, integrato con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 4803 del 13 maggio 2008, sono stati nominati i Signori:

Presidente	Ing. Arch. Narno Poli
Vice Presidente	Sig.ra Serenella Cadei
Consiglieri	Ing. Duilio Albricci Sig. Franco Bettoni Sig. Romano Blini Sig. Antonio Bramani Dott. Stefano Cattaneo

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'ALER, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, assicura l'at-

tuazione degli indirizzi fissati dal Consiglio, sovrintende al buon funzionamento dell'Ente e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni.

Il Presidente esegue gli incarichi affidatigli dal Consiglio di Amministrazione e, in caso di necessità ed urgenza, adotta, sotto la propria responsabilità, i provvedimenti di competenza del Consiglio che devono essere sottoposti alla ratifica del Consiglio stesso nella prima adunanza successiva.

Ai membri del CdA si affianca il **Collegio Sindacale**, il quale ha funzione di controllo sulla regolarità contabile e di vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Azienda ed è attualmente così composto:

Presidente	Dr. Roberto Polini
Sindaci	Dr. Luigi Meni Dr. Paolo Facchinetti

Il **Direttore Generale** è nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente.

Al Direttore, Ing. Bruno Marzia, spetta la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, compresa l'adozione di tutti quegli atti che impegnano l'Ente verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali e di controllo. Il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

2.1.2 L'attività dell'ALER e le aree di interesse

Le competenze istituzionali riconosciute all'ALER sono le seguenti:

- Gestione di patrimoni immobiliari di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) di proprietà di enti pubblici;
- Gestione di patrimoni immobiliari propri e privati;

- Attività diretta di gestione dei condomini e di supporto alle autogestioni;
- Interventi di manutenzione, recupero e qualificazione degli immobili;
- Fornitura di servizi tecnici, relativi alla programmazione, progettazione, affidamento e controllo nell'attuazione di interventi edilizi o urbanistici;
- Controllo amministrativo e tecnico dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni.

Nello svolgimento di questi compiti le finalità sociali prevalgono sullo scopo di profitto. L'eventuale utile prodotto viene reso disponibile per la pianificazione di investimenti nel settore abitativo.

I servizi che permettono la realizzazione delle competenze sono i seguenti:

Servizi di progettazione per la realizzazione di nuovi alloggi e la ristrutturazione di alloggi esistenti.

Tali servizi rientrano nel novero delle azioni strategiche finalizzate all'incremento del patrimonio immobiliare e la loro conseguente messa a disposizione della collettività. La costruzione di nuovi alloggi avviene successivamente alla identificazione, da parte dei Comuni, di aree edificabili e di risorse finanziarie adeguate alla realizzazione delle opere. La ristrutturazione degli alloggi esistenti riguarda invece strutture vecchie che, non possedendo i requisiti di idoneità per uso abitativo, si prestano ad una attività di recupero spesso connessa ad una riqualificazione dell'area urbana di pertinenza.

Il servizio si realizza attraverso i seguenti processi:

- 1 Individuazione degli interventi
- 2 Progettazione preliminare - definitiva - esecutiva
- 3 Assegnazione e gestione appalto
- 4 Direzione lavori e collaudo

Servizi di Manutenzione

Questi servizi sono finalizzati al mantenimento e miglioramento dello standard qualitativo degli alloggi. In questo ambito sono previsti processi per attività di:

- manutenzione ordinaria, general-

mente in risposta a richieste da parte degli utenti;

- manutenzione straordinaria, programmata e non, finalizzata al recupero o ripristino di alloggi che presentano carenze nei requisiti di idoneità abitativa e può riguardare sia le strutture che gli impianti.

Servizi per l'Utenza

Il rapporto con l'utenza vede lo svolgimento di attività di gestione amministrativa ed operativa che consistono nella verifica dei requisiti di assegnazione alloggi, nella consegna degli stessi, nella gestione dei requisiti contrattuali (richieste di ospitalità temporanea, subentri, revisioni, cambio alloggio etc.), nell'emissione delle bollette per canoni e spese reversibili, nella verifica del pagamento dei corrispettivi.

I contatti con gli assegnatari sono garantiti in giorni e ad orari definiti, sia presso gli sportelli ALER che telefonicamente.

A tali attività si associano la gestione ed aggiornamento della banca dati del patrimonio abitativo e la gestione della vendita di alloggi costruiti a tale fine o nell'ambito di cessioni programmate per legge.

Servizi condominiali e per l'autogestione

L'Azienda offre servizi di amministrazione condominiali, per la gestione delle spese e per la manutenzione di alloggi e di parti comuni degli edifici.

In caso di effettuazione di lavori edili straordinari in condominio, l'ALER svolge attività di progettazione, direzione e coordinamento per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori di recupero. Inoltre l'Azienda presta consulenza agli utenti che, per la gestione dei servizi accessori e delle parti comuni, scelgano lo strumento dell'autogestione.

In questo modo si garantisce una gestione più efficace delle spese comuni e contemporaneamente una partecipazione fattiva e responsabile degli inquilini alla vita comune del fabbricato.

2.2 La nostra storia



Assegnazione Treviglio 1978

2.2.1 *La nascita dell'Istituto Case Popolari di Bergamo*

La storia dell'ALER di Bergamo ha radici profonde nel tessuto sociale bergamasco. Nel 1902 l'onorevole Luigi Luzzatti, sostenuto dal deputato bergamasco Gianforte Suardi, avanzò alla camera dei Deputati una proposta di legge che per la prima volta volgeva lo sguardo alla famiglia dell'operaio italiano e ai grandi centri industriali in formazione.

Tale iniziativa si poneva, infatti, come possibile soluzione al problema sociale dell'abitazione per le classi sociali più disagiate ed ai fenomeni dell'inurbamento e dell'industrializzazione, allora in forte espansione.

Nel 1903 la proposta divenne legge ed il

28 luglio 1906 nacque l'Istituto Case Popolari in Bergamo.

Da allora molti furono gli alloggi edificati ed assegnati sia in locazione che in vendita. Il primo lotto di edifici fu terminato nel maggio 1908 alla Malpensata, al quale fecero seguito i lavori presso il quartiere Zognina.

La Prima Guerra Mondiale interruppe il completamento di quest'ultimo quartiere, i cui lavori vennero ripresi alla fine del conflitto ed ultimati nel **1920**.

Da quella data le modalità di finanziamento vennero incrementate con nuovi e consistenti contributi statali e con l'appoggio del credito delle Banche locali, grazie ai quali l'Istituto trovò nuovo vigore.

Iniziarono così estesi interventi in Città Alta, in Città Bassa e per la prima volta in paesi del comprensorio bergamasco,

come Ponte S. Pietro, Treviglio e Gromo.

Il secondo conflitto mondiale interruppe le attività intraprese, che verranno poi ultimate nel 1947 grazie ad un pacchetto di leggi che assicurarono i fondi necessari al loro completamento.

Fu così che nel 1948 venne terminato il quartiere Clementina, con 190 appartamenti per un totale di 844 vani.

Ma è il **1949** l'anno che segna la più intensa ripresa dell'attività edilizia dell'Istituto, grazie ai contributi statali forniti dalla legge 408, conosciuta come piano "Tupini", ed alla legge 43, conosciuta come "Piano Ina-Casa".

Quest'ultimo, in particolare, porterà alla realizzazione di 1.975 alloggi, per un totale di 9.475 vani in città e provincia, mentre il piano "Tupini" consentirà la realizzazione di 272 alloggi per un totale di 1.354 vani.

Particolarmente significative, negli anni successivi, furono le leggi di soppressione di svariati enti (Gescal, Ina Casa, Incis, etc.) con conseguente devoluzione ed affidamento della gestione del patrimonio allo Iacp.

Dopo la stasi degli anni 70-80, nei quali l'elevata inflazione, con le conseguenti revisioni dei prezzi, ha obbligato l'Istituto a ricercare finanziamenti integrativi per poter concludere i programmi costruttivi, finalmente negli anni 80-90, con la legge quadro 457 del **1978**, è stata data nuova linfa e vitalità al settore.

Questa legge (piano decennale) ha modificato in modo sostanziale i criteri per l'erogazione dei finanziamenti: da una erogazione periodica e disorganica di fondi, si è passati a finanziamenti programmati e con scadenza pluriennale.

Lo Iacp, inoltre, ha operato quale "Stazione Appaltante" per moltissimi comuni della bergamasca, per l'attuazione dei programmi affidati dalla regione alle Amministrazioni Comunali.



Bergamo - Via Carnovali

2.2.2 *La trasformazione in ALER*

Negli anni 90, fino alla trasformazione dell'Istituto, divenuto, con legge regionale n. 13/1996, **Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale**, si è operato con i finanziamenti della legge 457/78, biennio 90/91 e quadriennio 92/95, oltre ai fondi derivanti dai risparmi sui canoni (art. 25 legge 513), con i quali si è provveduto alla ristrutturazione nel corso degli anni, dei quartieri storici della città (via Luzzatti, via Carnovali, via 4 Novembre, villette quartiere Zognina).

In esecuzione della legge 560/93 si è proceduto, infine, alla vendita di parte del patrimonio, i cui proventi sono stati destinati ad interventi volti alla realizzazione di nuove costruzioni, ristrutturazioni, manutenzioni straordinarie, acquisto di nuovi edifici.

Il nuovo organismo definito dalla Legge Regionale è qualificato quale Ente Pubblico di natura economica, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile

L'Ente, nell'anno **2006**, ha festeggiato i 100 anni della sua storia, attraverso una serie di manifestazioni volte alla celebrazione di questo importante traguardo.

2.3 Il patrimonio Immobiliare



Bergamo – Cascina Daste

2.3.1 La gestione del patrimonio

Il **patrimonio** dell'ALER di Bergamo al 31 dicembre dell'anno 2007, vede la gestione di 7.604 alloggi complessivamente, di cui il 76%, pari a 5.766 sono di proprietà ALER ed ex-demanio in locazione, il 3% sono alloggi ALER non ERP (n. 196), n. 40 del Demanio, e n. 1.602 (21 %) sono appartamenti affidati alla nostra gestione dai Comuni della Provincia. A questi si devono aggiungere n. 2.996 box e 69 negozi.

Dei 5.962 alloggi in locazione a canone sociale e non ERP, il 55 % è sito nel comune di Bergamo, e la restante parte in Provincia. Si riscontra peraltro che il 55% del patrimonio ALER è stato costruito nel periodo compreso tra il 1970 ed il 1989, grazie ai finanziamenti assegnati all'allora IACP.

Degli alloggi in locazione, alla fine dell'anno ne risultano sfitti 128, pari al 2,15 % del patrimonio complessivo, dei quali 66 sono già stati resi disponibili ai Comuni affinché provvedano alla riassegnazione, mentre risultano non assegnati 166 tra box e negozi, pari al 5,54 %.

E' interessante notare la sensibile diminuzione dei giorni medi necessari per la **riattazione degli alloggi**, che misurano il periodo intercorrente tra la restituzione delle chiavi da parte dell'inquilino e la riconsegna dell'alloggio all'Ufficio Assegnazioni, valore che passa da 79 giorni nel 2005 a 35 nel 2006 e a 25 nell'anno 2007.

Analoga riduzione si registra nel numero di giorni medi necessari per la comunicazione al Comune competente per l'assegnazione (20 giorni nel 2005, 13 nel 2006, 8 nel 2007).

Nel computo precedente non si è tenuto conto degli alloggi ex-demaniali, a causa delle problematiche inerenti la ristrutturazione totale dell'immobile a cui gli stessi vengono generalmente sottoposti.

Il raggiungimento di tale risultato è dovuto ad un'accelerazione dei tempi di gestione della pratica da parte dell'ALER, che vede una maggior velocità nell'attività di riattazione dell'alloggio da parte dell'Ufficio Manutenzione, una pronta comunicazione al Comune della disponibilità da parte dell'Ufficio Assegnazioni, ed una maggiore pressione esercitata sugli uffici comunali per velocizzare l'evasione delle pratiche di riassegnazione.

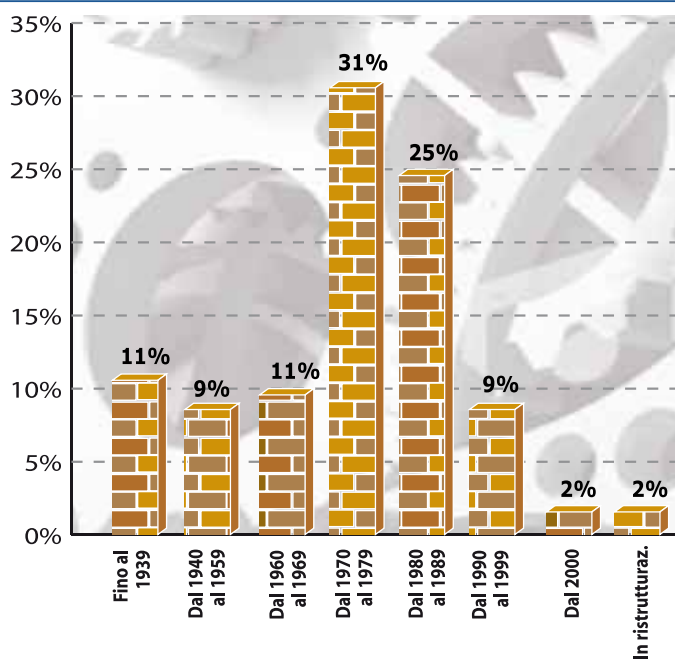
DISTRIBUZIONE DEL PATRIMONIO ABITATIVO ALER

	2005		2006		2007			
	ALLOGGI	BOX	ALLOGGI	BOX	ALLOGGI	BOX	ALLOGGI	BOX
	N.	N.	N.	N.	N.	N.	%	%
ALER locazione	5.768	2.819	5.766	2.828	5.766	2.828	75,8	94,4
ALER non ERP	196	164	196	164	196	164	2,6	5,5
Demanio	49	7	49	0	40	0	0,5	0,0
Gestione C/Comuni	1.521	4	1.563	4	1.602	4	21,1	0,1
TOTALE	7.534	2.994	7.574	2.996	7.604	2.996	100	100
Ceduti L.560/93	1.420	655	1.421	656	1.421	656		

PATRIMONIO AL 31/12/2007 PER ANNO DI COSTRUZIONE

ANNO COSTRUZIONE	N. ALLOGGI					
	BERGAMO	%	PROVINCIA	%	TOTALE	%
fino al 1939	675	100		0	675	11,3
dal 1940 al 1959	444	81	101	19	545	9,1
dal 1960 al 1969	533	82	119	18	652	10,9
dal 1970 al 1979	758	42	1063	58	1821	30,5
dal 1980 al 1989	531	36	938	64	1469	24,6
dal 1990 al 1999	278	51	271	49	549	9,2
dal 2000		0	139	100	139	2,3
in ristrutturazione	90	80	22	20	112	1,9
TOTALE	3309	56	2653	44	5962	100
Di cui ristrutturati	856	26	0	0	856	14,4

PATRIMONIO PER PERIODO DI COSTRUZIONE



LAVORI IN CORSO		
	ALLOGGI	BOX
FASE PROGETTUALE		
Nuove costruzioni - VENDITA		
TREVIGLIO - VIA PESCHIERA	10	10
STIZZANO - "CASE SU MISURA"	18	18
CALUSCO D'ADDA - P.L. CAPORA - bioedilizia	20	20
DIREZIONE LAVORI		
Ristrutturazioni - CANONE SOCIALE		
BERGAMO - Q.RE AUTOSTRADA	90	90
Ristrutturazioni - CANONE CONCORDATO		
BRIGNANO G. D'ADDA - VICOLO BIELOTTI	12	
ZANICA - VIA PADRE DAVIDE	14	
Nuove costruzioni - VENDITA		
CALVENZANO - Q.RE LE VESTURE	12	12
Nuove costruzioni - CANONE SOCIALE		
BERGAMO - BORGO PALAZZO	30	30
FORESTO SPARSO - VIA ANGELLI	8	
SAN PAOLO D'ARGON - VIA MORO	10	10
Nuove costruzioni - CANONE MODERATO		
BERGAMO - VIA BORGO PALAZZO	63	63
CALUSCO D'ADDA - VIA ADDA - bioedilizia	20	20
INTERVENTI PER CONTO DI ENTI ESTERNI		
ALBANO S. ALESSANDRO - SEDE CONSORZIO CORPO POLIZIA		
BERGAMO - CASA STUDENTI - in corso di progettazione		
TOTALE	307	273

DISTRIBUZIONE SUL TERRITORIO DEGLI STABILI DI TOTALE PROPRIETA' ALER - ANNO 2007					
	N. COMUNI	N. FABBRICATI	%	N. ALLOGGI	%
Comune di Bergamo	1	118	65,6	2.980	70,4
Provincia - di cui:	33	62	34,4	1.250	29,6
Fino a 10 alloggi	11	11	6,1	85	2,0
Da 10 a 30	11	13	7,2	191	4,5
Da 31 a 50	5	10	5,6	154	3,6
Oltre 50	6	28	15,6	820	19,4
TOTALE	34	180	100	4.230	100

ALLOGGI DI RISULTA

	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Alloggi lavorati in corso d'anno	193	196	160	-36
Giorni medi di riattazione	79	35	25	-10
Giorni medi per comunicaz. al comune	20	13	8	-5

**CASISTICHE DI CAMBI ALLOGGIO
REGOLAMENTO REGIONALE N. 1/2004 ART. 22**

AREA DI APPARTENENZA	2007
Bandi comunali per mobilità abitativa	18
Nuclei familiari con componenti con handicap o invalidità	15
Sovraffollamento	0
Antigiogenicità	0
Cambi consensuali	2
Manutenzione straordinaria, risanamento, ristrutturazione	0
Razionalizzazione gestione del patrimonio	0
TOTALE	35



Bergamo
Via
Carnovali

2.4 Gli interlocutori Sociali (stakeholders)



Bergamo - quartiere Valtesse

Gli interlocutori sociali, anche identificati come **Stakeholders** o "Parti Interessate", sono rappresentati da soggetti che, in quanto "**portatori di interesse**", interagiscono e partecipano ai risultati dell'Azienda.

Essi sono identificabili negli **Utenti**, cioè inquilini degli alloggi di proprietà ALER o proprietari di alloggi venduti dall'Ente ed ora in condominio gestito dall'ALER, i **Comuni** ove sono localizzati gli stabili e i proprietari di immobili gestiti dall'Azienda, i **Dipendenti**, i **Fornitori**, i **Finanziatori**, la **Collettività**, la **Pubblica Amministrazione**, l'**Ambiente**. Nello specifico, alla redazione di questo

Bilancio Sociale, hanno partecipato i rappresentanti degli inquilini, un rappresentante del sindacato degli inquilini, l'Assessore all'Edilizia Privata, Politiche della casa e Patrimonio del Comune di Bergamo, oltre che responsabili e funzionari dello stesso Comune, un funzionario della Banca cassiera, un rappresentante del Consiglio di Amministrazione ed uno del personale ALER.

Negli incontri di lavoro, da parte di tutti gli intervenuti, sono venuti importanti suggerimenti e sono state segnalate tematiche di particolare interesse sulle quali focalizzare l'attenzione nella redazione del presente documento.

