

 aler

Identità  
Aziendale

Dimensione  
Economica

Dimensione  
Sociale

Obiettivi  
Futuri

# BILANCIO DI MISSIONE SOCIALE 2008

ALER Bergamo



Regione Lombardia  
Casa e Opere Pubbliche

# BILANCIO DI MISSIONE SOCIALE 2008



## INTRODUZIONE

|  |   |
|--|---|
| Saluti del Presidente di Regione Lombardia .....   | 1 |
| Saluti Assessore alla Casa e Opere Pubbliche ..... | 2 |
| Lettera del Presidente dell'ALER di Bergamo .....  | 3 |
| Premessa .....                                     | 4 |
| Il Gruppo di Lavoro .....                          | 5 |



## Identità Aziendale

## L'ISTITUZIONE

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Assetto istituzionale .....       | 6  |
| Il Territorio di competenza ..... | 7  |
| Il Patrimonio Immobiliare .....   | 8  |
| L'Azienda .....                   | 10 |



## Dimensione Economica

## LA SITUAZIONE PATRIMONIALE ED ECONOMICO FINANZIARIA

|  |    |
|--|----|
| Stato Patrimoniale riclassificato .....                  | 14 |
| Conto Economico riclassificato .....                     | 15 |
| Determinazione e distribuzione del valore aggiunto ..... | 16 |



## Dimensione Sociale

## DIMENSIONE SOCIALE

|   |    |
|---|----|
| Le aspettative degli Stakeholders .....         | 17 |
| Utenti e Clienti .....                          | 18 |
| I Sindacati e l'Utenza .....                    | 22 |
| Il Personale .....                              | 22 |
| I Finanziatori .....                            | 24 |
| La Pubblica Amministrazione .....               | 24 |
| La Collettività e la Sussidiarietà .....        | 26 |
| I Fornitori .....                               | 26 |
| ALER e l'Ambiente naturale .....                | 27 |
| Il fabbisogno abitativo .....                   | 29 |
| L'attività costruttiva e altri interventi ..... | 29 |



## Obiettivi Futuri

### OBIETTIVI FUTURI

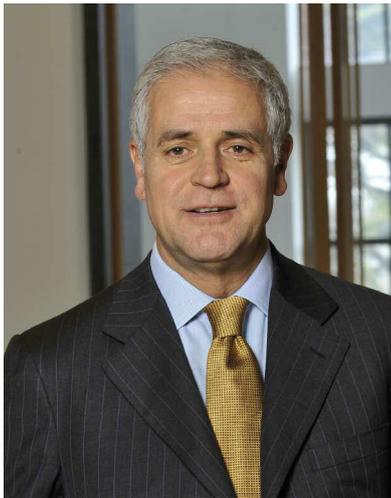
|                              |    |
|------------------------------|----|
| Obiettivi sociali .....      | 32 |
| Obiettivi ambientali .....   | 33 |
| Obiettivi economici .....    | 33 |
| Obiettivi realizzativi ..... | 34 |



### CONCLUSIONI

|   |    |
|---|----|
| Lettera del Direttore Generale Aler Bergamo ..... | 35 |
| GLOSSARIO .....                                   | 36 |

# “ La capacità di un’Azienda di produrre ricchezza nell’interesse dei propri cittadini ”



**T**enacia e costanza sono fondamentali per ottenere risultati importanti soprattutto quando gli obiettivi riguardano gli interessi di un’azienda e quelli dei cittadini. Una buona Azienda si riconosce da questa grande capacità di mettersi sempre più in sintonia con i propri interlocutori e di rispondere efficacemente alle loro aspettative. In tal senso il Bilancio di Missione Sociale non rappresenta semplicemente uno strumento di rendicontazione finanziaria ma l’epilogo di un percorso intrapreso con impegno, portato avanti con **determinazione** e costanza per il raggiungimento di risultati comuni.

Siamo consapevoli dell’importante ruolo svolto dalle ALER lombarde nel territorio: un’azione caratterizzata dalla costante attenzione nel cogliere le situazioni di precarietà, spesso molto drammatiche, delle componenti più deboli e fragili della comunità locale e soprattutto la straordinaria capacità nel rispondere alle loro esigenze abitative in modo concreto ed efficace.