2.5 Principi guida



Bergamo - Cascina Daste

I principi fondamentali ai quali l'Azienda ispira la propria azione sono i seguenti:

Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione delle esigenze dell'utente costituisce obiettivo primario dell'ALER.

Garanzia, trasparenza ed imparzialità di trattamento

L'ALER si ispira, nella propria gestione, a criteri di massima trasparenza ed im-

parzialità nei confronti degli utenti. L'ALER garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti, nel rispetto delle vigenti normative.

Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap.

Garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti dall'ALER, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

Continuità'

L'ALER è impegnata a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi.

Adotta inoltre le misure necessarie per evitare o ridurre disagi nel caso di interruzione di un servizio. L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività di un ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Azienda.

Partecipazione

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere all'ALER le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le legittime richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi. L'ALER cura la formazione costante di tutto il personale affinché adotti verso il cliente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che telefonico con l'utenza. Essi sono dotati di tessera di riconoscimento (con nome, fotografia e numero di matricola) che l'utente può visionare in occasione di visite a domicilio.

Cortesìa

L'ALER è impegnata a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli utenti siano improntati a rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza

L'ALER è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative più funzionali allo scopo.

Autocertificazione

L'ALER è tenuta ad applicare le norme vigenti in materia di autocertificazione e di semplificazione delle certificazioni amministrative, assicurando la necessaria informazione e collaborazione agli utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'ALER è impegnata a porre la massima attenzione sulla chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Ricevimento del pubblico

L'ALER realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in generale provvede a migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e attesa degli utenti, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti, e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

L'ALER si impegna inoltre a fissare gli appuntamenti in orari diversi per evitare inutili attese ed a rispettare gli appuntamenti fissati presso i propri uffici e presso l'abitazione dell'inquilino.

I dipendenti dell'Azienda si impegnano a privilegiare l'uso del telefono nelle relazioni con gli utenti, soprattutto se di età avanzata o con difficoltà motorie.



Treviglio – Via Marco Polo 12

2.6 Mission



Bergamo - Quartiere Clementina

L'ALER è un **Ente Pubblico Economico** che dal 1906 fornisce un servizio completo ed integrato di gestione immobiliare (progettazione, costruzione, gestione e manutenzione) a famiglie e persone meno abbienti, nonché ad enti e privati, proprietari di patrimoni immobiliari, con esperienza, professionalità ed economicità.

2.6.1 La politica per la qualità'

Gli obiettivi per la qualità dell'Azienda sono i seguenti:

- Conseguire il pieno soddisfacimento delle esigenze dell'utente, attraverso servizi il più possibile conformi alle Sue aspettative.
- Realizzare la mission aziendale, riassunta nel motto del Centenario dell'ALER "**dare una casa a chi non l'ha**".
- Assicurare la qualità dell'abitare tramite

la sistematica manutenzione del patrimonio immobiliare ed il ricorso a tecnologie orientate al risparmio energetico ed alla sostenibilità ambientale.

- Promuovere e favorire la formazione del personale interno all'Azienda, nella consapevolezza che la risorsa umana costituisce un fattore determinante per il corretto funzionamento del Sistema.
- Lavorare in termini di contenimento dei costi e di efficienza interna.

L'ALER di Bergamo è diretta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, responsabile della gestione ordinaria e straordinaria dell'azienda. Attraverso gli strumenti di gestione, viene delegata al Direttore Generale, che individua un Responsabile della Qualità Aziendale, la gestione dei processi relativi all'attuazione della Qualità. Sono comunque responsabili della corretta applicazione del Sistema Qualità tutti i dirigenti delle diverse funzioni aziendali, descritte nell'organigramma, ed i relativi collaboratori.

Per il conseguimento degli obiettivi espressi nella Politica per la Qualità, il coinvolgimento del personale è ritenuto un fattore imprescindibile: tutta la documentazione relativa al Sistema Qualità (manuale, procedure e moduli, norme, ecc.) viene illustrata e diffusa adeguatamente, affinché tutto il personale ne possa recepire i contenuti, interiorizzarli ed agire conseguentemente. Tutte le dipendenze dirette sono responsabili della corretta attuazione del programma Qualità secondo le proprie competenze, collaborando fattivamente fra loro per il raggiungimento dell'obiettivo predeterminato.

2.7 Le caratteristiche e peculiarità del servizio

Le caratteristiche e le peculiarità del servizio fornito sono meglio descritte nella **Carta dei Servizi** adottata dall'Azienda.

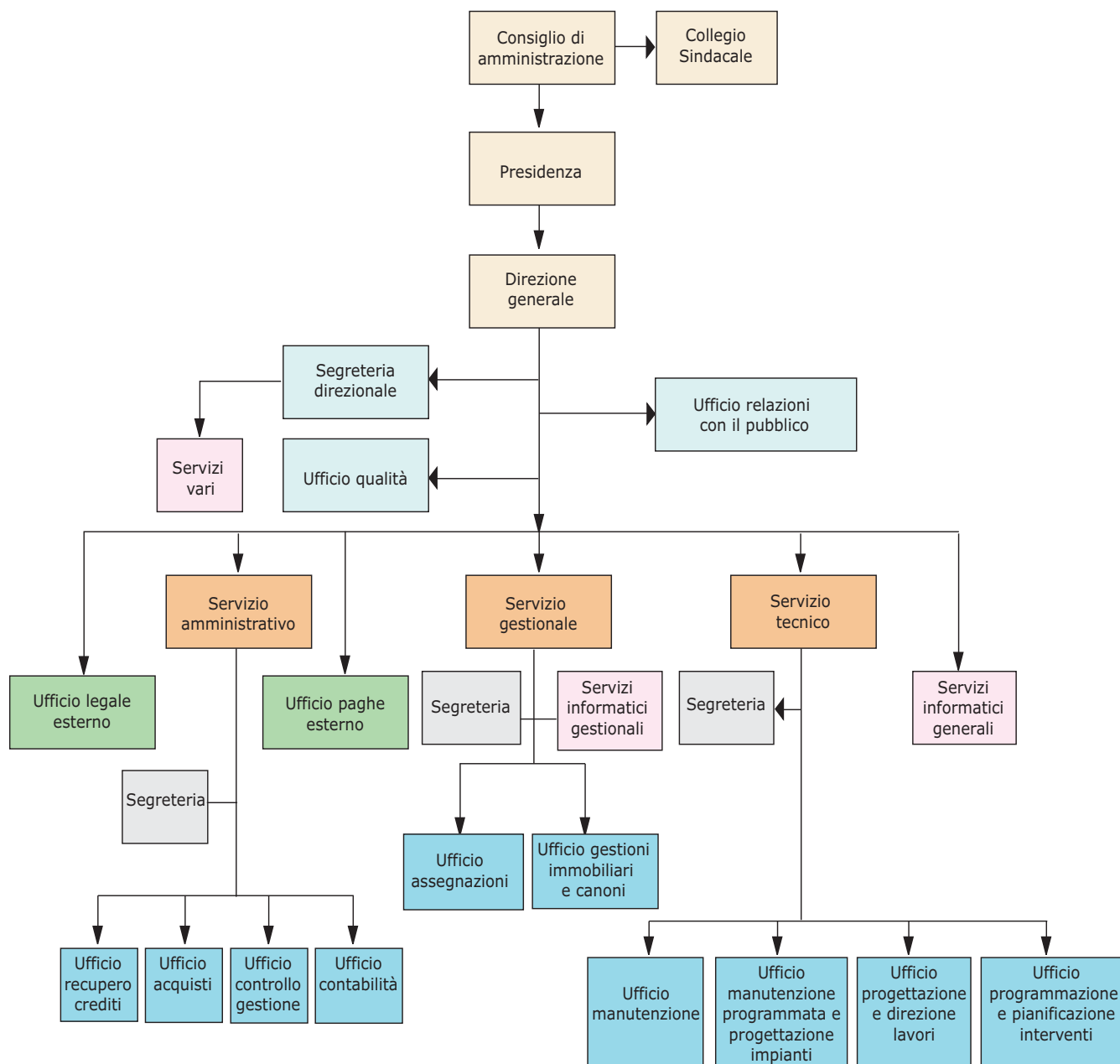
La stessa si pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qua-

lità del servizio fornito; con la Carta dei Servizi l'ALER si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali definiti dall'Azienda ed a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

2.8 Assetto Organizzativo

2.8.1

Le risorse umane e la pianta organica



2.8.2

La gestione dell'utenza

Il Regolamento Regionale 13 febbraio 2004 n. 1, ha dettato nuovi criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia Residenziale Pubblica, introducendo numerose e significative novità.

Sono considerati alloggi di ERP quelli realizzati o recuperati da enti pubblici a totale carico o con il contributo dello Stato o della Regione, nonché quelli acquisiti a qualunque titolo, realizzati o recuperati da enti locali o da enti pubblici non economici per le finalità proprie dell'ERP.

Tra le novità più significative introdotte dal nuovo regolamento si citano:

- l'abolizione delle Commissioni di Assegnazione a seguito dell'introduzione di procedura informatica di valutazione delle domande, basata su indicatore ISEE/ERP, che valuta la situazione economico-patrimoniale dei richiedenti;
- la durata quadriennale dei contratti di locazione con la verifica alla scadenza della permanenza dei requisiti;
- la possibilità di diversificare i canoni di locazione prevedendo oltre al canone sociale anche un canone moderato per le fasce ISEE/ERP superiori.

L'ALER non provvede direttamente all'assegnazione dei propri alloggi, ma procede alla stipula di contratti di locazione a favore di cittadini che i Comuni competenti per territorio, attraverso bandi semestrali, decretano quali assegnatari di alloggi di ERP.

Almeno ogni due anni, attraverso l'anagrafe dell'utenza, si procede alla verifica dei requisiti per la permanenza negli alloggi assegnati e alla verifica della situazione economica indispensabile per la determinazione del canone di locazione.

Per quanto riguarda invece l'attività di Amministratore di Condomini, con la dismissione di patrimonio pubblico, in applicazione della Legge 560/93, si sono inevitabilmente creati diversi condomini misti formati sia da alloggi ceduti sia di proprietà ALER, la cui maggioranza è attualmente gestita dall'Azienda.

2.8.3 *Le attività di supporto*

GESTIONE ANAGRAFE - Attraverso la gestione dell'anagrafe l'ALER provvede a censire la consistenza del proprio inquilinato, sia dal punto di vista della composizione dei nuclei familiari, sia per quanto attiene gli aspetti connessi ai requisiti reddituali e patrimoniali, che consentono la permanenza negli alloggi pubblici ed il ricalcolo del canone dovuto.

L'azienda procede anche alla verifica della veridicità dei dati forniti con idonei controlli mediante l'accesso all'Anagrafe Tributaria ed ai dati in possesso dell'INPS.

GESTIONE CONTRATTI - L'ALER provvede principalmente alla gestione di contratti di locazione semplice per le situazioni tipicamente di edilizia sociale (alloggi). Accanto a questa tipologia vengono gestiti contratti di locazione a canone moderato, agevolato e concordato (L.431/98).

Ad essi si aggiungono i contratti di locazione non abitativa, riguardanti i negozi. La gestione contrattuale prevede tutte quelle attività tipiche della locazione quali la predisposizione del contratto, la stipula, registrazione, consegna e presa in carico degli alloggi.

GESTIONE CESSIONI - La legge 27/2007 consentirà dal 2008 la redazione di programmi di vendita finalizzati alla valorizzazione e razionalizzazione del patrimonio. Gli immobili da cedere in proprietà verranno individuati dal Consiglio di Amministrazione che, con apposite deliberazioni, approverà i relativi piani di cessione da sottoporre alla Giunta Regionale. Inoltre sono ceduti anche alloggi costruiti espressamente per la vendita.

GESTIONE MOBILITA' - La competenza per i cambi di alloggi assegnati agli inquilini è dei Comuni territorialmente competenti, che vi possono provvedere con bandi speciali. Nei casi di cambi consensuali (scambio tra inquilini), di sotto-utilizzo o sovraffollamento, può provvedere direttamente l'ALER, compatibilmente con la disponibilità di alloggi di risulta non ancora assegnati.

GESTIONE OSPITALITA' - Gli assegnatari, per ospitare in modo temporaneo o definitivo persone nell'alloggio, devono essere preventivamente autorizzati dall'ALER. La mancanza di autorizzazione può comportare la revoca dell'assegnazione. In caso di ampliamento del nucleo familiare i redditi dell'ospitato/a vengono sommati a quelli del nucleo familiare originario, con le eventuali conseguenze che ciò può comportare nell'applicazione del canone di locazione.

GESTIONE RIPARTIZIONE SPESE - L'Azienda provvede alla rendicontazione delle spese reversibili a carico degli inquilini, attraverso l'imputazione delle fatture di forniture e di eventuali interventi manutentivi, secondo quanto stabilito dal "MANUALE DI RIPARTIZIONE DELLE

SPESE DELLE MANUTENZIONI NEI FABBRICATI ERP”, distribuito nella sua versione aggiornata a tutti gli inquilini. Vengono imputati nelle bollette di affitto degli acconti spese, che sono poi conguagliati annualmente in base alle spese effettivamente sostenute.

GESTIONE MOROSITA' – L'attività di recupero del credito derivante dal mancato pagamento di canoni e spese è complessa ed articolata in diverse fasi. Vengono verificate le morosità ed inviati i relativi solleciti di pagamento con cadenza mensile.

L'assegnatario moroso ha la possibilità di richiedere un pagamento rateale del pregresso. In caso di inerzia del debitore, l'ALER si confronta con i Servizi Sociali dei Comuni competenti per conoscere l'effettiva condizione del debitore.

Nel caso di intervento economico da parte del Comune, ove venga riconosciuto lo stato di disagio, l'ALER può contribuire all'erogazione di appositi contributi attingendo dal Contributo di Solidarietà, che dal 2008 va a sostituire il Fondo Sociale, la cui gestione è demandata ad un'apposita Commissione. Quando le azioni di sollecito non portano al recupero del credito, si trasmette la pratica ad un legale, fino ad esperire un'azione giudiziale di sfratto per morosità con contestuale ingiunzione di pagamento.

2.8.4 Gestione per conto terzi

L'ALER di Bergamo gestisce il patrimonio immobiliare di Edilizia Residenziale Pubblica di n. **83 Comuni** della provincia.

Le Amministrazioni Comunali si avvalgono delle specifiche competenze dell'Azienda per la rilevazione dell'anagrafe dell'utenza nei tempi e con i modi utilizzati dall'ALER per i suoi alloggi e per la determinazione dei canoni di locazione; per la bollettazione, riscossione e rendicontazione dei canoni; per la gestione dei servizi reversibili; per la manutenzione ordinaria a carico della proprietà e le manutenzioni a carico dell'assegnatario; per l'aggiornamento, riscossione e rendicontazione dei canoni di locali adibiti ad autorimessa non di pertinenza dell'alloggio; per la manutenzione straordinaria urgente derivante da eventi eccezionali; per la verifica della documentazione anagrafica per l'assegnazione e/o predisposizione dei contratti di locazione e dei relativi regolamenti; per l'aggiornamento, riscossione e rendicontazione dei canoni di locali adibiti ad uso diverso dall'abitazione non di pertinenza dell'alloggio.

L'ALER inoltre amministra n. **112 Condomini**, secondo le regole del Codice Civile, con assemblee, gestione servizi comuni, ripartizione spese, riscossione rate e conguagli.



Bergamo
Via Tremana

2.9 La qualità Organizzativa



Bergamo - Quartiere Polaresco

Con delibera n. 112 del 21.12.2000 il Consiglio di Amministrazione, dopo alcuni anni di impegno nell'approfondimento dei temi della qualità, al fine di ottimizzare l'efficienza organizzativa e l'efficacia dell'attività aziendale, ha dato corso, dall'anno 2001, all'implementazione del **Sistema di Qualità** dell'Azienda in conformità a quanto previsto dalle **"norme ISO 9001 - VISION 2000"**, fino al conseguimento della certificazione.

L'adozione da parte dell'Azienda di un Sistema di Qualità è ritenuta un'autodeterminazione significativa, in quanto l'acquisizione della Certificazione, non imposta da nessuna norma di settore, porta a migliorare l'immagine dell'Azienda (mettendo in atto processi di analisi ed affinamento del rapporto dell'Azienda con il mondo esterno), a definire la sequenza logica di ciascun processo aziendale, ad ottimizzare i processi aziendali (snellimento delle procedure, migliore utilizzo delle risorse a disposizione), al coinvolgimento del personale (definendone con chiarezza ruoli e responsabilità).

Il processo di analisi per l'ottenimento della certificazione porta all'individuazione degli obiettivi dell'Azienda ("Mission"), che rappresentano la definizione dei compiti previsti dalla Legge Regionale 13/96 ed il raggiungimento degli obiettivi programmatici dell'Azienda approvati dal Consiglio di Amministrazione nel 1997.

L'azienda risulta certificata con l'ente certificatore **Bureau Veritas Italia SpA** dal 25.09.2001.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza avviene dal 2004 con cadenza biennale.

Il sistema si dimostra consolidato e gestito correttamente: il management è costantemente impegnato nel mantenimento delle prestazioni del sistema e nell'azione di miglioramento continuo; le risorse sono in continuo adeguamento alle nuove esigenze; vi è una efficace comunicazione interna/esterna; la documentazione del Sistema Qualità risulta completa sia per quel che riguarda le procedure che le registrazioni; i processi sono ben definiti e positivamente interagenti; i sistemi di monitoraggio si dimostrano estremamente efficaci e ottimamente gestiti, contribuendo al controllo dell'efficienza aziendale.

Il processo di analisi per l'ottenimento della certificazione porta all'individuazione degli obiettivi dell'Azienda ("Mission"), che rappresentano la definizione dei compiti previsti dalla Legge Regionale 13/96 ed il raggiungimento degli obiettivi programmatici dell'Azienda approvati dal Consiglio di Amministrazione nel 1997.

3. Dimensione Economica



Bergamo - Quartiere Monterosso

L'ALER di Bergamo, quale ente pubblico economico, è tenuto a redigere il bilancio secondo le modalità previste dagli articoli 2724 e seguenti del Codice Civile, nonché in conformità allo schema di Bilancio del Piano dei Conti e del Regolamento di Contabilità stabilito con de-

liberazione della Giunta Regionale in data 16 maggio 2003 n. 7/13046 e modifiche successive.

Il Bilancio è sottoposto a revisione contabile con incarico di certificazione alla Società Tickmark SpA, per il triennio 2006/2008.

3.1 Stato Patrimoniale riclassificato

In questa sezione vengono fornite informazioni sia sulla situazione patrimoniale che economica dell'Azienda, sia sulla determinazione del Valore Aggiunto a seguito dell'attività gestionale.

Ai fini della comparazione, vengono riportati i dati relativi all'ultimo esercizio e ai due precedenti.

Nel periodo in questione si registra l'incremento costante delle attività immobilizzate (immobilizzazioni materiali per nuovi interventi costruttivi, per capitaliz-

zazioni di interventi di manutenzione straordinaria su fabbricati di proprietà nonché per immobilizzazioni immateriali per acquisto di nuovi software). Da rilevare l'incremento delle rimanenze determinatesi a seguito delle attività costruttive per la vendita.

Scarsamente significative invece sono le variazioni nelle passività a breve e a medio-lungo termine.

Più consistente il rafforzamento del capitale proprio nel corso del periodo.

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO			
	2005	2006	2007
Attività immobilizzate			
Immobilizzazioni immateriali	130.356	135.393	133.575
Immobilizzazioni materiali	135.594.053	137.138.880	138.752.813
Immobilizzazioni finanziarie	1.315.540	1.010.469	691.872
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	137.039.949	138.284.742	139.578.260
Attività a breve			
Rimanenze ed acconti	1.871.170	2.516.252	3.824.590
Crediti	6.603.788	7.476.441	5.956.234
Liquidità	26.136.283	22.430.266	22.253.271
Totale attivo circolante	34.611.241	32.422.959	32.034.095
Ratei e risconti attivi	138.666	91.889	106.258
TOTALE ATTIVO	171.789.856	170.799.590	171.718.613
Passività a breve termine			
Debiti con scadenza entro 12 mesi	27.554.107	26.708.805	27.221.598
Fondo per rischi e oneri	3.313.872	2.733.856	2.869.511
Totale passività a breve	30.867.979	29.442.661	30.091.109
Passività a medio-lungo termine			
Debiti con scadenza oltre 12 mesi	2.226.271	1.952.135	1.661.082
Fondi per rischi ed oneri a medio-lungo termine	999.968	976.070	884.483
TOTALE PASSIVITÀ A MEDIO-LUNGO	3.226.239	2.928.205	2.545.565
Ratei e risconti passivi	72.315.749	71.403.842	70.522.361
Capitale proprio (Capitale sociale+riserve+Utile)	65.379.889	67.024.882	68.559.578
TOTALE PASSIVO	171.789.856	170.799.590	171.718.613

3.2 Conto Economico riclassificato

Nel periodo in questione l'attenta gestione delle risorse ha consentito di contenere i costi entro i corrispondenti ricavi, con l'evidenziazione di utili di minima entità.

Da rilevare quale onere che incide particolarmente sulla definizione del risultato economico quello relativo alle imposte dell'esercizio, IRES nonché IRAP, soprattutto sui contributi ricevuti per gli interventi costruttivi.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO			
	2005	2006	2007
A) Ricavi delle vendite e delle prestazioni			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	13.528.249	14.021.913	12.732.157
Variazioni rimanenze e incrementi immob.ri per lav.int.	996.597	560.133	641.032
Altri ricavi e proventi	1.486.330	1.539.462	1.399.472
TOTALE A	16.011.176	16.121.508	14.772.661
B) Costi della produzione			
Materie prime, di consumo e servizi	9.877.539	9.844.258	8.677.274
Personale	2.194.883	2.428.780	2.399.332
Ammortamenti e svalutazioni	1.480.072	1.217.962	1.150.221
Variazioni delle rimanenze	0	0	0
Accantonamenti per rischi	470.165	295.164	610.291
Oneri diversi di gestione	1.223.749	1.341.080	1.160.871
TOTALE B	15.246.408	15.127.244	13.997.989
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	764.768	994.264	774.672
C) Proventi ed oneri finanziari			
Proventi	590.771	377.576	332.245
Interessi ed altri oneri finanziari	-234.356	-195.692	-165.608
TOTALE C	356.415	181.884	166.637
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie			
Rivalutazioni			
Svalutazioni			
TOTALE D	0	0	0
E) Proventi ed oneri straordinari			
Proventi straordinari	128.763	314.009	306.630
Oneri straordinari	-134.623	-571.281	-313.834
TOTALE E	-5.860	-257.272	-7.204
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.115.323	918.876	934.105
Imposte d'esercizio	1.104.554	913.370	896.158
UTILE D'ESERCIZIO	10.769	5.506	37.947

3.3 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

Nel prospetto che segue viene presentato il conto economico a valore aggiunto prodotto e distribuito. Lo schema individua le modalità di forma-

zione del valore aggiunto, cioè la ricchezza prodotta dall'azienda nonché la ripartizione della stessa a vantaggio delle diverse categorie di stakeholders.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE			
	2005	2006	2007
A) Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	13.528.249	14.021.913	12.732.157
- rettifiche di ricavo e svalutazione crediti			
2. Variazioni rimanenze di prodotti in corso di lavoraz.	409.560	22.098	256.100
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	587.037	538.035	384.932
4. Altri ricavi e proventi	1.486.330	1.539.462	1.399.472
RICAVI DELLA PRODUZIONE TIPICA	16.011.176	16.121.508	14.772.661
5. Ricavi per produzioni atipiche			
Valore globale della produzione A)	16.011.176	16.121.508	14.772.661
B) Costi della produzione			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	914.889	335.891	349.308
7. Costi per servizi	8.962.650	9.508.367	8.327.966
8. Costi per godimento beni di terzi			
9. Accantonamento per rischi	470.839	234.255	167.255
10. Altri accantonamenti	470.165	295.164	610.291
11. Oneri diversi di gestione	1.223.749	1.341.080	1.160.871
TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE B)	12.042.292	11.714.757	10.615.691
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	3.968.884	4.406.751	4.156.970
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo della gestione finanziaria	356.415	181.884	166.637
Ricavi accessori	590.771	377.576	332.245
- Costi accessori	-234.356	-195.692	-165.608
13. +/- saldo componenti straordinari	-5.860	-257.272	-7.204
Ricavi straordinari	128.763	314.009	306.630
- Costi straordinari	-134.623	-571.281	-313.834
TOTALE COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI C)	350.555	-75.388	159.433
(A-B-C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	4.319.439	4.331.363	4.316.403
14. Ammort.della gestione per gruppi omogenei beni	1.009.233	983.707	982.966
15. Svalutazioni per gruppi omogenei di beni			
(A-B-C-14-15) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	3.310.206	3.347.656	3.333.437

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO			
	2005	2006	2007
A) Remunerazione del personale			
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	2.194.883	2.428.780	2.399.332
b) remunerazioni indirette			
c) quote di riparto del reddito			
Personale non dipendente			
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE A)	2.194.883	2.428.780	2.399.332
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione			
Imposte dirette	1.104.554	913.370	896.158
Imposte indirette			
- sovvenzioni/contributi in c/esercizio			
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTR. B)	1.104.554	913.370	896.158
C) Remunerazione del capitale di credito			
Oneri per capitali a breve termine			
Oneri per capitali a lungo termine			
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO C)	0	0	0
D) Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)			
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO D)	0	0	0
E) Remunerazione dell'Azienda			
+/- variazioni riserve	10.769	5.506	37.947
Ammortamenti e svalutazioni			
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA E)	10.769	5.506	37.947
F) Liberalità esterne			
Liberalità esterne (remunerazione dell'ambiente)			
Liberalità esterne F)	0	0	0
(A+B+C+D+E+F) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	3.310.206	3.347.656	3.333.437

4. Dimensione Sociale



Bergamo – Quartiere Loreto

Sono definiti quali "stakeholders" i soggetti con cui l'Azienda interagisce continuamente e verso cui è rivolta l'intera attività aziendale. Sono riconducibili alle seguenti categorie:

Gli utenti/clienti

Gli utenti/clienti sono i destinatari primi a cui è rivolta la complessa attività aziendale. Rappresentano il "nuovo sociale" a cui ALER rivolge il proprio impegno al fine di soddisfare la basilare esigenza di tipo abitativo.

Il personale

Il personale rappresenta il fulcro dell'attività dell'ALER. Esso ricopre un ruolo chiave per il perseguimento della mis-

4.1 Gli stakeholders: identificazione dei portatori di interesse

sione aziendale, grazie all'impegno quotidiano ed all'attiva collaborazione alle iniziative proposte. Il personale costituisce l'identità stessa dell'Azienda.

I fornitori

I soggetti che insieme all'ALER riescono a dar vita agli interventi di recupero abitativo ed edilizio, oltre che garantire i beni ed i servizi necessari per la gestione dell'attività aziendale.

I finanziatori

Da sempre ALER riconosce la necessità dell'aiuto concreto di Enti ed Istituzioni per la realizzazione del proprio fine istituzionale e per contribuire al miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

La Pubblica Amministrazione

Interlocutore con cui l'Azienda interagisce e collabora creando importanti sinergie per lo svolgimento della propria attività.

La collettività

Sul territorio si tende a coinvolgere la collettività mediante il continuo aggiornamento del sito internet e la diffusione del notiziario "ALER notizie".

L'ambiente

Interlocutore sui generis, sicuramente interessato da qualsiasi attività edilizia svolta, viene da sempre considerato dall'azienda sin dalle prime fasi della progettazione degli interventi, attraverso le valutazioni dei possibili impatti ambientali ed anche nella fase di ricerca e dello studio dei materiali eco-compatibili.

4.2 Gli Utenti/Clienti

Il numero di **utenti**, cioè di coloro che hanno in essere un contratto di locazione con l'ALER, al 31 dicembre 2007, è pari a **5.600**.

Di questi il 58,7% è **nato** tra Bergamo città e provincia, il 27,5% nel resto d'Italia, mentre il restante 13,8% è nato al di fuori della nazione, dato in crescita, essendo passato da 610 unità nel 2004 a 773 nel 2007 (+ 26,7%). Lo stesso dato, ripartito per **sexso**, ci dice che se in generale sono più i clienti di sesso maschile, questo non è sempre vero per ripartizione geografica, dove anzi, se analizziamo il solo dato relativo alla città e provincia, è più alta la percentuale di donne, mentre per gli utenti provenienti dal resto d'Italia o dal resto del mondo la maggioranza è maschile.

Disaggregando il valore relativo agli utenti nati **fuori dall'Italia**, i gruppi nazionali più numerosi sono quello proveniente dal Marocco (249 - 32,2% sul gruppo in esame, pari al 4,4% sul totale inquilini), seguito dal Senegal con 76 (9,8%) e dalla ex Jugoslavia con 74 presenze (9,6%).

Molto significativo è il dato relativo all'utenza per **fascia d'età**, da cui si evince che quasi il 60% dei nostri assegnatari ha superato i 60 anni, dato confermato dal tipo di reddito dell'utente titolare del contratto, ove il reddito prevalente risulta essere quello da pensione (57,3%).

Se suddividiamo gli utenti per il numero dei **componenti del nucleo familiare**, più di un terzo rientra nella tipologia della famiglia mononucleare; le famiglie numerose sono principalmente di origine non italiana, ed anche questo dato è in crescita rispetto agli anni precedenti. Ancora, possiamo notare che fra i nuclei con un solo componente, 1.371 su 1.936 sono composti da donne (70,8%). La distribuzione degli utenti per numero componenti e **superficie** dell'alloggio, se confrontata ai criteri generali di assegnazione degli alloggi di ERP definiti dalla Regione Lombardia, vede delle si-



Comun Nuovo

gnificative situazioni di sovraffollamento o sottoutilizzo degli spazi abitativi, dovute essenzialmente all'evoluzione della composizione delle famiglie nel corso del tempo ed alla difficoltà di provvedere allo spostamento dei nuclei familiari quando non siano loro a farne richiesta. E' disponibile anche il dato relativo al **reddito** del nucleo familiare.

Sono in diminuzione gli utenti con un reddito annuo inferiore a € 1.000, pari al 6% del totale.

Per l'anno 2007 il reddito medio individuale, ottenuto dividendo il reddito complessivo dichiarato per il numero totale dei residenti negli alloggi ALER (12.822), è stato pari ad € 7.259, mentre il reddito familiare (reddito complessivo diviso numero utenti) è risultato pari ad € 16.621.

I componenti dei nuclei familiari dichiaranti invalidità risultano essere 1.517, dei quali 1.327 (87%) con **invalidità** superiore al 65%. Non risultano assegnazioni di alloggi erp fuori graduatoria per famiglie sfrattate.

L'occupazione regolare rappresenta la norma.

Negli anni dal 2003 al 2007 non risultano essere stati occupati abusivamente alloggi dell'Azienda.
Risultano attivati invece dei provvedimenti estintivi di assegnazione degli al-

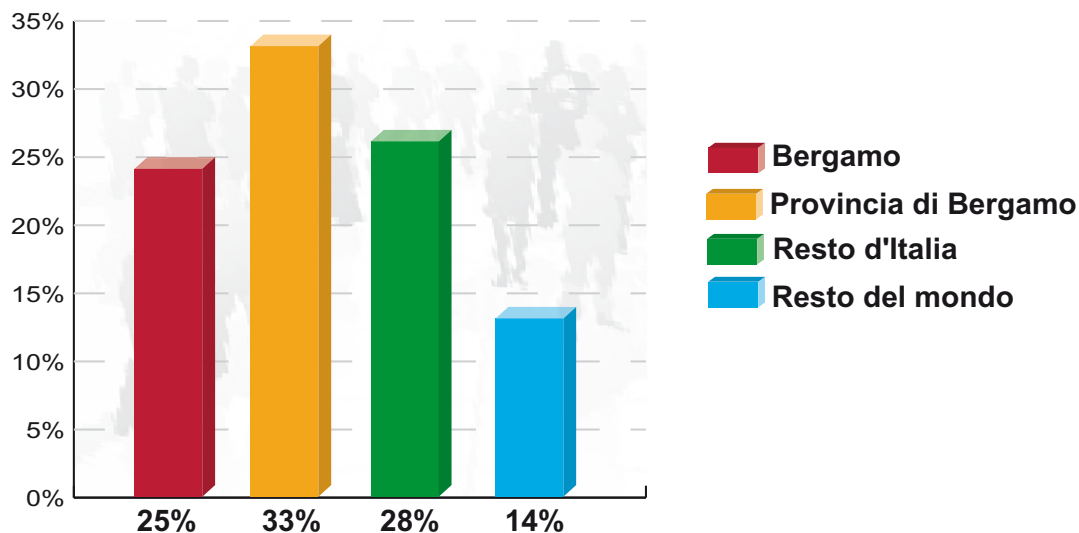
loggi ai sensi del Regolamento Regionale n. 1/2004 emessi nei confronti di assegnatari così suddivisi:

n. 8 nel comune capoluogo
n. 8 nei comuni della Provincia.

SUDDIVISIONE UTENTI PER AREE GEOGRAFICHE DI NASCITA

		2005		2006		2007				DIFFERENZA CON 2006
								DI CUI		
		N.	%	N.	%	N.	%	FEM- MINE	MA- SCHI	
Bergamo		1.404	25,3	1.394	25,2	1.403	25,1	767	636	9
Provincia di Bergamo		1.905	34,3	1.828	33,1	1.883	33,6	1.019	864	55
Resto d'Italia		1.555	28,0	1.572	28,4	1.541	27,5	745	796	-31
Resto del mondo		692	12,5	734	13,3	773	13,8	226	547	39
DI CUI	Europa	206	29,8	213	29,0	220	28,5	95	125	7
	Africa	438	63,3	468	63,8	496	64,2	95	401	28
	America	30	4,3	34	4,6	38	4,9	32	6	4
	Asia	17	2,5	18	2,5	18	2,3	4	14	0
	Oceania	1	0,1	1	0,1	1	0,1		1	0
TOTALE		5.556		5.528		5.600		2.757	2.843	72

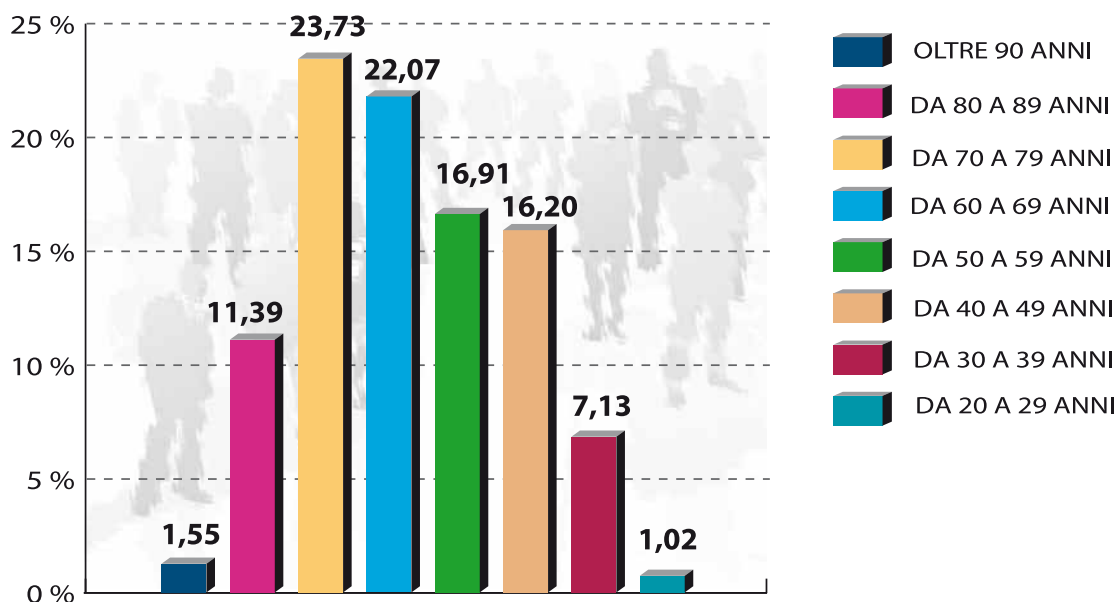
UTENTI PER LUOGO DI NASCITA - ANNO 2007



SUDDIVISIONE UTENTI PER FASCIA D'ETA'

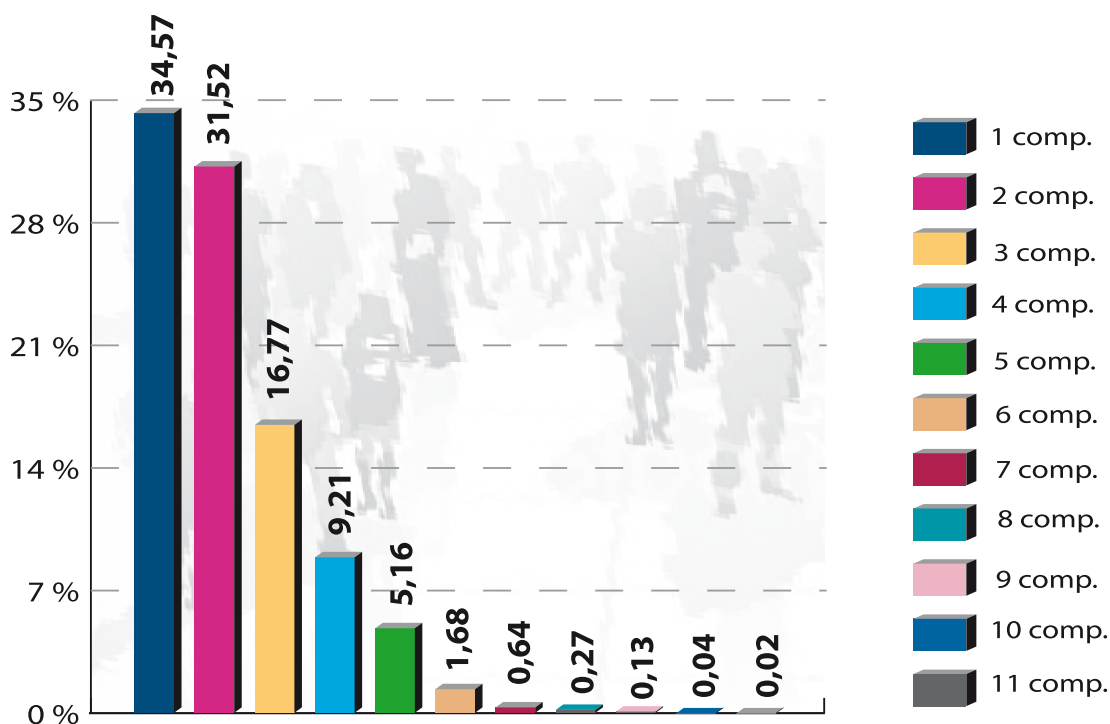
	2005		2006		2007		DIFFERENZA CON 2006
	N.	%	N.	%	N.	%	N.
Oltre 90 anni	90	1,62	90	1,63	87	1,55	-3
Da 80 a 89 anni	578	10,40	594	10,75	638	11,39	44
Da 70 a 79 anni	1.324	23,83	1.337	24,19	1.329	23,73	-8
Da 60 a 69 anni	1.233	22,19	1.221	22,09	1.236	22,07	15
Da 50 a 59 anni	954	17,17	926	16,75	947	16,91	21
Da 40 a 49 anni	865	15,57	888	16,06	907	16,20	19
Da 30 a 39 anni	434	7,81	407	7,36	399	7,13	-8
Da 20 a 29 anni	78	1,40	65	1,18	57	1,02	-8
TOTALE	5.556	100	5.528	100	5.600	100	72