Oggi, a fronte di un disagio sociale diffuso che ha portato alla progressiva vulnerabilità di strati di popolazione sempre più ampi, il problema della casa pone una sfida che deve essere affrontata come specchio di un cambiamento che è innanzitutto sociale e quindi della persona.

Ed è proprio questa l’anima inequivocabile di un’Azienda. La straordinaria capacità di produrre valore per i propri beneficiari ma anche di saper affrontare con prontezza i cambiamenti sociali e di rispondere a questi con azioni tempestive, concrete ed efficaci.

Il percorso intrapreso fino ad oggi dalle ALER lombarde è frutto del costante lavoro di professionisti che con **competenza**, responsabilità e dedizione hanno dimostrato la strategicità e l’importanza di questa azienda nelle politiche abitative regionali.

Sono lieto dunque di presentare l’edizione 2008 del Bilancio di Missione Sociale quale riconoscimento di un percorso che rappresenta il vero valore dell’ALER. La capacità multidimensionale di garantire da una parte un **costante impegno** in termini di gestione e **valorizzazione del patrimonio** immobiliare e dall’altra di offrire risposte sempre più in linea con le crescenti e complesse esigenze sociali.

  
Roberto Formigoni  
Presidente Regione Lombardia

# “Impegno e responsabilità per rispondere alle nuove esigenze e migliorare la qualità della vita”



**E'** un vero e proprio onore per me presentare l'edizione 2008 del Bilancio di Missione Sociale delle ALER lombarde, testimonianza di un "modus operandi" che non si basa soltanto sul perseguimento degli interessi stabiliti ma che attraverso la condivisione dei programmi e dei risultati raggiunti, si pone l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità della vita dei propri utenti.

Le scelte, così come le iniziative intraprese, sono state infatti puntualmente condivise e sviluppate attraverso le relazioni intessute con il territorio, con i propri utenti, con le imprese e le istituzioni.

Una fitta rete di rapporti hanno sostenuto le ALER nel ricercare **strumenti** idonei e **soluzioni** in grado di soddisfare le diverse esigenze e di raggiungere quindi la propria missione.

Da qui la definizione di Bilancio di Missione Sociale, un documento attraverso il quale l'ALER oggi è in grado di presentare con responsabilità e consapevolezza, il percorso intrapreso e fondato sulla piena condivisione dei programmi e dei **risultati**. Un percorso in cui la comunicazione, il confronto e lo scambio di opinioni rappresentano valori fondamentali e leve strategiche per il miglioramento e la crescita aziendale e per lo sviluppo delle relazioni sociali.

Il Bilancio di Missione Sociale ancora una volta ci chiama a proseguire su questa strada, nel pieno rispetto delle esigenze presenti in un territorio dinamico come quello lombardo. Non più soltanto semplice gestione bensì **valorizzazione del patrimonio**, sicurezza dei quartieri, qualità della vita, integrazione sociale. Un ruolo determinante che richiede **costante impegno e responsabilità**.

Un ringraziamento particolare agli interlocutori esterni, ovvero i rappresentanti della comunità locale di riferimento, che con grande professionalità hanno collaborato alla realizzazione di questa edizione contribuendo affinché i risultati fossero il più possibile rispondenti in termini di quantità e qualità.

Mario Scotti

Assessore alla Casa e Opere Pubbliche



# “Lettera del Presidente”



**E'** con piacere che presento il secondo Bilancio di Missione Sociale dell'ALER di Bergamo, il documento che descrive la nostra attività, evidenziandone la politica di attenzione ai bisogni delle persone e di rispetto della loro dignità.

Da oltre 100 anni ci dedichiamo con impegno a soddisfare un bisogno che, con la salute e il lavoro, è primario per le persone: la casa.

Senza un'abitazione decorosa non c'è dignità dell'esistenza, senza dignità non c'è società civile.

Gli uomini fanno le case: sono convinto che anche le case fanno gli uomini. Ecco perché il nostro sforzo è sempre diretto a offrire un alloggio dignitoso a tutte quelle persone e famiglie che, per motivi economici, non possono rivolgersi al mercato per l'affitto o l'acquisto della propria abitazione.

Tuttavia il nostro compito non si esaurisce nella pur complessa e difficile opera di costruttori di case; esso continua quotidianamente nella gestione degli alloggi, nell'ascolto dei nostri inquilini, nell'azione di rimedio alle problematiche sollevate, nella continua e costante attenzione ai loro bisogni.

Una storia lunga la nostra, che ci ha consentito di conoscere con profondità il mondo dell'abitazione pubblica, ma che al tempo stesso ci tiene allertati sui nuovi bisogni e ci stimola ad affrontare e superare le nuove emergenze.

Ritengo che un'Azienda come ALER non possa ridursi solo a “far tornare i conti” del bilancio, ma che la misura del suo successo, oltre che dagli indicatori economici, sia data principalmente dal maggior valore aggiunto rappresentato dall'attività sociale che svolge e che ne connatura il fare, trattandosi di operare scelte che implicano sovente aspetti etici e morali.

ALER fa tutto ciò e cerca da sempre di farlo al meglio: deve essere semplicemente reso noto all'esterno in modo trasparente e comunicato adeguatamente alla comunità locale, trattandosi dell'impiego dei propri utili e dei contributi pubblici per fini sociali.

Solo in questo modo si rafforza la percezione dell'importanza della nostra azione nella società e se ne accresce la legittimazione e il consenso sociale.

Credo che questo sforzo di comunicazione sia stato raggiunto, nel modo più trasparente e intelligibile, in questo documento, che va visto anche come una guida preziosa per conoscere lo spirito delle nostre iniziative, nella condivisione dei fini che perseguiamo, con l'atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione che da sempre teniamo con Istituzioni, Enti e cittadini.

Ing. Arch. Narno Poli  
Presidente ALER Bergamo

# “Premessa”



Sede dell'Aler di Bergamo

Con il Bilancio di Missione Sociale 2008, seconda edizione nella storia dell'Azienda, l'ALER di Bergamo, aderendo concretamente al progetto di Sistema Regionale promosso da Regione Lombardia, continua nel suo impegno per innovare ed approfondire la comunicazione con gli utenti e i portatori di interesse, presentando al giudizio degli stessi la sua azione.

Questo strumento, ormai fatto proprio dall'Azienda, rappresenta, per gli Enti e le Aziende che svolgono in senso lato attività rivolte al sociale, un mezzo concreto per porre in evidenza, in termini di valori, i risultati raggiunti e i benefici assicurati alla comunità di riferimento.

## METODOLOGIA DI STESURA E STRUTTURA

Il Bilancio di Missione Sociale dell'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Bergamo (ALER) nasce nel 2007. Si ispira allo studio di schema tipo proposto dalla Regione Lombardia e Federcasa, 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 "Rendicontazione Sociale delle Amministrazioni Pubbliche".

La stesura del documento segue i principi della chiarezza, della trasparenza, della completezza e della semplicità espositiva. La sua valenza è direttamente connessa allo scopo della rendicontazione sociale, cioè verificare le responsabilità del proprio operato rispetto alla missione aziendale, monito-

rando nel contempo l'impatto sui propri portatori di interessi.

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 nelle 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 sia qualitativa e pertanto si integra con i documenti tradizionali di natura più strettamente contabile, quali Bilanci Preventivi e Consuntivi.

# “ Il Gruppo di Lavoro ”



**S**i ringrazia il personale dell’Azienda che ha collaborato alla raccolta dei dati necessari alla stesura del Bilancio di Missione Sociale per l’anno 2008. Si ringraziano inoltre i rappresentanti degli Stakeholders che si sono resi disponibili ed hanno contribuito fattivamente alla realizzazione del progetto.