UTENTI FASCIA DI ETA' - ANNO 2007



SUDDIVISIONE UTENTI PER NUMERO COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE									
	2005		2006		2007		DIFFERENZA CON 2006	2007 per sesso	
	N.	%	N.	%	N.	%		N.	femmine
1 comp.	1.863	33,53	1.848	33,43	1.936	34,57	88	1.371	565
2 comp.	1.809	32,56	1.768	31,98	1.765	31,52	-3	761	1.004
3 comp.	909	16,36	927	16,77	939	16,77	12	376	563
4 comp.	559	10,06	558	10,09	516	9,21	-42	169	347
5 comp.	254	4,57	260	4,70	289	5,16	29	50	239
6 comp.	101	1,82	104	1,88	94	1,68	-10	21	73
7 comp.	37	0,67	36	0,65	36	0,64	0	2	34
8 comp.	15	0,27	18	0,33	15	0,27	-3	3	12
9 comp.	9	0,16	8	0,14	7	0,13	-1	2	5
10 comp.	0	0,00	0	0,00	2	0,04	2	1	1
11 comp.	0	0,00	1	0,02	1	0,02	0	1	0
TOTALE	5.556	100	5.528	100	5.600	100	72	2.757	2.843
RESIDENTI TOT.	12.780		12.800		12.822				

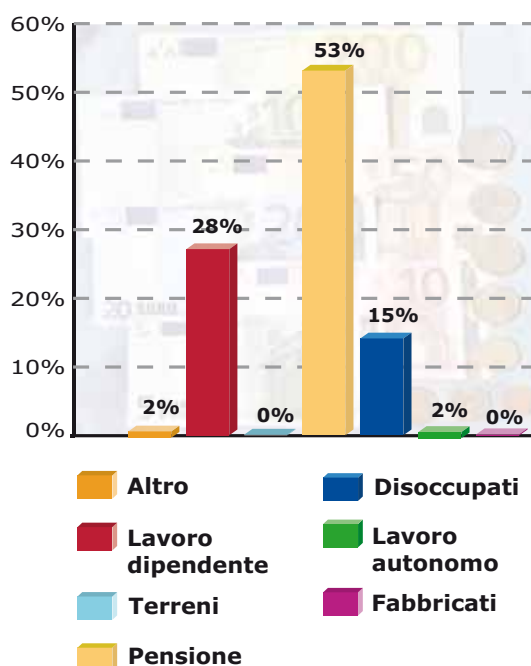
N. COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE - ANNO 2007



SUDDIVISIONE UTENTI PER REDDITO DELL'UTENTE TITOLARE

	2007	
	N.	%
Lavoro dipendente	1.568	28,0
Lavoro autonomo	91	1,6
Pensione	3.007	53,7
Disoccupati	836	14,9
Fabbricati	5	0,1
Altro	93	1,7
Terreni	0	0,0
TOTALE	5.600	100

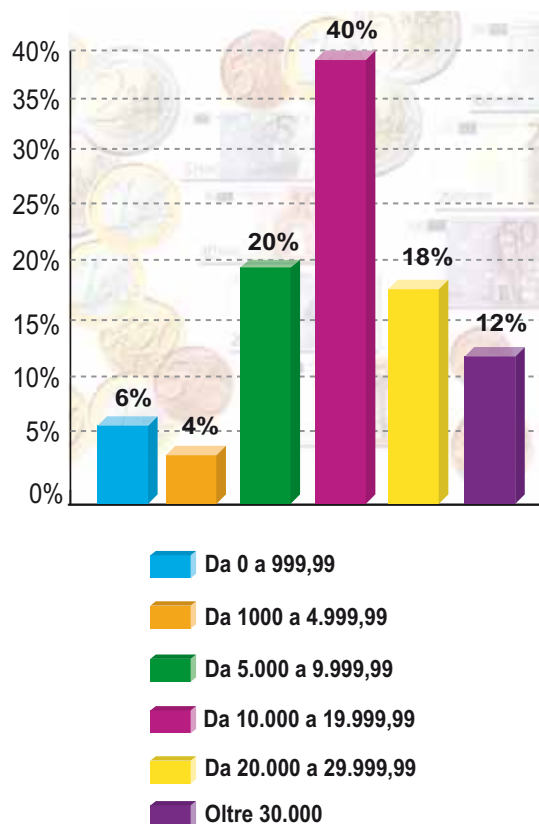
TIPO DI REDDITO DELL'UTENTE TITOLARE



UTENTI PER REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE

	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Da 0 a 999,99	346	388	339	-49
Da 1.000 a 4.999,99	216	237	208	-29
Da 5.000 a 9.999,99	1.160	1.165	1.136	-29
Da 10.000 a 19.999,99	2.234	2.238	2.229	-9
Da 20.000 a 29.999,99	955	922	1.019	97
Oltre 30.000	645	578	669	91
TOTALE	5.556	5.528	5.600	72
Reddito medio individuale	7.046	6.754	7.259	505
Reddito medio familiare	16.206	15.638	16.621	983
n. utenti con reddito individuale inferiore al reddito medio	3.228	3.160	2.605	-555
% utenti con reddito individuale inferiore al reddito medio	58,10	57,16	46,52	-10,65

REDDITO NUCLEO FAMILIARE ANNO 2006



AFFITTO MEDIO AL MQ - AL 31/12/2007

AREA DI APPARTENENZA	CANONE ALER	CANONE DI MERCATO
A - Area di protezione	6,58	59,68
B - Area dell'accesso	14,31	59,66
C - Area della permanenza	23,67	59,90
D - Area della decadenza	22,13	58,23

UTILIZZO DEL PATRIMONIO DI ERP PER SUPERFICIE E NUMERO COMPONENTI

CLASSI DI SUPERFICIE DEGLI ALLOGGI	2007										2006	2005	
	NUMERO DELLE FAMIGLIE SECONDO IL NUMERO DEI COMPONENTI										TOT.	TOT.	TOT.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10/11	TOT.	TOT.	TOT.
Fino a 30 MQ	2										2	2	3
Da 30 a 35 MQ	5										5	4	5
Da 35 a 40 MQ	23			1							24	27	32
Da 40 a 45 MQ	354	109	26	7	1						497	477	496
Da 45 a 50 MQ	271	62	14	3	3						353	355	349
Da 50 a 55 MQ	146	44	17	7	5	1					220	215	228
Da 55 a 60 MQ	167	74	25	6	3						275	271	268
Da 60 a 65 MQ	138	134	69	40	11	5	3	1			401	405	408
Da 65 a 70 MQ	433	698	452	254	115	25	6	5	1		1.989	1.939	1.934
Da 70 a 75 MQ	128	188	90	46	26	11	4	1			494	492	494
Da 75 a 80 MQ	86	112	40	28	24	4	2				296	301	297
Da 80 a 85 MQ	128	229	138	54	61	26	11	2	4	1	654	652	652
Da 85 a 90 MQ	9	15	14	7	9	1					55	53	55
Da 90 a 95 MQ	26	52	33	20	16	10	4		1		162	162	161
Da 95 a 100 MQ	16	31	13	13	6	7	5			1	92	91	93
Da 100 a 105 MQ	5	7	1			2		1			16	17	17
Oltre 105	11	19	11	9	6	1	1	5	1	1	65	65	64
TOTALE	1.948	1.774	943	495	286	93	36	15	7	3	5.600	5.528	5.556

	666	SOVRAFFOLLAMENTO	3.028	SOTTOUTILIZZO
anno 2007	11,89		54,07	
anno 2006	13,08		53,13	
anno 2005	12,90		55,90	

*Martinengo*
COMPONENTI CON INVALIDITA' - SITUAZIONE AL 31/12/2007

	2007
0 - Non identificato	14
1 - INVALIDITA' DA 0 A 65%	176
2 - INVALIDITA' DA 65 A 100%	1.327
TOTALE	1.517
N. COMPONENTI TOTALI	12.822
% SU COMPONENTI TOTALI	11,83

4.2.1

Il Fondo Sociale

L'articolo 31 della Legge Regionale n. 91/1983 "Disciplina dell'assegnazione e della gestione degli alloggi di ERP", prevedeva l'istituzione da parte dell'Ente gestore, di un Fondo Sociale da utilizzare per la corresponsione di contributi agli assegnatari di alloggi di ERP che non siano in grado di sostenere l'onere per il pagamento del canone di locazione e per rimborso di servizi prestati dall'Ente. Detto Fondo Sociale veniva costituito attraverso i contributi integrativi messi a disposizione dal comune, nonché attraverso i canoni percepiti dall'ALER per la locazione di immobili ad uso diverso dall'abitazione.

La Legge Regionale 27/2007 ha abolito tale istituto introducendo il Contributo di Solidarietà.

La nuova norma pone in capo ai Comuni nuovi obblighi, attribuendo alle Amministrazioni Comunali stesse la presidenza delle Commissioni per l'erogazione del contributo.

L'assegnatario che venisse a trovarsi in condizioni di difficoltà può presentare domanda sia presso l'Ente proprietario che presso il Comune di residenza. Da quanto sopra si evince che la Re-



San Paolo d'Argon

gione ha inteso fortemente sensibilizzare le Amministrazioni Comunali circa le problematiche relative alla morosità, attribuendo alle stesse nuove funzioni e conseguenti poteri.

Gli importi erogati nel corso degli ultimi esercizi sono riportati nella successiva tabella.

FONDO SOCIALE				
	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Importo erogato da ALER	56.475	63.050	51.523	-11.527
Importo erogato da comuni	55.048	79.215	63.343	-15.873
N. inquilini beneficiari	64	71	42	-29

ALER e gli utenti diversamente abili

L'Azienda, per le persone diversamente abili, progetta e modifica gli alloggi al fine di far usufruire del bene casa. Inoltre, in base alle richieste che pervengono, provvede ad apportare le modifiche, dopo averle attentamente

vagliate, accogliendo anche i suggerimenti dell'utente.

Nel triennio 2005/2007, numerosi sono stati gli interventi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche, consistenti principalmente nell'adeguamento dei servizi igienici e nell'installazione di impianti di ascensore.

4.2.2

Informazioni agli inquilini

Sito internet

Il sito internet, **www.alerbg.it**, aggiornato costantemente, è un valido ed attendibile strumento di conoscenza dell'Azienda sul territorio.

Sul sito è possibile trovare informazioni generali, su orari di apertura e sulla storia dell'ente.

Una serie di finestre è dedicata alle informazioni a specifici ambiti di utenti.

Lo spazio maggiore viene dedicato agli inquilini, con la pubblicazione della Carta dei Servizi e informazioni di carattere generale sulle procedure di assegnazione e manutenzione degli alloggi, oltre che sulle procedure necessarie per attivare pratiche di ampliamento, disdetta, revisione, cambio alloggio, ospitalità temporanea, subentro, con la possibilità di scaricare i moduli necessari per avviare la pratica.

La sezione dedicata ai privati permette la visione di bandi per l'assegnazione di box o negozi in locazione, o di vendita di alloggi.

Si dedica spazio alla gestione dei condomini, specificando le modalità del servizio offerto dall'ALER.

Infine l'area dedicata ai professionisti, alle aziende ed ai fornitori, aggiorna sui cantieri in corso e sulle gare in essere.

ALER NOTIZIE

L'Azienda pubblica con cadenza quadrimestrale il periodico "ALER NOTIZIE" che ha una tiratura di circa 8000 copie ed è inviato a tutti gli assegnatari degli alloggi di proprietà ALER e dei Comuni che hanno stipulato la convenzione per la gestione del proprio patrimonio con l'Azienda.

E' inviato inoltre ad un indirizzario "istituzionale" che comprende i Sindaci e gli Assessori al Servizio Casa di tutti i Comuni della Bergamasca, Presidenti e Assessori della Regione Lombardia e Provincia di Bergamo nonché ad associazioni di categoria, imprese, professionisti etc.

"ALER NOTIZIE" è anche pubblicato sul sito internet dell'Azienda.



Bergamo - Borgo Palazzo

Con questo notiziario, ALER intende comunicare direttamente con una parte consistente dei propri stakeholders, informandoli di tutte le iniziative, progetti, programmi, accordi ed attività che l'Azienda ha in corso.

Gli argomenti trattati, oltre ad essere legati all'attualità, intendono anche fornire informazioni sulla storia dell'Azienda, sulle sue attività tipiche e sulle prospettive future.



Bergamo – Quartiere Loreto

4.2.3 La morosità

Il fenomeno della morosità nel pagamento dei canoni di locazione e delle spese è, nel suo divenire, in aumento. A ciò in particolare contribuisce l'attuale situazione economica.

Tuttavia spesso si trascura l'importanza della casa, la necessità di avere un "tetto" sotto cui vivere, e ciò conduce all'errore di sottovalutare l'importanza del pagamento dei canoni di affitto.

L'attività svolta tende al recupero di tutta la morosità, maturanda e pregressa, onde evitare nei limiti del possibile azioni legali di sfratto; e consiste in una continua e persistente "vigilanza" sulla posizione debitoria di tutti gli utenti.

Le numerose azioni poste in essere a tal fine si sono rivolte verso tutti i livelli di morosità, a partire dalle più basse, nei cui confronti si è svolta un'attività di costante sollecito, anche al fine di recuperare il credito di utenti che ritardano il pagamento rispetto alle scadenze; passando attraverso l'attività di diffida e messa in mora, per i crediti di importo

superiore; l'attività di convocazione presso gli uffici al fine di esercitare un contatto con l'utente e tentare una soluzione di recupero rateale dei debiti maggiori; per giungere, infine, all'esercizio della pratica legale volta al recupero del credito.

In tale ultima situazione non si è tuttavia trascurata un'azione di costante monitoraggio, sollecito e convocazione al fine di tentare un rientro da posizioni debitorie difficili. Infatti l'ALER è **disponibile ad elaborare piani di rientro nei confronti di tutte le situazioni in cui l'inquilino dimostri una reale volontà di risanamento della sua posizione debitoria.**

Esperita tale fase, qualora l'assegnatario non

dimostri alcuna volontà, pur avendone la possibilità, di ricondurre la propria situazione nei parametri della normalità, si ricorre all'esecuzione dello sfratto. E' infatti doveroso rientrare nel possesso dell'immobile al fine di poterlo al più presto riassegnare ad utenti sicuramente bisognosi, adempiendo così ad un compito istituzionale proprio dell'ALER.

L'esecuzione dello sfratto non interrompe comunque l'azione nei confronti dell'assegnatario "sfrattato" in quanto il credito vantato permane; a tal fine si ripropone un'azione legale volta al pignoramento dei beni ed al recupero del credito anche di coloro che, seppure non "sfrattati" abbiano "rilasciato", cioè "disdettato", l'alloggio senza aver totalmente evaso il debito con l'ALER.

L'andamento della morosità vede il valore assoluto in aumento rispetto al dato dello scorso anno (+ 1,81 %), ma è importante confrontarlo con il volume delle emissioni dell'anno, cioè degli importi complessivamente bollettati agli inquilini sia per voci relative all'affitto che per spese di gestione degli alloggi.

Infatti, mentre l'incremento nelle emissioni è risultato pari al 7,95%, la morosità creata nell'anno (mancati pagamenti dell'anno rispetto all'emesso nell'anno) è scesa dal 7,24% al 6,41%.

L'importo complessivo del debito può essere distinto secondo il tipo di rapporto in essere con l'utente al momento della rilevazione.

Sono **attivi** gli inquilini con contratto in essere, **cessati** coloro che hanno rilasciato volontariamente o forzatamente l'alloggio, mentre sono conteggiati a

parte gli assegnatari in locazione di alloggi di proprietà comunale gestiti dall'ALER.

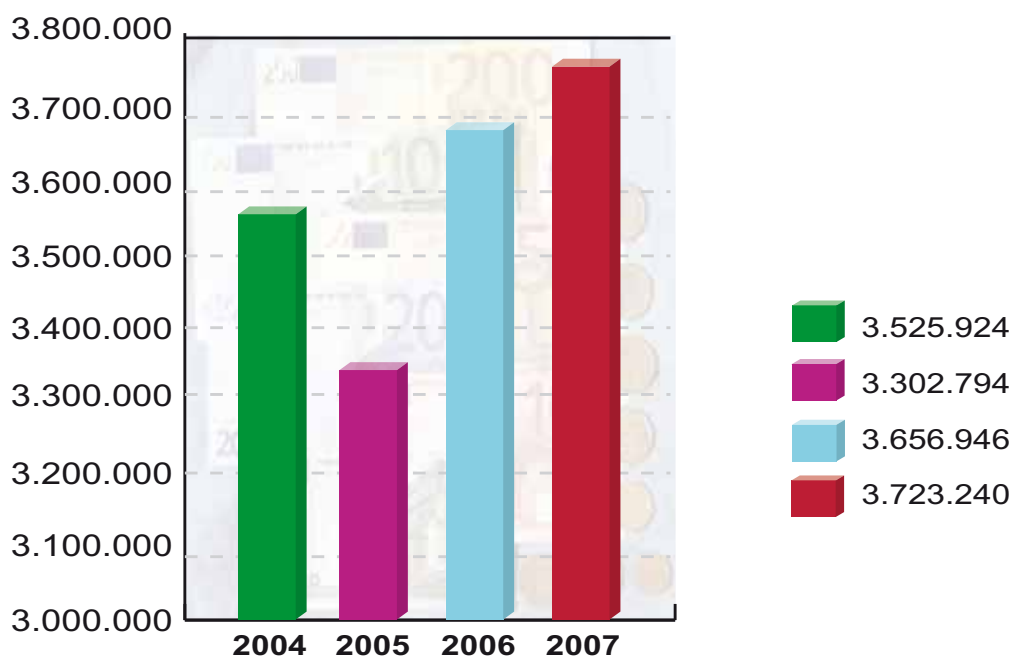
Da questa distinzione si ricava che nel corso dell'anno 2007 l'importo dovuto da ex inquilini è risultato superiore al debito di coloro che ancora risiedono negli alloggi ALER.