**Regione Lombardia**  
Casa e Opere Pubbliche

**Direttore Generale**  
Maria Pia Redaelli

**Responsabile del progetto**  
Stefania Aresi

**Comunicazione e grafica**  
Cinzia Tripi  
Rosaria Conti  
Angela Giannella

**Comitato Tecnico Scientifico**  
Alberto Salsi

**Coordinatori ALER**  
Giacomina Bozzoni  
Claudia Terragnoli

**Componenti gruppo di lavoro**  
Andrea Benna  
Marina Paleari

## Gruppo ALER Bergamo

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Responsabile</b>              | Vinicio Sesso   |
| <b>Coordinatore del progetto</b> | Anna Bettinelli   |
| <b>Collaboratori interni</b>     | Roberto Carrara<br>Roberto Castelletti<br>Silvia Chiodi<br>Claudia Conti<br>Roberto Corti<br>Giuseppe Giordano<br>Chiara Mapelli<br>Milena Merisio<br>Maurizio Mustacchi<br>Francesco Pavone<br>Walter Pellegrini<br>Monica Poloni<br>Massimo Ruotolo<br>Emma Vecchiarelli<br>Arnaldo Villettaz |

## Comitato Stakeholders, costituito dai rappresentanti di:

Sindacato Inquilini - SUNIA  
Amministrazioni Pubbliche - Polizia Locale Comune di Bergamo  
Onlus - mediatrice culturale  
Fornitori - vicepresidente ANCE  
Consiglio di Amministrazione ALER  
Dipendenti ALER  
Inquilini

# “Assetto istituzionale”

## ORGANI E STRUTTURA DI GOVERNO



La l.r. n.13/1996 ha trasformato gli Istituti Autonomi per le Case Popolari in **ALER – Aziende Lombarde Edilizia Residenziale**.

ALER Bergamo, che ha sostituito l'Istituto Autonomo Case Popolari (IACP), opera sul territorio di Bergamo e della sua provincia.

E' un ente pubblico di natura economica ed ha lo scopo di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica.

Dotato di una propria personalità giuridica e una propria autonomia, può avvalersi anche di strumenti imprenditoriali, sempre comunque per realizzare una funzione sociale.

Le competenze di tutti gli organi sono fissate dalla citata l.r. n.13/1996 e dallo Statuto Aziendale.

Gli organi di governo sono così composti:

### Consiglio di Amministrazione

Presidente Ing. Arch. Narno Poli  
Vice Presidente

Consiglieri Sig.ra Serenella Cadei  
Ing. Duilio Albricci  
Sig. Franco Bettoni  
Sig. Romano Blini  
Sig. Antonio Bramani  
Dott. Stefano Cattaneo

### Collegio Sindacale

Presidente Dott. Roberto Polini  
Sindaci Dott. Paolo Facchinetti  
Rag. Luigi Meni

### Direttore Generale

Ing. Bruno Marzia.

## LA NOSTRA STORIA

**1902** - l'onorevole Luigi Luzzatti, sostenuto dal deputato bergamasco Gianforte Suardi, avanza alla Camera dei Deputati una proposta di legge che per la prima volta volge lo sguardo alla famiglia dell'operaio italiano e ai grandi centri industriali in formazione.

Tale iniziativa vuole essere la possibile soluzione al problema sociale dell'abitazione per le fasce di popolazione più disagiate e ai fenomeni dell'inurbamento e dell'industrializzazione, allora in forte espansione.

**1906** - nasce l'Istituto Case Popolari in Bergamo.

**1908** - completamento del quartiere Malpensata

**1920** - ultimazione quartiere Zognina.

**1922-1940** - in questi anni è portato a termine il terzo grosso intervento in città: il quartiere Loreto, comprendente diciannove immobili per 182 alloggi.

**1927-1951** - il quartiere Carnovali è costruito negli anni 1927-1928 e integrato successivamente negli anni tra il 1942 e il 1951. E' il primo esempio di quartiere con ampia corte interna non più isolato dagli spazi esterni. È abbandonato quindi lo schema ottocentesco a blocchi chiusi, tipico dei precedenti interventi.

**1940-1950** - il primo intervento importante del dopoguerra è effettuato in via Rovelli (quartiere Clementina), per 190 alloggi.

**1949** - intensa ripresa dell'attività edilizia, grazie ai contributi statali forniti dalla legge 408, conosciuta come piano "Tupini" (272 alloggi), e alla legge 43, conosciuta come "Piano Ina-Casa" (1975 alloggi).

**1959-1962** - costruzione dell'attuale sede in Bergamo Via Mazzini 32, con i fondi della Legge 622/59.

**1959-1970** - viene effettuato uno dei più massicci interventi di edilizia residenziale pubblica a Bergamo, nel quartiere CEP Monterosso.



Consegna alloggi anni '60

**1978** - legge quadro 457 (piano decennale), che ha modificato in modo sostanziale i criteri per la distribuzione dei finanziamenti: da un'erogazione periodica e disorganica di fondi, si è passati a finanziamenti programmati e con scadenza pluriennale.

**1991-1998** - viene realizzato l'ultimo grande intervento in Bergamo tra le vie M. L. King e Galmozzi, in tutto 162 alloggi e altrettanti box.

**1993** - legge 560, che ha promosso la vendita di parte del patrimonio, i cui proventi sono destinati ad interventi volti alla realizzazione di nuove costruzioni, ristrutturazioni, manutenzioni straordinarie, acquisto di edifici.

**1996** - la l.r. n.13/1996 che trasforma lo IACP di Bergamo in Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale. Il nuovo organismo è qualificato quale Ente Pubblico di natura economica, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile.

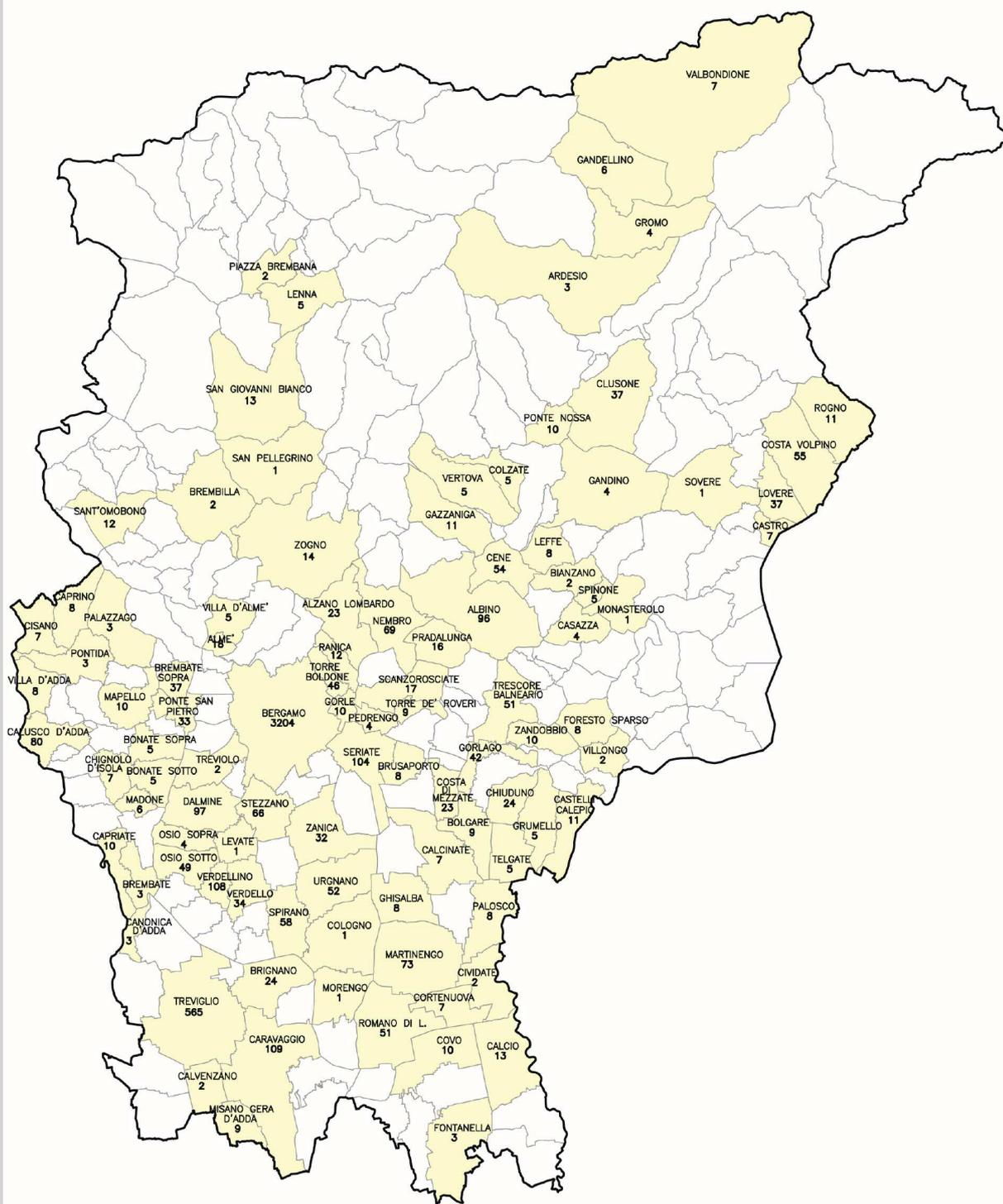
**1999** - primo intervento effettuato utilizzando principi di bioarchitettura in Verdellino Corso Asia.