Anche il numero di utenti appartenenti a tale casistica conferma questa tendenza, essendo passato da 368 alla fine del 2004 a 485 alla fine dell'anno 2007, con un incremento del 31,8%.

SITUAZIONE MOROSITA' AL 31 DICEMBRE

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA 2007 su 2006
Emissioni dell'anno	13.835.818	15.188.212	16.057.144	17.334.316	1.277.172
Morosità complessiva	3.525.924	3.302.794	3.656.946	3.723.240	66.294
N. morosi	1.660	1.676	2.047	1.721	-326
Morosità media	2.124	1.971	1.786	2.163	377
% MOROSITA'/EMESSO	25,48	21,75	22,77	21,48	1,29
Morosità su emesso dell'anno	1.184.389	1.127.580	1.162.445	1.111.790	-50.655
% MOROSITA' ANNO/EMESSO ANNO	8,56	7,42	7,24	6,41	-0,83

MOROSITA' COMPLESSIVA AL 31/12 ANNI 2004 - 2005 - 2006 - 2007

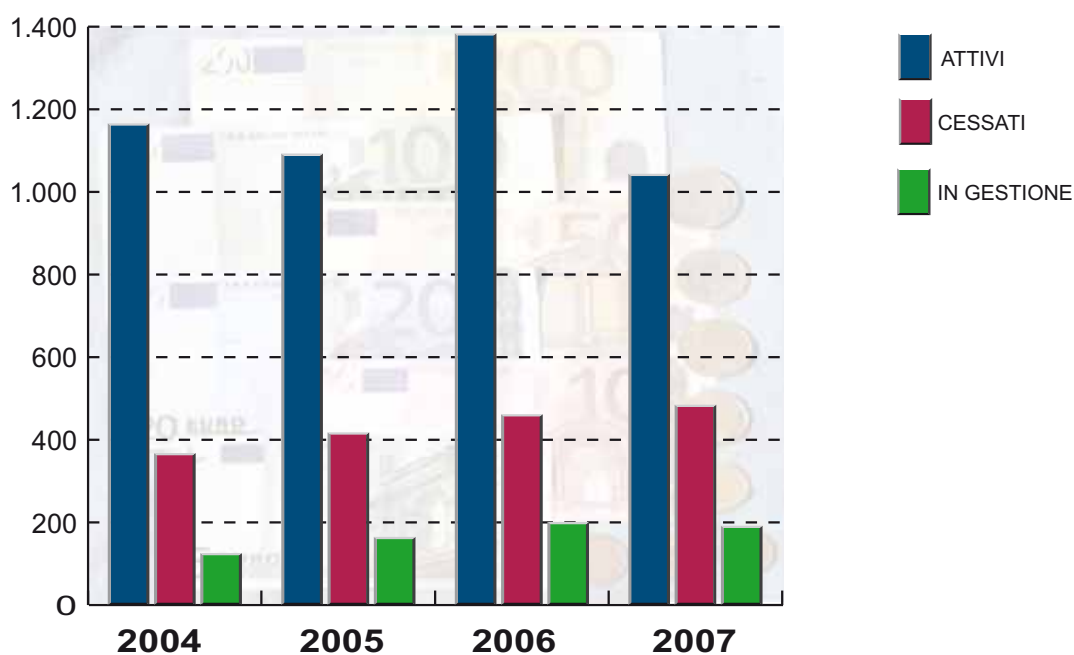


IMPORTO MOROSITA' PER TIPO AL 31 DICEMBRE

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
ATTIVI	2.082.238	1.671.303	1.624.012	1.486.356	-137.656
CESSATI	1.287.828	1.444.341	1.803.218	1.992.214	188.996
TOTALE ALER	3.370.066	3.115.644	3.427.230	3.478.570	51.340
IN GESTIONE	155.858	187.150	229.716	244.670	14.954
TOTALE GENERALE	3.525.924	3.302.794	3.656.946	3.723.240	66.294

N. MOROSI PER TIPO AL 31 DICEMBRE

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
ATTIVI	1.166	1.093	1.384	1.044	-340
CESSATI	368	418	462	485	23
TOTALE ALER	1.534	1.511	1.846	1.529	18
IN GESTIONE	126	165	201	192	-9
TOTALE GENERALE	1.660	1.676	2.047	1.721	9

**N. MOROSI PER TIPO AL 31 DICEMBRE
ANNI 2004 - 2005 - 2006 - 2007**

4.3 Il Personale



Spirano

4.3.1 Composizione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'Azienda, che pertanto è tenuta a tutelarle e a promuoverne la crescita professionale, allo scopo di migliorare il patrimonio di competenze possedute.

La selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità, al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'ALER. Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettarne, da chiunque abbia tratto o che possa trarre benefici dall'attività dell'Azienda. Allo stesso modo, non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici o privati.

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni.

I **dipendenti in servizio** alla data del 31/12/2007 sono 61, di cui 38 donne, pari al 62 %. Il personale è aumentato rispetto all'esercizio precedente, per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 2 persone per la copertura di nuovi ruoli connessi a nuove attività dell'Azienda. Sono stati altresì assunti a tempo determinato n. 3 impiegati di livello B3, in sostituzione di personale dimissionario negli anni precedenti o per coprire necessità temporanee.

Le **assunzioni** di personale a tempo indeterminato sono derivate da una selezione effettuata da un'agenzia specializzata, o come conferma di personale già presente in azienda con contratto a tempo determinato.

Il **costo del personale**, in leggera diminuzione rispetto allo scorso esercizio (-1,2 %), vede nella voce "retribuzioni ed indennità" quella di maggior peso.

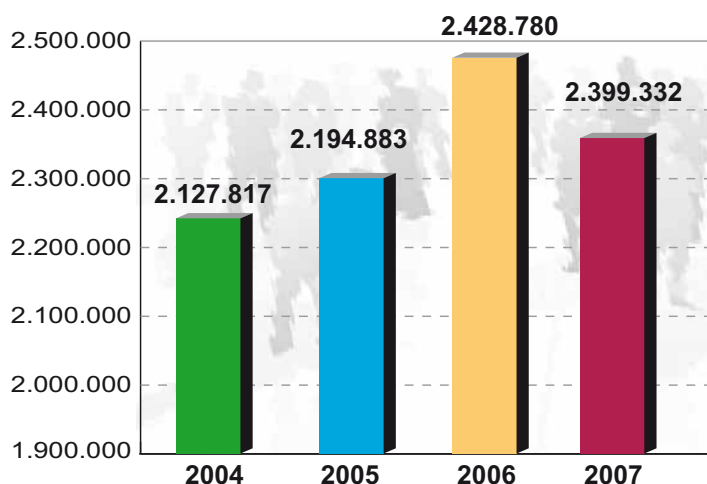
Importante è il valore che l'Azienda attribuisce alla formazione del personale. Annualmente viene predisposto un piano di formazione che tiene conto sia di quanto stabilito dalla Carta dei Servizi che dalla politica della Qualità. Nel 2007 la formazione è stata orientata prevalentemente nel coinvolgere e rimotivare e creare condizioni di partecipazione a tutto il personale operativo, con l'intento di continuare a rendere sempre più efficace e efficiente l'idea della squadra, di aumentare il livello di impatto dei risultati, di far partecipare tutto il personale che non ha avuto modo di misurarsi e mantenere una soluzione di continuità sul valore della partecipazione.

N. DIPENDENTI IN SERVIZIO ALLA DATA DEL 31 DICEMBRE

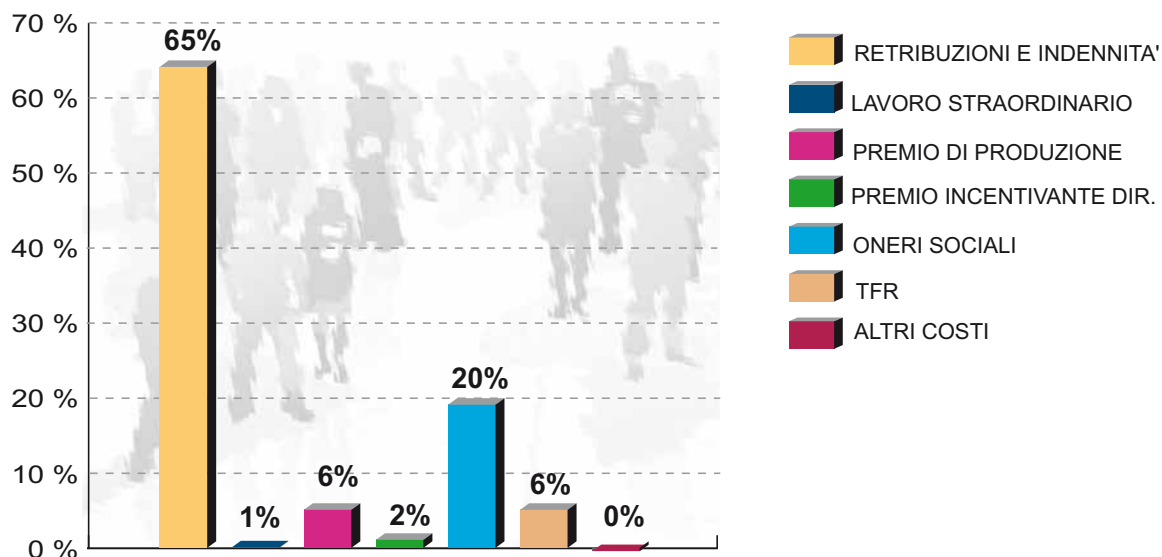
	2004	2005	2006	2007		RISPETTO AL 2006	
				N.	%	IN AUMENTO	IN DIMINUZ.
Maschi	24	21	24	23	37,70	2	3
Femmine	39	35	35	38	62,30	4	1
TOTALE	63	56	59	61	100	6	4

COSTO DEL PERSONALE					
	2004	2005	2006	2007	RISPETTO AL 2006
Retribuzioni e indennità	1.399.004	1.434.146	1.577.206	1.561.652	-15.554
Lavoro straordinario	30.287	24.850	19.306	12.295	-7.011
Premio di produzione	118.400	123.665	170.016	155.611	-14.405
Premio incentivante dir	36.877	50.987	54.130	51.122	-3.008
Oneri sociali	412.096	426.432	470.031	471.991	1.961
TFR	130.542	134.130	137.385	145.342	7.957
Altri costi	611	673	706	1.318	613
TOTALE	2.127.817	2.194.883	2.428.780	2.399.332	-29.447

SPESE PER IL PERSONALE - ANNI 2004 - 2005 - 2006 - 2007

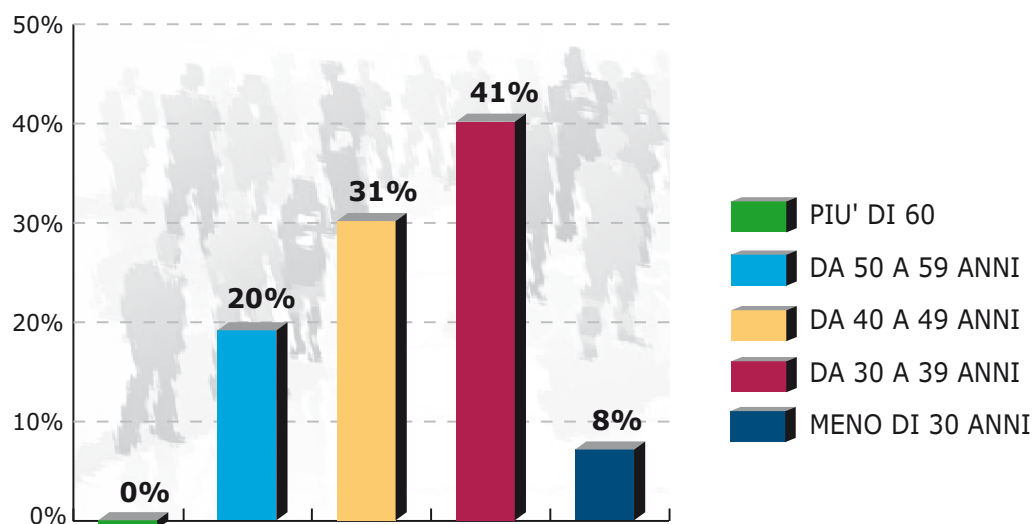


DISTRIBUZIONE DELLA SPESA PER IL PERSONALE - ANNO 2007



N. DIPENDENTI IN SERVIZIO PER CLASSI D'ETA'

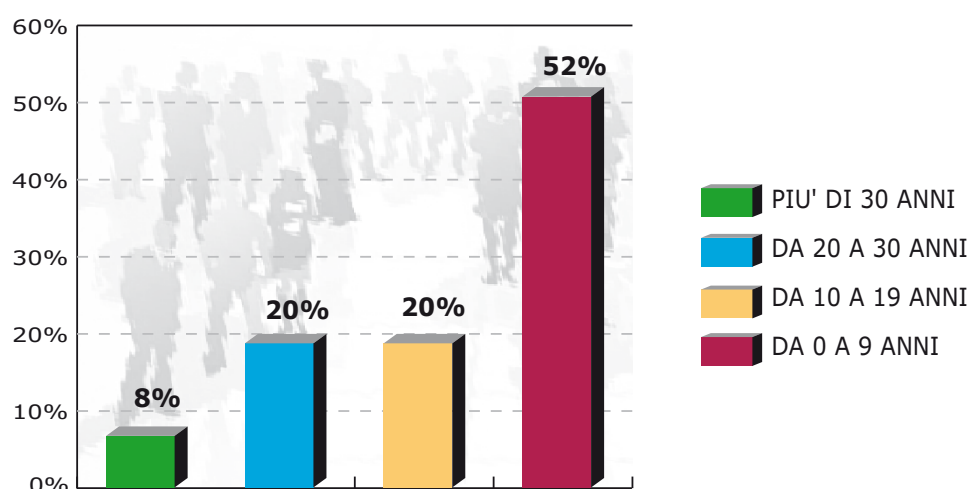
	2004	2005	2006	2007	RISPETTO AL 2006	
					IN AUMENTO	IN DIMINUZ.
Piu' 60	1	1	0	0		
Da 50 a 59 anni	5	5	11	12	3	-2
Da 40 a 49 anni	24	24	22	19	1	-4
Da 30 a 39 anni	27	22	24	25	2	-1
Meno di 30 anni	6	4	2	5	3	
TOTALE	63	56	59	61	9	-7
Eta' Media	39,0	37,6	41,1	40		

% DIPENDENTI AL 31/12/2007 PER CLASSI D'ETA'**ORE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE 2007**

LIVELLO	N.	%
Dirigenti	60	7,86
Quadri	20	2,60
Livello A	116	15,19
Livello B/C	568	74,35
TOTALE	764	100

N. DIPENDENTI IN SERVIZIO PER ANZIANITA' AZIENDALE

	2004	2005	2006	2007	RISPETTO AL 2006	
					IN AUMENTO	IN DIMINUZ.
PIU' DI 30 ANNI	3	4	3	5	3	-1
DA 20 A 30 ANNI	11	14	15	12		-3
DA 10 A 19 ANNI	11	8	7	12	6	-1
DA 0 A 9 ANNI	38	30	34	32	5	-7
TOTALE	63	56	59	61	14	-12
ANZIANITA' MEDIA	11,3	13,8	12,7	12,1		

% DIPENDENTI AL 31/12/2007 PER ANZIANITA' AZIENDALE

4.3.2 Sicurezza sul lavoro

La sicurezza degli ambienti di lavoro è recepita dal Contratto Collettivo Nazionale quale principio fondamentale ed obiettivo prioritario ai fini di una tutela del personale addetto; a tal uopo l'azienda ha iniziato le attività necessarie affinché venga data concreta attuazione a tali principi. Si è provveduto alla rielezione dei Rappresentanti dei Lavoratori nel 2006; il documento di valutazione dei rischi è stato aggiornato nel corso del 2007 e si è provveduto alla elaborazione del piano dell'emergenza.

Il documento di valutazione dei rischi, oltre alla rilevazione dello stato dei luoghi, comprende la definizione dei rischi e l'individuazione delle misure di protezione e prevenzione necessarie alla loro minimizzazione. Il piano dell'emergenza comprende invece la valutazione dei rischi di incendio e l'organizzazione e la gestione

della sicurezza in caso di emergenza; a tal fine si è provveduto all'istituzione ed alla formazione della squadra antincendio e degli addetti al pronto soccorso (formazione che necessiterà di continui aggiornamenti) e si è altresì provveduto all'istituzione della squadra per la gestione dell'emergenza. Tali attività, nelle intenzioni dell'Azienda, necessitano di ulteriori migliorie e soprattutto di programmi di informazione rivolti a tutti i dipendenti e formazione per quanto riguarda gli addetti, nonché di perfezionamento delle procedure.

Grazie alla collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori sono in corso indagini sulla salubrità e la sicurezza degli ambienti di lavoro al fine di garantire ai dipendenti un ambiente adeguato e confortevole. Resta comunque nelle intenzioni dell'Azienda la necessità di valutare ulteriormente le problematiche, tutte, connesse agli ambienti di lavoro ed altresì ai rischi specifici facenti capo a determinate aree operative.

4.4 I Fornitori

per lo specifico settore in cui l'Azienda opera. Per quanto riguarda gli appalti, l'ALER si attiene alle disposizioni vigenti.

Per quanto riguarda la **distribuzione geografica dei fornitori**, negli anni presi in considerazione i valori sono pressoché uniformi, ove circa il 25% ha sede nel Comune di Bergamo, più del 55% nella provincia, e il restante è suddiviso tra Lombardia e resto d'Italia. La ricaduta sul territorio bergamasco quindi coinvolge circa l'80% dell'attività dell'Azienda, in considerazione anche del fatto che, nei casi in cui la scelta del fornitore non sia obbligatoria, viene privilegiato l'approvvigionamento presso partner locali.

La ripartizione dei **fornitori per importo fatturato** vede una sensibile frammentazione degli acquisti, ove più del 60% dei soggetti in esame ha fatturato un importo inferiore ai € 10.000, e solo 5 (nemmeno l'1%) supera il milione di Euro.