**2006** - traguardo dei 100 anni.

**2008** - viene presentato il primo Bilancio di Missione Sociale dell'ALER.

# “ Il Territorio di competenza ”

Numero alloggi di proprietà ALER e loro ubicazione nei Comuni della provincia di Bergamo



# “ Il Patrimonio Immobiliare ”



| DISTRIBUZIONE ALLOGGI DI PROPRIETÀ E IN GESTIONE<br>COMPLETA AD ALER NEL CAPOLUOGO E PROVINCIA |           |       |           |       |        |
|--|-----------|-------|-----------|-------|--------|
| ANNO   | CAPOLUOGO |       | PROVINCIA |       | TOTALE |
|  | N°        | %     | N°        | %     | N°     |
| 2006   | 3225      | 55,39 | 2597      | 44,61 | 5822   |
| 2007   | 3205      | 55,47 | 2573      | 44,53 | 5778   |
| 2008   | 3204      | 55,42 | 2577      | 44,58 | 5781   |

## IL PATRIMONIO GESTITO

Il patrimonio dell'ALER di Bergamo al 31 dicembre dell'anno 2008, comprendendo i soli alloggi ERP di proprietà ed escludendo altre tipologie e quelli gestiti per conto terzi, è costituito da 5.781 alloggi, di cui più della metà nel capoluogo di provincia.

Per quanto invece concerne l'incremento del patrimonio a disposizione, la tabella allegata ci mostra il numero di alloggi di cui è in corso la progettazione o la costruzione.

Nel corso dell'anno 2008 è stato ultimato l'intervento di Foresto Sparso, 8 alloggi di nuova costruzione, assegnati agli inquilini nel mese di maggio, e verso la fine dell'anno n. 14 alloggi in Zanica per un Recupero Edilizio, e 10 alloggi di proprietà del Comune a San Paolo d'Argon, che saranno a disposizione per la consegna nel corso dell'anno 2009.

Per quanto riguarda l'utilizzo di tali alloggi, avevamo già verificato, nella precedente edizione del Bilancio di Missione Sociale, un sensibile miglioramento in merito alla gestione degli alloggi sfitti, sia nel calo del numero degli alloggi in giacenza che nella diminuzione dei tempi medi di lavorazione.

Tale trend positivo continua anche nel corso del 2008. Infatti, gli alloggi sfitti globali al 31 dicembre scendono da 128 a 91; i giorni medi di riattivazione, vale a dire dedicati alla manutenzione, passano da 25 a 21, ed anche i giorni di comu-