Treviglio - Via delle Battaglie

L'ALER di Bergamo sceglie i propri fornitori basandosi su criteri di economicità e trasparenza contrattuale, oltre che sul rispetto di quanto prescritto dal "Regolamento per i lavori, le forniture e i servizi in economia" predisposto internamente e dalle fonti normative vigenti

SUDDIVISIONE FORNITORI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

	2004	2005	2006	2007		DIFFERENZA CON 2006
				N.	%	
Bergamo	147	130	145	141	25,64	-4
Provincia di Bergamo	314	338	329	305	55,45	-24
Lombardia	69	62	63	57	10,36	-6
Resto d'Italia	51	46	48	47	8,55	-1
TOTALE	581	576	585	550	100	-35

SUDDIVISIONE TIPOLOGIA FORNITORI PER IMPORTO FATTURATO

	LAVORI		FORNITURE		SERVIZI		TOTALE	
	IMPORTO	N.	IMPORTO	N.	IMPORTO	N.	IMPORTO	N.
Da 0 a 1.000 Euro	5.328	7	2.334	6	36.349	97	44.011	110
Da 1.001 a 10.000 Euro	127.498	32	10.637	3	794.645	188	932.780	223
Da 10.001 a 100.000 Euro	1.282.953	36	330.956	12	3.914.572	136	5.528.481	184
Da 100.001 a 1.000.000 Euro	2.549.828	5	1.459.144	6	3.806.003	16	7.814.974	27
Oltre 1.000.001 Euro	2.281.439	2	1.058.398	1	11.623.956	3	14.963.792	6
TOTALE	6.247.046	82	2.861.468	28	20.175.524	440	29.284.039	550

4.5 I Finanziatori



Spirano

L'ALER si è avvalsa fino al 31/12/2007, per il servizio di Cassa, di Banca Intesa. Dall'1/1/2008, a seguito esperimento di procedura negoziata alla quale sono stati invitati a presentare la loro miglior offerta 26 istituti di credito operanti in ambito locale, il servizio di cassa

dell'Azienda è stato aggiudicato alla Banca Popolare di Sondrio.

Nelle tabelle successive si riportano gli importi attualmente in essere quali mutui sottoscritti esclusivamente con la Cassa DD.PP. Negli anni in questione non è stato acceso alcun mutuo.

FINANZIATORI - MUTUI IN ESSERE

2007	IMPORTO FINANZIAMENTO		Q. CAPITALE	Q. INTERESSI	RESIDUO
	VAL. ASS.	%			
Cassa DD.PP. a carico Stato	1.099.517	21,7	63.246	21.124	239.869
Cassa DD.PP. Ex INCIS	196.304	3,9	10.056	2.416	39.624
Cassa DD.PP. per locazioni	3.773.809	74,4	221.044	88.207	967.493
TOTALE	5.069.630	100	294.346	111.748	1.246.985

4.6 La Pubblica Amministrazione

4.6.1

I rapporti con l'erario

Nelle tabelle che seguono vengono evidenziate le imposte e tasse che l'azienda versa nelle casse dell'Erario, Stato e gli Enti Territoriali.

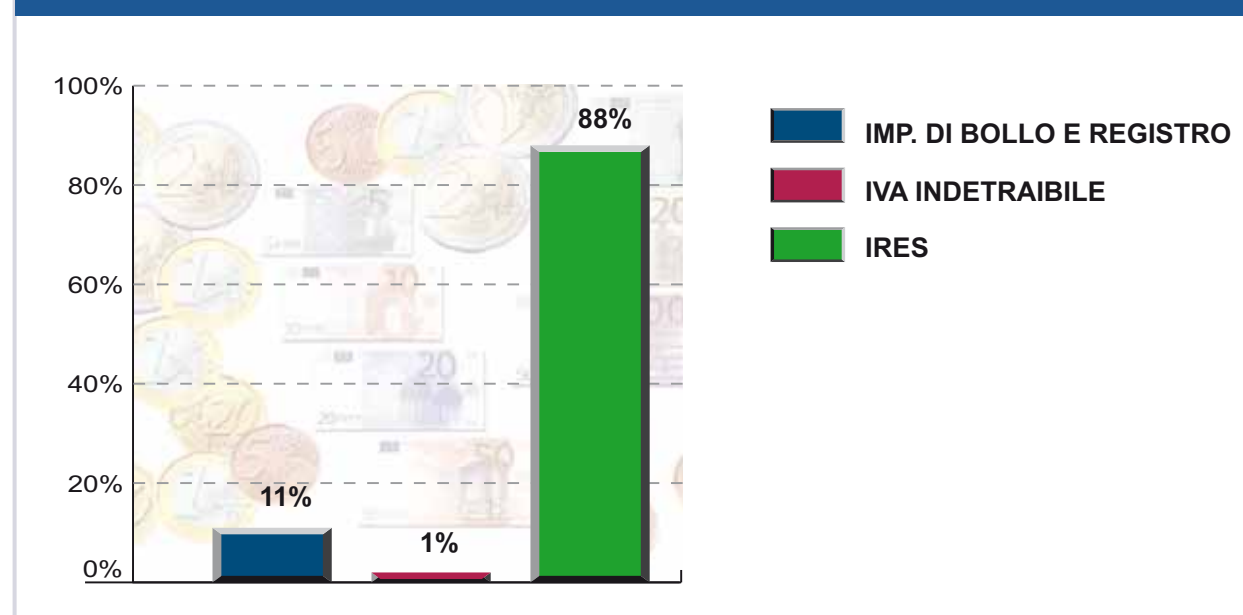


Bergamo via Brolis

RAPPORTI FINANZIARI CON LO STATO

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Imp. di bollo e registro	111.451	125.127	233.391	86.950	-146.441
IVA indetraibile non ripartibile	6.877	7.879	4.374	6.710	2.336
IRES	603.164	734.578	632.185	668.540	36.355
TOTALE	721.492	867.584	869.950	762.200	-107.750

TRIBUTI VERSATI ALLO STATO - ANNO 2007



4.6.2 I rapporti con la Regione Lombardia

L'ALER di Bergamo intrattiene rapporti ed opera prioritariamente con la Regione Lombardia come segue:

CONTROLLO - La Giunta Regionale opera un controllo sulle Delibere del Consiglio di Amministrazione dell'ALER relative all'approvazione dei Bilanci di Previsione e d'Esercizio;

FINANZIAMENTI - La Regione, con appositi bandi, mette a disposizione dei vari operatori, tra cui le ALER, dei finanziamenti, sulla base di progetti sui quali opera il controllo in fase di realizzazione e collaudo;

LEGGI E REGOLAMENTI - La Regione emana le leggi ed i regolamenti relativi alla gestione ed assegnazione di tutti gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica,

nonché quelle relative alle modalità di determinazione dei canoni di locazione;
NOMINE ALL'INTERNO DELL'ALER - Il Consiglio di Amministrazione dell'ALER è composto da n. 7 componenti (tra cui il Presidente); di questi cinque sono nominati dal Consiglio Regionale (di cui uno in rappresentanza della minoranza politica in Assemblea Regionale), uno viene nominato dall'Amministrazione provinciale e uno dal Comune di Bergamo. Anche due dei tre membri del Collegio dei Sindaci sono nominati dalla Regione, mentre il terzo è nominato dalla Provincia;

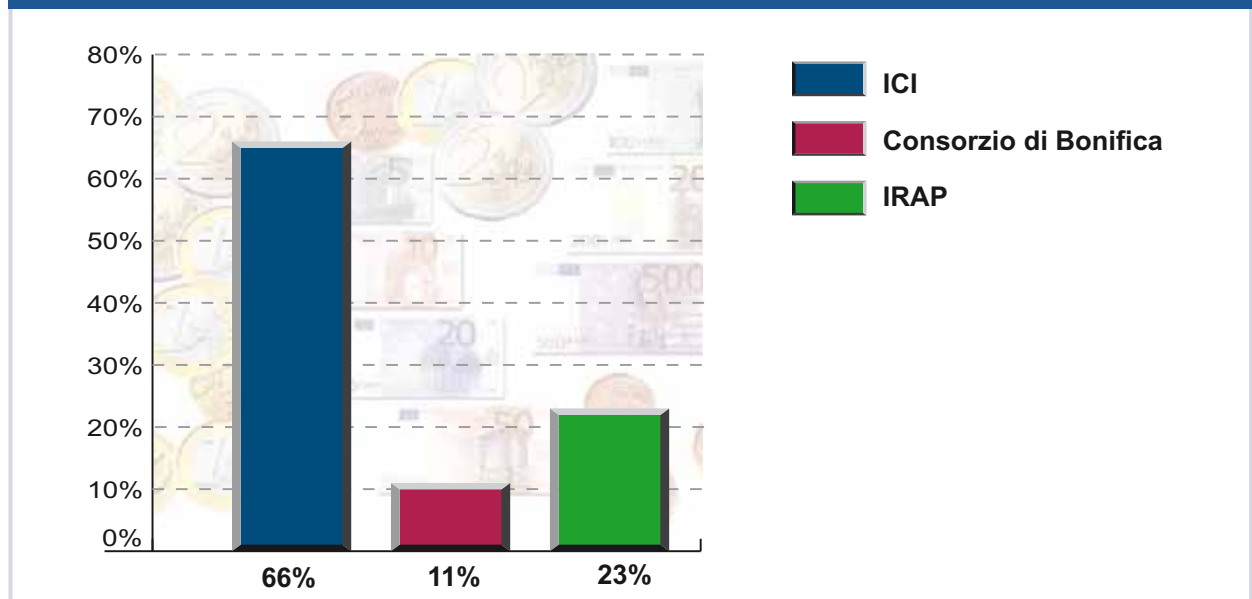
FUNZIONI DI INDIRIZZO - Il Consiglio Regionale determina gli indirizzi ed i programmi relativi al settore dell'Edilizia Pubblica, in coerenza con i contenuti della programmazione economica, della pianificazione territoriale ed urbanistica e delle politiche sociali perseguite.

E' compito della Regione redigere il PRERP (Programma Regionale Edilizia Residenziale Pubblica).

RAPPORTI FINANZIARI CON ENTI LOCALI

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
ICI	653.881	701.944	701.971	669.834	-32.137
Consorzio di Bonifica	95.731	112.343	111.133	114.110	2.977
IRAP	263.625	370.037	281.184	227.617	-53.567
TOTALE	1.013.237	1.184.323	1.094.288	1.011.561	-82.727

TRIBUTI VERSATI AD ENTI LOCALI - ANNO 2007



4.7 La collettività

4.7.1 Iniziative ed interrelazioni con altri soggetti a favore di terzi

L'ALER è attenta al territorio ed alla collettività. Nel corso degli anni ha posto in essere iniziative rivolte al territorio non

legate esclusivamente all'Edilizia Residenziale Pubblica. Ha stipulato infatti una serie di convenzioni con associazioni che si occupano di situazioni meritevoli di attenzione, mettendo a disposizione, a titolo oneroso, un certo numero di alloggi al fine di consentire di risolvere situazioni sociali ed economiche di particolare gravità.

ASSOCIAZIONI - COMUNI	
NOME ASSOCIAZIONE	ALLOGGI LOCATI
COMITATO D'INIZIATIVA CARCERE E TERRITORIO	BERGAMO, VIA CODUSSI, 16
	BERGAMO, VIA LUZZATTI, 43
	BERGAMO, VIA NOLI, 19
CASA AMICA - ONLUS	BERGAMO, VIA CARNOVALI, 3/G
	BERGAMO, VIA LEONARDO DA VINCI, 34
	BERGAMO, VIA GALILEI, 5
	BERGAMO, VIA LUZZATTI, 41
OPERA BONOMELLI NUOVO ALBERGO POPOLARE	BERGAMO, VIA CARNOVALI, 3/E
	BERGAMO, VIA CARNOVALI, 3/A
	BERGAMO, VIA LUZZATTI, 11
	BERGAMO, VIA CODUSSI, 16/A
FAMIGLIAPERTA	BERGAMO, VIA IV NOVEMBRE 72/6
	BERGAMO, VIA IV NOVEMBRE 72/6
	BERGAMO, VIA IV NOVEMBRE 72/2
COMUNE DI ALBINO	ALBINO, VIA PARRI 12
COMUNITA' EMMAUS	BERGAMO, VIA DASTE E SPALENGA, 21
	BERGAMO, VIA DASTE E SPALENGA, 21
	BERGAMO, VIA DASTE E SPALENGA, 21
PARROCCHIA S.GREGORIO BARBARIGO in MONTEROSSO	BERGAMO, VIA RIGHI, 13
COMUNE DI COMUN NUOVO	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
	COMUN NUOVO VIA DON MANGILI
ASSOC. PICCOLI PASSI PER ...	TORRE BOLDONE, VIA CANIANA, 14 - 3° PIANO
COMUNE DI BRIGNANO GERA D'ADDA	BRIGNANO GERA D'ADDA PIAZZA MARCONI, 1
	BRIGNANO GERA D'ADDA PIAZZA MARCONI, 1
	BRIGNANO GERA D'ADDA PIAZZA MARCONI, 1
COMUNE DI ALME'	BERGAMO, VIA NOLI, 19

4.8 ALER e l'Ambiente Naturale



Bergamo – Via Gorizia

4.8.1

La qualità ambientale

L'Azienda ha avviato da alcuni anni programmi di manutenzione dei fabbricati in locazione finalizzati al risparmio energetico, che hanno consentito:

- la sostituzione dei serramenti in legno, dotati di vetri semplici, con nuovi in alluminio o in PVC a taglio termico con doppi vetri.
- la ristrutturazione dei serramenti in legno esistenti con l'inserimento di doppi vetri e guarnizioni in gomma
- la sostituzione delle tegole del manto di copertura e la posa nel sottotetto di isolamento termico, costituito da materassino in polistirene dello spessore minimo di cm. 10
- la sostituzione di generatori di calore alimentati a gasolio con nuovi a gas metano del tipo ad alto rendimento
- l'allacciamento di alcuni quartieri ad alta densità abitativa (quartiere Monterosso, quartiere Loreto) alla rete di tele-riscaldamento cittadina, con risparmi in termini di energia primaria
- la rimozione e lo smaltimento, nella quasi totalità dei nostri edifici, delle coperture in lastre di cemento-

amianto con nuove coperture in lamiera zincata preverniciata.

- il ripristino di facciate ammalorate e degradate con il rifacimento totale degli intonaci e delle tinteggiature

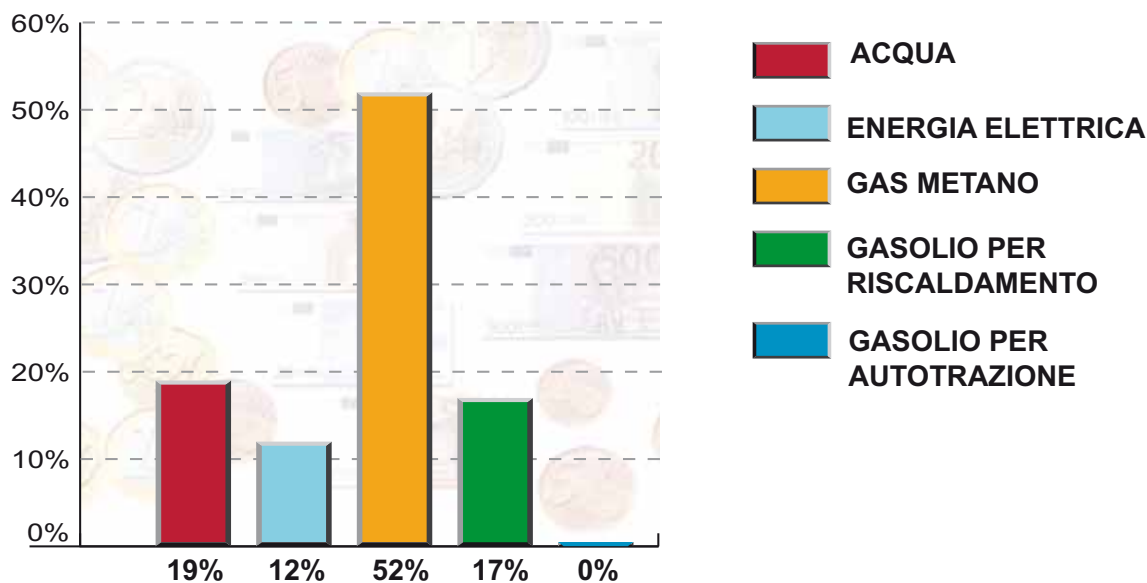
L'Azienda, fortemente impegnata a contenere i consumi energetici, a rispettare

l'ambiente e le risorse nonché ad assicurare il miglior comfort abitativo ai propri utenti, ha provveduto inoltre a convenzionarsi con un'azienda che produce energia da fonti rinnovabili, per l'illuminazione delle parti comuni, a costi inferiori rispetto ai fornitori precedenti.

SPESE PER UTILIZZO DI RISORSE NATURALI IN ALLOGGI ALER E SEDE

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Acqua	574.165	670.515	527.612	561.792	34.179
Energia elettrica	258.905	280.549	308.174	350.769	42.595
Gas metano	1.945.138	2.033.070	2.111.261	1.588.529	-522.733
Gasolio per riscaldamento	692.081	711.100	785.745	522.811	-262.933
Gasolio per autotrazione		1.690	2.484	2.131	-353
TOTALE	3.470.288	3.695.234	3.732.792	3.023.900	-708.892

SPESE PER UTILIZZO DI RISORSE NATURALI

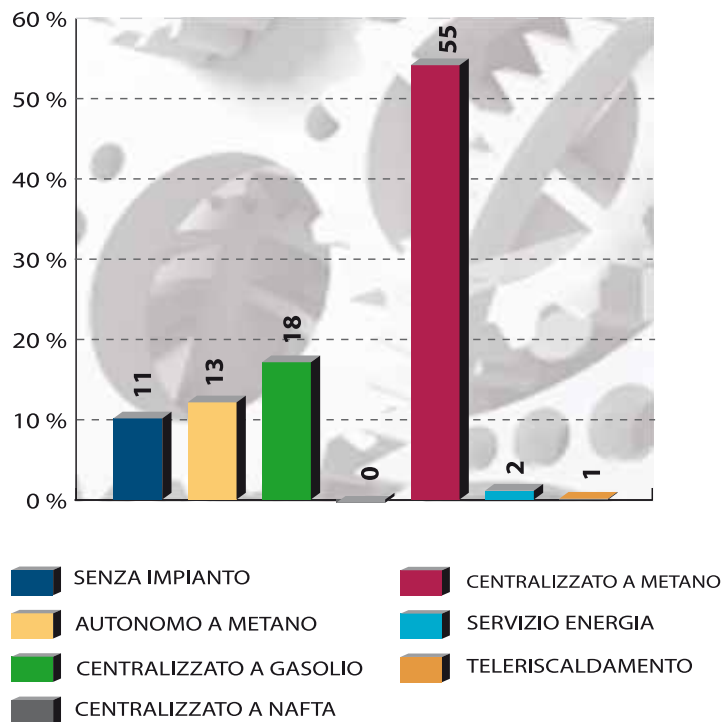


RISCALDAMENTO IN STABILI ALER

	2006	2007			
	STABILI	STABILI	%	ALLOGGI	%
Senza impianto *	42	42	11	188	3
Autonomo a metano	48	49	13	966	16
Centralizzato a gasolio	74	67	18	769	13
Centralizzato a nafta	0	0	0	0	0
Centralizzato a metano	200	202	55	3.729	62
Servizio energia	2	6	2	210	4
Teleriscaldamento	2	2	1	100	2
TOTALE STABILI	368	368	100	5.962	100

* Comprende stabili misti, cioè stabili inizialmente progettati senza impianto, ma nei quali, in caso di ristrutturazione, si provvede all'installazione nel singolo alloggio di impianto autonomo.