Bergamo - Quartiere Carnovali

| ALLOGGI IN PROGETTAZIONE, IN CORSO DI REALIZZAZIONE,<br>IN RISTRUTTURAZIONE, ULTIMATI |    |      |      |      |      |      |      |
|---|----|------|------|------|------|------|------|
| LEGENDA:  |    | 2006 | 2006 | 2007 | 2007 | 2008 | 2008 |
|   |    | NC   | RE   | NC   | RE   | NC   | RE   |
| IN CORSO DI PROGETTAZIONE   | N° | 116  | -    | 204  | -    | 158  | -    |
| IN CORSO DI COSTRUZIONE   | N° | 117  | 116  | 50   | 104  | 52   | 90   |
| ULTIMATI  | N° | 10   | 12   | -    | -    | 18   | 14   |

| CONFRONTO TRA I CANONI MEDI ANNUALI AL MQ.<br>APPLICATI DA ALER ED I CANONI DI LIBERO MERCATO |           |           |
|---|-----------|-----------|
| 2008  | PROVINCIA | CAPOLUOGO |
| TIPO CANONE   | €/MQ ANNO | €/MQ ANNO |
| Canone medio sociale  | 16,43     | 22,2      |
| Canone sociale area protezione  | 6,93      | 8,7       |
| Canone sociale area accesso   | 17,46     | 24,58     |
| Canone sociale area permanenza  | 30,43     | 40,88     |
| Canone sociale area decadenza   | 42,01     | 58,83     |
| Canone sociale area vuota   | 51,67     | 58,52     |
| Canone moderato   | 56        | -         |
| Canone di mercato   | 64,42     | 70,25     |

nicazione da parte dell'Ufficio Assegnazione al Comune della disponibilità dell'alloggio scendono da 8 a 5 giorni.

Dei 91 alloggi sfitti, 71 sono a disposizione per l'assegnazione, mentre i restanti s'inquadrano in situazioni particolari in corso di risoluzione.

L'impegno profuso dal personale degli uffici responsabili ai procedimenti ed una maggiore pressione esercitata sugli uffici comunali per una velocizzazione dell'evasione delle pratiche di riassegnazione, hanno permesso una più pronta risposta alla sempre presente richiesta di alloggi.

## Piani Vendita

La l.r. n. 27/2007 ha previsto che le ALER, quali Enti proprietari, possono procedere alla vendita di unità abitative esclusivamente per esigenze di razionalizzazione ed economicità nella gestione del patrimonio, per un numero di unità abitative non superiore al 20% della proprietà.

Gli importi ricavati dalla vendita devono essere destinati allo sviluppo e alla valorizzazione del patrimonio ERP, favorendo il recupero delle unità abitative non assegnabili e gli interventi per la messa in sicurezza per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

L'ALER di Bergamo si è concretamente attivata per procedere alla vendita di parte del patrimonio, secondo le indicazioni dettate dalla normativa regionale e dalle apposite delibere della Giunta Regionale e ha definito l'elenco degli alloggi con relative autorimesse, da proporre in vendita, individuando per ciascuno di essi lo stato di fatto attuale, la consistenza e il valore di vendita da proporre all'assegnatario.

Ha altresì determinato i vari lotti, i tempi e gli strumenti da utilizzare, anche sulla base del rilevamento effettuato circa la manifestazione d'interesse all'acquisto da parte degli attuali inquilini.

Infine ha provveduto a definire gli interventi che si intendono realizzare con i proventi delle vendite, corredando i prospetti con appositi studi di fattibilità, stima dei costi e cronoprogrammi di realizzazione.

Per dare concreta attuazione al programma di vendita che dovrà essere presentato, dopo l'approvazione del Consiglio di Amministrazione, a Regione Lombardia, l'ALER ha ritenuto opportuno modificare la propria struttura interna, istituendo un apposito ufficio che dovrà curare negli anni la concreta realizzazione del programma per la parte relativa alle vendite degli alloggi.

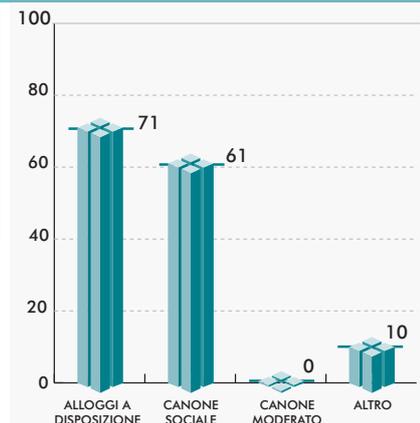
Questo ufficio è composto da 2 persone e il responsabile è il Geom. Mustacchi.