RISCALDAMENTO PER STABILI - ANNO 2007

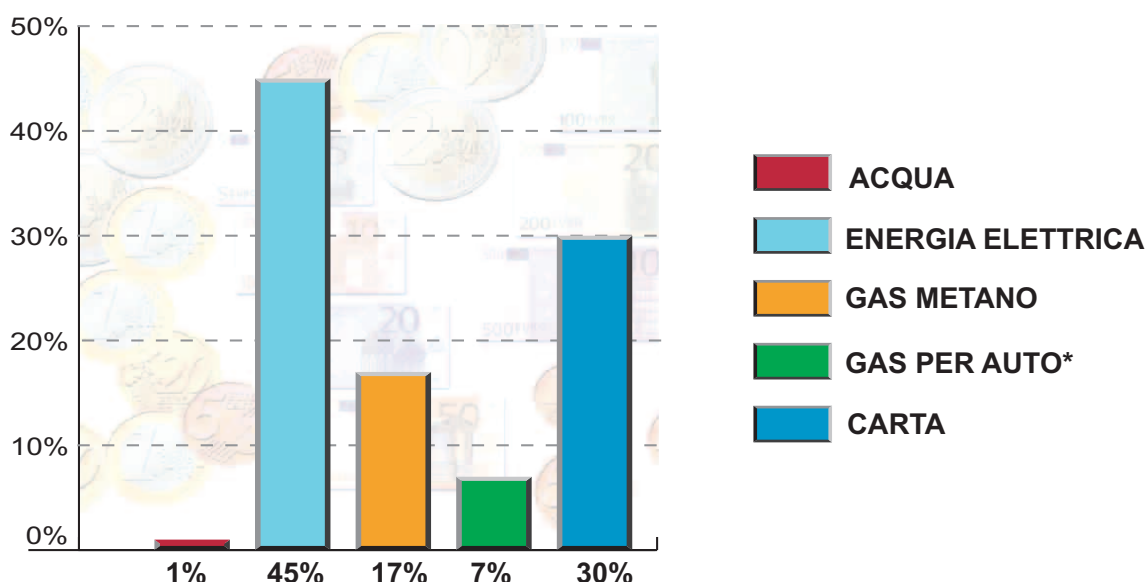


COSTI UTILIZZO RISORSE NATURALI - SEDE ALER

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Acqua	412	462	406	423	17
Energia elettrica	12.621	12.710	12.866	15.822	2.956
Gas metano	8.094	9.915	7.223	6.135	-1.088
Gasolio per auto*	0	1.466	2.873	2.613	-261
Carta	7.965	6.952	9.557	10.513	957
TOTALE	21.128	24.553	23.368	24.993	1.625

* Auto aziendali introdotte nel marzo 2005

RIPARTIZIONE COSTI UTILIZZO RISORSE NATURALI SEDE ALER ANNO 2007



4.8.2 Progettazione e realizzazione edifici con criteri di risparmio energetico e di bioarchitettura

Di grande interesse, per alcune innovative scelte costruttive, la realizzazione di **Albano Sant'Alessandro**, dove è sorta la nuova sede direzionale del Consorzio del Corpo di Polizia intercomunale dei Colli. L'edificio è costituito da un corpo centrale circolare e da una struttura perpendicolare.

La particolarità di questo edificio sta nella scelta di incrementare in modo sensibile

il suo isolamento, al fine di limitare il più possibile il fabbisogno termico.

Ciò è stato ottenuto tramite il raddoppio (passato da 6 a 12 cm.) dell'isolamento termico dell'immobile, per cui, per un volume riscaldato di 3.700 metri cubi, il fabbisogno termico sarà di 90 kWh, con una media di 24 watt per ogni mq. con una diminuzione, rispetto agli edifici tradizionali, di 5 watt al mq.. Si tratta di un risparmio sensibile, che determinerà ovviamente un minore consumo energetico dell'immobile e quindi anche minori costi per l'Amministrazione ed un ridotto impatto ambientale.

I principi fondamentali della bioarchitettura

tura sono stati applicati all'immobile di Corso Asia a **Verdellino**, consegnato nell'anno 2000, e nel cantiere aperto a **Calusco d'Adda**, nell'area denominata Piano di Lottizzazione "Capora". Il principio di bioarchitettura, qui applicato, sta nella realizzazione di appartamenti che avranno tutti una doppia esposizione contrapposta. Ogni alloggio si affaccerà infatti sia a Nord che a Sud, dando così la possibilità di creare al suo interno dei flussi d'aria che consentiranno un ricambio in tempi brevi. Negli ambienti esposti a Nord verranno poste le camere da letto ed i servizi, ossia i locali dove le persone, durante il giorno, trascorreranno meno tempo. Le pareti disposte a Nord saranno chiuse, con finestre di dimensioni ridotte per limitare la dispersione di calore. Nella zona Sud si troveranno invece il soggiorno, la cucina, le serre. Le pareti di questi ultimi ambienti saranno in vetro. Nel corso dell'inverno le vetrate, irrag-

giate dal sole, accumuleranno calore che verrà quindi ceduto agli ambienti confinanti della casa.

In estate, con l'aumentare dell'irraggiamento solare, le vetrate saranno protette dalle lame orizzontali dei solai dei balconi e delle logge, o da appositi frangisole in legno.

Nei giardini prospicienti la zona Sud dell'immobile dovranno essere messi a dimora degli alberi che d'estate, con la loro ombra, proteggeranno gli edifici da un eccessivo irraggiamento.

D'inverno, con i rami degli alberi privi di foglie, il sole potrà scaldare vetrate e pareti. Il perché di questa scelta sta nella volontà di contenere il più possibile i consumi termici ed energetici, l'impatto ambientale degli immobili, e quindi aumentare il comfort degli inquilini.

A tale fine i materiali utilizzati (dal legno al ferro) sono trattati con resine o smalti naturali e non inquinanti.

4.9 I nostri interventi

4.9.1

La progettazione dell'attività edilizia

Treviglio - via Peschiera

L'intervento nel comune di Treviglio in via Peschiera è finalizzato alla vendita a prezzo convenzionato e con l'intento di calmierare il mercato. Verrà realizzato su area di proprietà dell'azienda.

Considerato che si rivolge a famiglie con reddito medio-basso, si è deciso di utilizzare i seguenti tagli: n. 6 trilocali di mq.75, n. 4 quadrilocali di mq. 88.

Ogni alloggio è dotato di box e relativa cantina.

I tagli degli alloggi sono caratterizzati da elevata flessibilità, per cui potranno variare nel corso della costruzione in base alle richieste.

Stezzano - "case su misura"

Il progetto prevede l'edificazione di n. 18 appartamenti realizzati in un unico



corpo fabbrica su due piani fuori terra con i seguenti tagli: n.4 bilocali da mq. 45 circa, n. 12 trilocali da 70/76/79 mq. Circa, n. 2 quadrilocali da 90 mq. Circa, con n. 18 cantine e n. 21 box su un'area di proprietà ALER.

Si prevedono alcuni componenti volti al risparmio energetico, e precisamente una vasca di accumulo per la raccolta dell'acqua piovana, che verrà impiegata per l'irrigazione delle aree a verde, e l'installazione di pannelli fotovoltaici, la cui energia sarà utilizzata per le parti comuni quali scale ed illuminazione esterna.

Romano di Lombardia - via Cucchi

L'intervento di ERP in locazione nel comune di Romano di Lombardia è destinato a soddisfare le esigenze sia di assegnatari a basso reddito che a medio, per cui verranno realizzati alloggi sia a canone sociale che moderato.

Le dimensioni delle unità abitative saranno le seguenti: a canone sociale n. 6 bilocali da mq. 53 e n. 8 trilocali da mq. 73, a canone moderato 16 bilocali da mq. 51 e n. 16 trilocali di mq. 68/77, tutti dotati di cantina e box.

Trescore Balneario - via Moro

L'intervento in Trescore Balneario prevede la realizzazione di n. 20 alloggi con box e cantina oltre ad un ambulatorio medico e due sale polifunzionali.

Le unità immobiliari sono equamente divise tra locazione a canone moderato e canone sociale, ed avranno le seguenti dimensioni: n. 10 bilocali di mq. 50 e n. 10 trilocali di mq. 71. Al comune di Trescore saranno destinate superfici pari a circa mq 247.

Bergamo - Borgo Palazzo

Sull'area sono previsti 3 fabbricati: il primo ed il secondo destinati alla locazione permanente a canone moderato, con la realizzazione di n. 77 alloggi, oltre a box e cantine, mentre il terzo, destinato alla locazione a canone sociale, è composto di n. 30 alloggi, oltre a cantine e box.

I tre edifici sono realizzati su 5 piani.

4.9.2

Direzione lavori

Calusco d'Adda - via Pertini

L'intervento in Calusco d'Adda è destinato alla vendita. Il fabbricato è composto da n. 20 alloggi più box e cantine e nella costruzione sono stati utilizzati materiali biocompatibili. L'ultimazione è prevista per settembre 2009.

Calusco d'Adda - via Adda

L'edificio di ERP in locazione a canone moderato che si sta realizzando in via Adda è composto da n. 20 alloggi più box e cantina, e tiene conto dei criteri della bio-edilizia. L'ultimazione è prevista per gennaio 2009.

Calvenzano - le Vesture

L'edificio di n. 12 alloggi più box e cantine è destinato alla vendita.

San Paolo d'Argon - via Moro

L'edificio, di proprietà del Comune, è destinato alla locazione a canone sociale ed è composto da n. 10 alloggi più box e cantine. L'ultimazione è prevista per la fine del 2008.

Zanica - via Padre Davide

L'intervento in Zanica ha comportato la ristrutturazione dell'edificio e l'esecuzione dei box interrati per complessivi 14 alloggi più locali di servizio, parcheggi e sala civica. E' destinato a soddisfare le esigenze di assegnatari con redditi che consentano l'accesso al canone concordato. L'ultimazione è prevista per ottobre 2008.

Bergamo - Quartiere Autostrada

L'intervento ha comportato la ristrutturazione del fabbricato di Via Carnovali 43/63, con la previsione di realizzazione di n. 90 alloggi più locali di servizio e box, destinati a canone sociale.

Treviglio via Peschiera - lotto b

La costruzione di questo intervento ha beneficiato del finanziamento della Regione Lombardia, previsto dal programma case a canone moderato. L'edificio terminato il 31/12/2006 com-



Albano Sant'Alessandro - Sede Direzionale del Consorzio del Corpo di Polizia Intercomunale dei Colli

prende n. 10 alloggi trilocali di circa 69 mq distribuiti su tre piani fuori terra con due vani scala.

Ogni alloggio è dotato di relativo box e cantina. Gli alloggi sono già stati assegnati agli inquilini.

Foresto Sparso - via Angelli

La costruzione di questo intervento ha beneficiato del finanziamento della Regione Lombardia, previsto dal programma case a canone sociale.

Sull'area del progetto esistevano n. 4 edifici bi-familiari, edificati nell'anno

1965, non vincolati, con copertura in amianto, che sono stati demoliti per realizzare un edificio di n. 8 alloggi, distribuiti su due piani fuori terra con vano scala ed ascensore, e così distinti: n. 4 alloggi bilocali di circa 55 mq. e n. 4 trilocali di circa mq. 62, comprensivi di posto auto e cantina.

L'edificio è stato ultimato in data 20 maggio 2008 ed è già stato consegnato agli inquilini.

ELENCO RECUPERI EDILIZI DEL PATRIMONIO STORICO

LOCALITA'		ANNO COSTRUZIONE	ANNO RECUPERO	N. ALLOGGI	N. LOCALI DIVERSI
BERGAMO	BORGO SANTA CATERINA	1901	1979	5	2
BERGAMO	BORGO PALAZZO 16	1901	1979	16	2
BERGAMO	VIA SAVIO 1/3 - DEI PRATI	1901	1979	5	
BERGAMO	VIA MUZIO 2/4/6	1901	1976	12	
BERGAMO	VIA GORIZIA 8/10	1901	1980	10	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 5/7/9/27/29	1928	1999	53	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 11/13/15/21	1928	2002	45	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 23/25	1928	1992	24	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 17/19	1928	1993	24	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 3H/3G	1951	2002	10	4
BERGAMO	VIA CARNOVALI 3F/3E	1951	2002	10	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 3B/3A	1951	2002	12	
BERGAMO	VIA CARNOVALI 3C	1951	2002	5	
BERGAMO	VILLAGGIO ZOGNINA	1913/1920	1989	39	
BERGAMO	VIA ROVELLI 36	1950	2004	144	3
BERGAMO	Q. ZOGNINA (C,D,E,F)	1920	1998	50	1
BERGAMO	Q. ZOGNINA (A,B)	1920	1995	25	
BERGAMO	Q. ZOGNINA (G,H,I)	1920	1999	43	1
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/1/8/9/10	1923	1998	37	9
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/2	1923	1996	12	
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/3	1923	1996	12	
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/4	1923	1993	20	
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/5	1923	1991	15	3
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/6	1923	1990	13	
BERGAMO	VIA 4 NOVEMBRE 72/7	1923	1990	13	
BERGAMO	VIA LUZZATTI	1908/1910	1977	102	
BERGAMO	VIA LUZZATTI 21/29/31	1910	1986	100	3
TOTALE ALLOGGI				856	28
N. ALLOGGI TOTALI				5.962	
% DI ALLOGGI RISTRUTTURATI				14,36	

4.9.3 La gestione del patrimonio abitativo

La manutenzione programmata e la progettazione impianti

L'ufficio Manutenzione Programmata e Progettazione Impianti, di nuova costituzione all'interno del più ampio Servizio Tecnico dell'Azienda, ha il compito di curare due aspetti peculiari dell'attività tecnica progettuale e di gestione dei lavori:

- la manutenzione straordinaria
- la progettazione degli impianti e delle strutture.

In particolare gli interventi riguardano:

- il patrimonio esistente di proprietà ALER e misto Privati-ALER costituiti in condominio
- le nuove costruzioni.

Attività'

Manutenzione straordinaria

Per quanto concerne le attività sul patrimonio esistente, che consistono essenzialmente in lavori di progettazione di interventi di manutenzione straordinaria, atti ad eliminare le patologie edilizie conseguenti all'invecchiamento strutturale naturale e/o a fenomeni esterni di degrado, gli input vengono essenzialmente:

- dall'ufficio manutenzione ordinaria che gestisce il patrimonio ALER
- dall'ufficio gestione immobiliare che gestisce i condomini.

In alcuni casi possono riguardare anche interventi di ristrutturazione edilizia e/o demolizione dell'esistente e/o parziale recupero.

L'ufficio provvede dunque nella fattispecie, in base alle richieste ed alle disponibilità di bilancio, alla redazione di piani programmati di interventi che, una volta approvati dal vertice dell'Azienda, si traducono in attività di progettazione definitiva ed esecutiva.

All'interno viene curata anche l'attività

di direzione dei lavori e di coordinamento della sicurezza in fase di progettazione e di esecuzione dei lavori.

Nuove costruzioni

L'ufficio ha in carico la progettazione esecutiva degli impianti tecnologici e delle strutture delle nuove costruzioni programmate dall'Azienda.

In particolare svolge anche attività di supporto ai progettisti architettonici nella definizione degli isolamenti più adatti per il risparmio energetico e l'ecosostenibilità dell'ambiente, nell'ottica dell'utilizzo delle fonti energetiche alternative.

Detiene in particolare l'incarico della verifica dei parametri previsti dalle normative vigenti in materia, appunto, di risparmio dell'energia primaria e di comfort acustico degli ambienti (isolamento dai rumori esterni, da calpestio e degli impianti).

Per quanto attiene alla progettazione delle strutture in cemento armato ordinario, precompresso e murature, anche questa attività viene svolta in team e sinergia con i progettisti architettonici, con lo scopo di modellare l'ossatura portante dei fabbricati nel rispetto delle normative vigenti e senza alterare l'aspetto architettonico rilevante.

Lavori in corso

Manutenzione straordinaria - direzione lavori e coordinamento della sicurezza:

- Bergamo Q.re Monterosso e S.Paolo, partizioni esterne 6a tranche
- Bergamo Q.re Monterosso, manutenzione infissi 1° e 2° lotto
- Nembro via Rotone 21/C, installazione impianto ascensore

Manutenzione straordinaria - progettazione:

- Bergamo, partizioni esterne 7a tranche
- Bergamo indirizzi vari, rifacimento asfalti

Progettazione strutture e impianti

- Stezzano "Case su Misura" via Santuario (18 alloggi)



Bergamo via Carnovali

- Bergamo via Borgo Palazzo secondo lotto (30 alloggi)
- Trescore Balneario via A. Moro (20 alloggi, ambulatorio e sala polifunzionale a uso del comune)
- Romano di Lombardia via G.B. Cucchi (46 alloggi)

Progettazione Piani della Sicurezza

- Stezzano "Case su Misura" via Santuario (18 alloggi)
- Bergamo via Borgo Palazzo, sopralzo 5° piano e secondo lotto (14+30 alloggi)

Direzione Lavori strutture ed impianti

- Calvenzano Q.re Le Vesture (12 alloggi)

- San Paolo D'Argon via A. Moro (10 alloggi)
- Calusco d'Adda via Adda in locazione (20 alloggi) _ anche D.L. generale
- Calusco d'Adda via S. Pertini in vendita (20 alloggi)

Coordinamento della sicurezza in fase esecutiva

- Calusco d'Adda via S. Pertini in vendita (20 alloggi)
- Stezzano via Santuario (18 alloggi)

A questi vanno aggiunti gli interventi di consulenza ed assistenza nei condomini gestiti dall'ALER.



Bergamo - Via Trucca

Manutenzione ordinaria

Attività

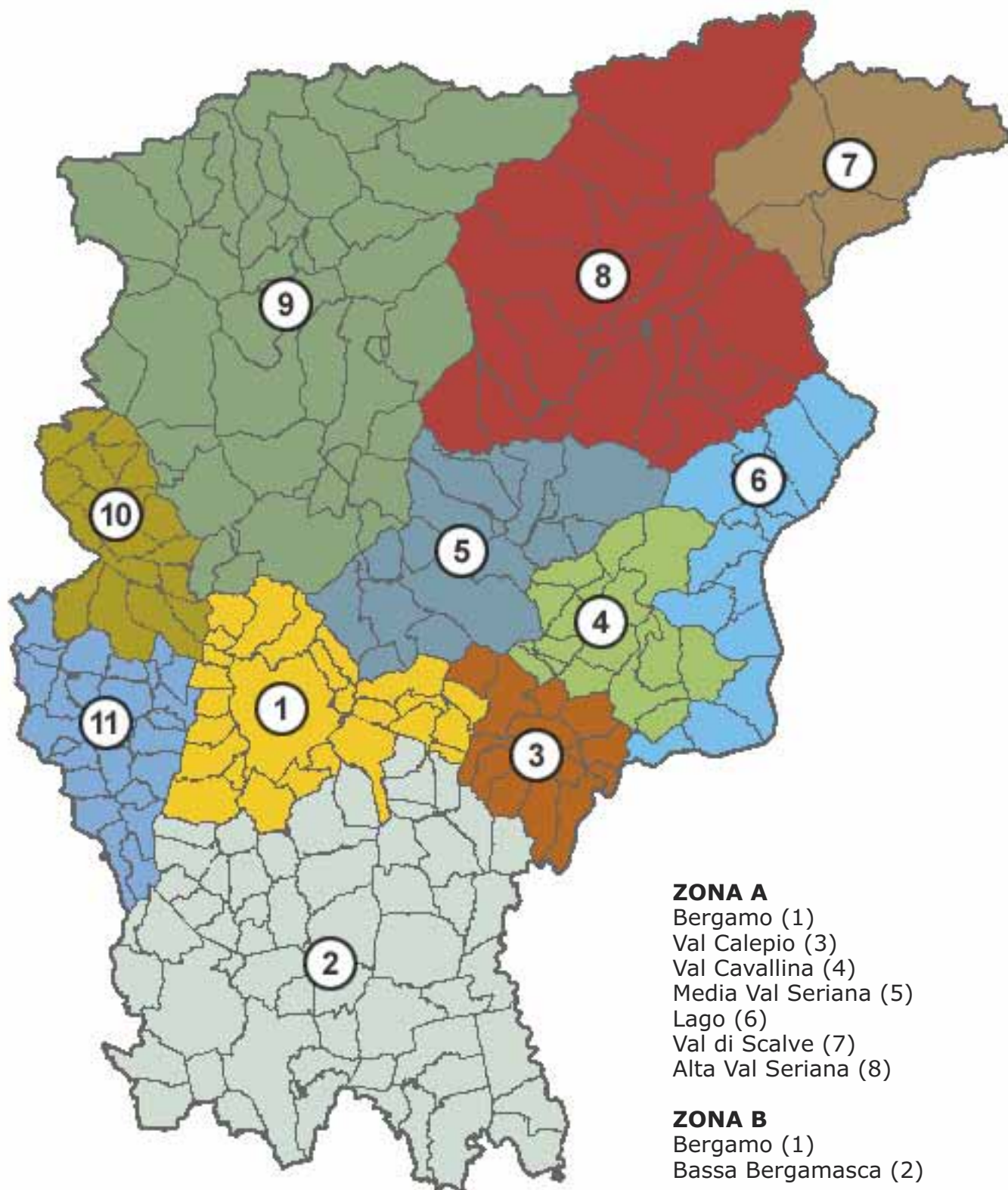
L'area manutentiva dell'ALER di Bergamo non si occupa soltanto di manutenzione dei fabbricati e delle loro aree di pertinenza.

Tra i suoi compiti rientrano infatti altre attività collaterali di natura gestionale, quali:

- la gestione degli impianti ascensore; degli impianti termici centralizzati; degli impianti autoclave e antincendio; degli impianti di depurazione;
- la gestione dell'attività di espurgo della rete fognaria;
- il supporto tecnico allo sgombero degli stabili inseriti nei piani di riuso;
- i sopralluoghi negli alloggi disdettati;
- lo sgombero di masserizie depositate negli spazi comuni;
- il monitoraggio dei fabbricati e delle aree, in particolare in presenza di patologie edilizie che comportino un qualche rischio per la sicurezza;
- il supporto tecnico/ispettivo ad altre unità operative dell'ALER (contenzioso, inquinato, assegnazioni) ed in caso di consegna all'utenza di alloggi in stabili di nuova costruzione/ristrutturazione/acquisizione;
- la gestione dei rapporti, per quanto di competenza, con altre Amministrazioni o società incaricate di pubblico servizio;
- la gestione delle attività per i certificati di prevenzione incendi degli stabili, in caso di attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco;
- la gestione amministrativa dei capitoli di bilancio e delle prenotazioni di spesa per la realizzazione di interventi manutentivi e la conduzione degli appalti delle gestioni tecniche.

Per quanto riguarda le manutenzioni degli stabili e degli alloggi, inclusa la gestione manutentiva degli alloggi di risulta, il territorio provinciale è suddiviso in 3 zone, ciascuna delle quali fa capo ad un tecnico di zona.

PROVINCIA DI BERGAMO



ZONA A

Bergamo (1)
 Val Calepio (3)
 Val Cavallina (4)
 Media Val Seriana (5)
 Lago (6)
 Val di Scalve (7)
 Alta Val Seriana (8)

ZONA B

Bergamo (1)
 Bassa Bergamasca (2)

ZONA C

Bergamo (1)
 Val Brembana (9)
 Valle Imagna (10)
 Isola Bergamasca (11)

N. SEGNALAZIONI PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE

	2005	2006	2007		DIFFERENZA CON 2006
A - annullata	95	76	146	4,9	70
C - chiusa d'ufficio	593	810	670	22,4	-140
D - da verificare	31	1	7	0,2	6
O - ordinate	204	36	5	0,2	-31
U - ultimate (da fatturare)	221	93	52	1,7	-41
E - evase (fatturate)	1.634	2.018	2.107	70,5	89
TOTALE	2.778	3.034	2.987	100	-47

INTERVENTI CONCLUSI (TIPO E + U) SUDDIVISI PER GRAVITA'

		2005		2006		2007		DIFFERENZA CON 2006	
		N. RICHIESTE	TEMPO MEDIO IN GIORNI	N. RICHIESTE	TEMPO MEDIO IN GIORNI	N. RICHIE- STE	TEMPO MEDIO IN GIORNI	N. RICHIESTE	TEMPO MEDIO IN GIORNI
1	molto urgente - entro 1 giorno	43	2,9	47	1,7	32	1,4	-15	-1,3
2	urgente - entro 2 giorni	266	4,7	213	2,4	237	1,9	24	-1,5
3	ordinario - entro 20 giorni	974	15,9	1.333	13,7	1.507	10,7	174	-4,0
4	altro - oltre 20 giorni	572	44,2	518	31,9	383	19,9	-135	-13,0
TOTALE		1.855		2.111		2.159		48	

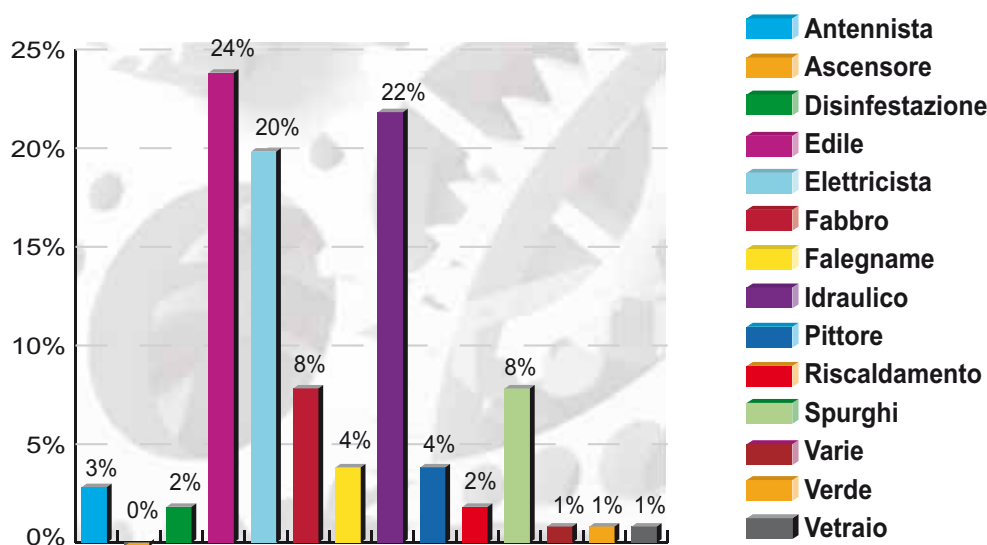


Verdellino
intervento di bioedilizia

N. INTERVENTI DI MANUTENZIONE PER TIPOLOGIA DI OPERE

	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Antennista	41	55	59	4
Ascensore	5	12	8	-4
Disinfestazione	19	51	41	-10
Edile	674	468	499	31
Elettricista	267	381	435	54
Fabbro	114	170	171	1
Falegname	50	86	97	11
Idraulico	298	495	479	-16
Pittore	36	71	84	13
Riscaldamento	125	52	41	-11
Spurghi	172	154	178	24
Varie	37	48	19	-29
Verde	2	34	23	-11
Vetraio	15	34	25	-9
TOTALE	1.855	2.111	2.159	48

TIPO DI INTERVENTO - ANNO 2007



Come scatta l'intervento:

L'Ufficio Manutenzione dispone di uno strumento informatico in grado di gestire tutte le richieste manutentive pervenute in ALER da diverse fonti (utenza, altre amministrazioni, personale interno).

Ciascuna richiesta viene inserita nel programma informatico dai collaboratori dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), secondo quanto riferito dal richiedente; è validata dal Responsabile dell'ufficio e

passata al tecnico di zona che valuterà modalità e tempistiche dell'intervento o la loro archiviazione per i più svariati motivi. Ogni passaggio svolto è memorizzabile nella procedura informatica che così diventa un'importante fonte d'informazione e di pianificazione.

Alla fine dell'anno 2007 le richieste di intervento sono state 2.987, delle quali 146 annullate, 670 chiuse d'ufficio, pari al 27% (casistica che comprende principal-

mente interventi a carico dell'inquilino, e quindi non di competenza dell'ALER, o doppie segnalazioni), 7 da verificare, 5 ordinate, per le quali cioè è stata data disposizione alle imprese che hanno in gestione l'appalto della manutenzione nella zona di competenza, o agli artigiani, di provvedere all'intervento.

Infine 52 sono ultimate, in quanto i lavori sono terminati ma ancora deve pervenire la fattura, e 2.107 evase (71 %), per le quali l'iter è stato completato.

Alloggi di risulta

Un altro importante settore di attività dell'ufficio è quello relativo al ripristino degli alloggi rilasciati, ovvero gli alloggi che rientrano in possesso dell'ALER per finita locazione e che debbono essere sottoposti ad interventi manutentivi, anche di ristrutturazione totale, prima di essere riassegnati a nuovi inquilini. Negli ultimi tre anni sono stati riattati circa 600 alloggi.

A ciò si aggiunge l'attività di gestione tecnica mediante appalti di servizi di 171 centrali termiche (riscaldamento centralizzato), 173 impianti ascensore; autoclavi; impianti di depurazione; la gestione di impiantistica e dotazioni antincendio con presenza di attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco e la gestione delle aree a verde.

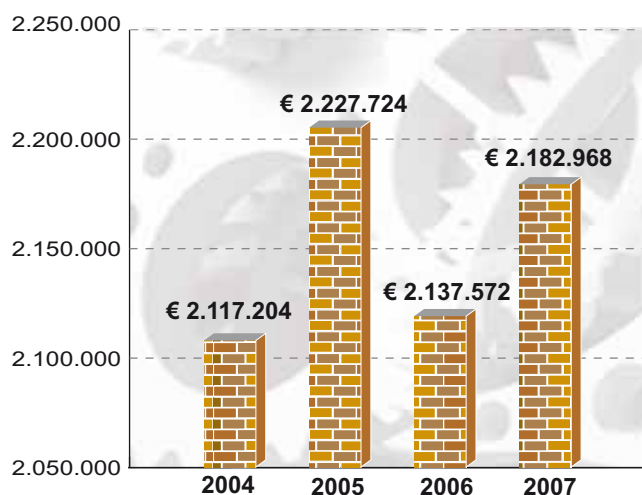
Il lavoro non si esaurisce poi all'interno degli stabili, ma riguarda tutte le aree esterne dei complessi con il loro corollario di viabilità interne, carrabili e pedonabili, di manufatti sulle stesse insistenti: recinzioni, parapetti, segnaletica, pergolati, panchine, gli impianti a rete (acqua, elettricità e gas) e quelli per l'illuminazione esterna.

I **costi** complessivi annuali di tutte le attività dell'ufficio sono in leggero aumento rispetto all'esercizio precedente, con una variazione di € 45.396, pari al 2%.

COSTI SOSTENUTI PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE

	2004	2005	2006	2007	DIFFERENZA CON 2006
Manutenzione c/ALER	99				0
Appalti per manut. stabili	2.117.105	1.976.051	1.971.622	2.025.921	54.298
Spese tecniche di manutenz.		1.393	6.771	3.180	-3.591
Manutenzione all. condominio		153.560	157.994	153.867	-4.127
Man. c/ALER propr. .560		96.720	1.185		-1.185
TOTALE	2.117.204	2.227.724	2.137.572	2.182.968	45.396

COSTI DI MANUTENZIONE - ANNI 2004 - 2005 - 2006 - 2007



Conclusioni



Bergamo - Borgo Santa Caterina

L'ALER di Bergamo, tramite la redazione del Bilancio di Missione Sociale intende attivare un processo di coinvolgimento dei propri portatori di interesse, quindi rivolto a tutto il territorio in cui si trova ad operare. Detto processo è finalizzato al perseguimento di un miglioramento continuo nel campo della responsabilità sociale ed ambientale. Ci auguriamo pertanto che la diffusione di questo documento porti ad un riscontro al nostro impegno, tramite nuove idee, sollecitazioni, obiettivi da conseguire.

Sono gradite comunque le richieste di far parte del Comitato degli Stakeholders, oltre ad eventuali osservazioni che potranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica **segreteria@alerbg.it**.

Glossario

ALLOGGIO ERP

Alloggio realizzato o recuperato grazie all'intervento di un ente o con il concorso o il contributo di Stato o Regione, nonché acquisto a qualunque titolo, realizzato o recuperato da ente locale o pubblico, per le finalità sociali proprie dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

ASSEGNATARIO

Soggetto titolare dell'assegnazione di un alloggio di ERP.

BIOARCHITETTURA

Pratica architettonica rispettosa dei principi della sostenibilità; ha l'obiettivo di instaurare un rapporto equilibrato tra l'ambiente ed il costruito, soddisfacendo i bisogni delle attuali generazioni senza compromettere, con il consumo indiscriminato delle risorse, quello delle generazioni future.

BILANCIO DI MISSIONE

Si identifica con quello realizzato da organizzazioni la cui peculiarità consiste nell'avere una missione sociale da compiere. Questa peculiarità richiede l'adozione di strumenti ed indicatori specifici, soprattutto per la misurazione del valore aggiunto creato e per la relazione con i dati di natura contabile ed economica. Il bilancio di missione riveste una particolare importanza nell'ambito della gestione di enti che operano nel terziario, poiché, oltre che strumento di comunicazione, rappresenta una dichiarazione sui principi, i valori e l'identità dell'organizzazione, che la vincolano a specifici obiettivi.

CANONE CONCORDATO O CONVENZIONATO

È il canone previsto per i contratti d'affitto che, in alternativa ai contratti cosiddetti liberi (di mercato) devono rispettare parametri ed accordi definiti a livello nazionale e recepiti a livello locale. In questi accordi vengono stabiliti, in base ai suddetti parametri, il valore del canone, la durata del contratto ed altre condizioni generali alle quali le parti dovranno attenersi (L.431/98 art.2 c3)

CANONE MODERATO

È il canone corrisposto dall'assegnatario di alloggi ERP realizzati, recuperati o acquisiti, che copre gli oneri di realizzazione, recupero od acquisizione, nonché i costi di gestione. E' indirizzato alle famiglie che, pur non rientrando nei parametri previsti per il canone sociale, non possono affrontare i prezzi del mercato privato.

CANONE SOCIALE

È il canone corrisposto dall'assegnatario di alloggi ERP realizzati, recuperati od acquisiti che concorre alla copertura di oneri di realizzazione o recupero o acquisizione, nonché ai costi di gestione. E' indirizzato alle famiglie in stato di maggior bisogno e viene calcolato in funzione della condizione socio-economica della famiglia assegnataria.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

La riclassificazione del bilancio di esercizio è una procedura utilizzata per meglio comprendere ed interpretare i fatti fondamentali della gestione aziendale che non possono essere estrapolati dagli schemi tradizionali di bilancio previsti dalla normativa civilistica. La riclassificazione del Conto Economico lo rielabora in modo da distinguere le varie aree aziendali (operativa, finanziaria, straordinaria e tributaria) e di ottenere risultati parziali particolarmente importanti per fornire informazioni di dettaglio sulla realtà aziendale.

EDILIZIA AGEVOLATA

Misura di sostegno con la quale lo Stato si fa carico di una quota degli interessi del mutuo che le famiglie accendono per l'acquisto della prima casa. In questo tipo di intervento sono le imprese di costruzione a richiedere direttamente i finanziamenti alle Regioni ed agli enti locali.

EDILIZIA CONVENZIONATA

Viene attuata da operatori privati (imprese di costruzione, cooperative) che stipulano una convenzione con il Comune accordandosi soprattutto sul prezzo di cessione (o affitto) degli alloggi. E' principalmente presente nell'ambito delle lottizzazioni private, in cui i soggetti che realizzano le abitazioni devono spesso sopportare gli oneri economici per le opere di urbanizzazione necessarie nella zona.

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ERP)

Patrimonio immobiliare realizzato grazie all'attuazione di un insieme di interventi finanziati da Stato, Regione o Comune, volto a soddisfare le esigenze abitative dei cittadini meno abbienti.

EDILIZIA SOVVENZIONATA

Interventi di edilizia a totale carico dello Stato realizzati direttamente dal Comune e dalle aziende territoriali per l'edilizia residenziale. In sostanza si tratta di alloggi meglio conosciuti come "case popolari".

MISSION

È l'orientamento di un'azienda verso i macro obiettivi recepiti e coniuga l'interesse per la migliore performance economica aziendale con quello di contributo alla collettività, in termini di accrescimento del benessere, della qualità della vita e dell'integrazione sociale.

RISPARMIO ENERGETICO

Impiego di tecnologie atte a ridurre i consumi di energia necessaria allo svolgimento delle varie attività umane. Il risparmio può essere ottenuto sia modificando i processi in modo che ci siano meno sprechi, sia utilizzando tecnologie in grado di trasformare l'energia da una forma all'altra in modo più efficiente. Uno degli esempi più comuni è dato dalla sostituzione delle lampadine ad incandescenza con quelle fluorescenti che emettono una quantità di energia luminosa diverse volte superiore alle prime, a parità di energia consumata.

STAKEHOLDER

I soggetti "parti interessate", che influenzano le scelte gestionali dell'Azienda e che ne possono condizionare l'attività ed il successo. Si considerano stakeholders tutti coloro che possiedono una sorta di interesse legittimo nei confronti dell'impresa: risorse umane, soci/azionisti, comunità finanziaria, clienti, fornitori, partners finanziari, Stato, Enti locali e Pubblica Amministrazione, Comunità ed ambiente, concorrenti e generazioni future. L'impresa socialmente responsabile prevede un coinvolgimento degli stakeholders nell'assunzione delle proprie decisioni e la condivisione con loro dei risultati e degli obiettivi aziendali.

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

La riclassificazione del bilancio d'esercizio è una procedura utilizzata per meglio comprendere i fatti fondamentali della gestione aziendale che non possono essere estrapolati dagli schemi tradizionali di bilancio previsti dalla normativa civilistica. La riclassificazione dello Stato Patrimoniale risulta indispensabile per derivare non solo i flussi finanziari dell'Azienda, ma anche per determinare i principali indici di bilancio patrimoniali e finanziari.



ALER Bergamo

Via Mazzini, 32a - 24128 BERGAMO

Tel. 035/259595 Fax. 035/251185

www.alerbg.it - info@alerbg.it



Regione Lombardia

Casa e Opere Pubbliche

REGIONE LOMBARDIA

Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche

Via Pola, 14 - 20124 Milano

Tel. 02 67654652

www.casa.regione.lombardia.it

Informazioni: casanews@regione.lombardia.it