Comun Nuovo

### ALLOGGI A DISPOSIZIONE PER L'ASSEGNAZIONE

| 2008                   |    |
|------------------------|----|
| ALLOGGI A DISPOSIZIONE | 71 |
| CANONE SOCIALE         | 61 |
| CANONE MODERATO        | -  |
| ALTRO                  | 10 |

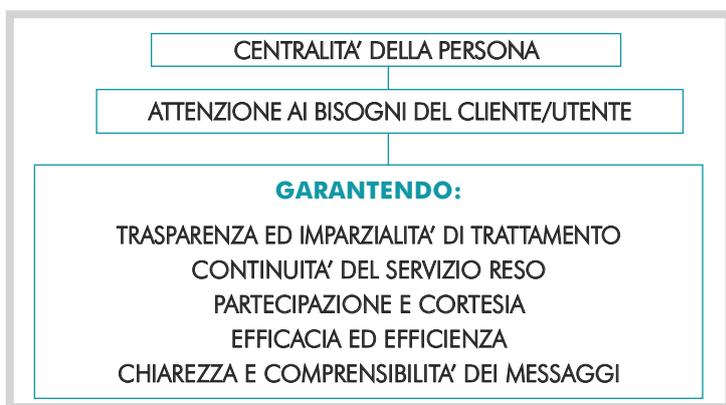


# “ L’Azienda ”

## MISSION

### Principi Guida

L’obiettivo della nostra Azienda è rivolto al soddisfacimento del bisogno fondamentale della casa per chi non è in grado di accedere al libero mercato, e, di conseguenza, dare una risposta alla domanda di abitazione, soprattutto delle persone meno abbienti. I nostri valori di riferimento sono:



### Valori ed Obiettivi

L’ALER di Bergamo è costantemente impegnato a migliorare l’utilizzo dei propri alloggi da parte degli inquilini, mediante interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di adeguamento alle normative vigenti.

L’Azienda dedica notevoli risorse anche umane alla manutenzione ordinaria riferita ad interventi sulle unità immobiliari e sulle parti comuni degli edifici, finanziate con i canoni di locazione.

Le richieste di intervento provengono all’ALER da diverse fonti (utenza, altre amministrazioni, personale interno).

Sono inserite in un apposito programma informatico, validate dal responsabile dell’ufficio e trasmesse al tecnico di zona che valuta modalità e tempistiche d’intervento.

Per gli alloggi rilasciati dagli utenti, ALER, prima di riassegnarli, effettua significativi interventi anche per adeguarli alla normativa vigente, qualora non lo fossero.

Nell’anno 2008 l’ALER ha sostenuto i seguenti oneri per manutenzione:

|  |             |
|--|-------------|
| Manutenzione riparativa e/o a guasto e ordinaria | € 3.042.727 |
| Manutenzione straordinaria                       | € 901.355   |
| di cui:  |             |
| - per la buona conservazione in sicurezza        | € 832.280   |
| - per l’eliminazione barriere architettoniche    | € 69.075    |

## STRATEGIE, POLITICHE, OBIETTIVI

### Le caratteristiche e le peculiarità del servizio

I Clienti/Utenti dell’ALER sono inquilini di alloggi di:

- Edilizia Residenziale Pubblica a canone sociale;
- ERP a canone moderato, concordato, libero, etc.;
- proprietà di terzi (Comuni ed altri Enti), convenzionati per la gestione;
- proprietari di alloggi amministrati dall’Azienda.



Regione Lombardia

### CARTA DEI SERVIZI



**aler**

AZIENDA LOMBARDA PER L’EDILIZIA RESIDENZIALE DELLA PROVINCIA DI BERGAMO

L’ALER ha predisposto un documento fondamentale per definire in modo chiaro i rapporti instaurati tra l’Azienda e i cittadini assegnatari di alloggi: la Carta dei Servizi.

Con la Carta dei Servizi, ALER stabilisce i propri doveri fondamentali nei confronti dei Clienti, doveri che possono essere sintetizzati nell’impegno di fornire servizi adeguati, garantendo la trasparenza dei propri atti, l’imparzialità di trattamento nei confronti di tutti, la corretta informazione, risposte cortesi e chiare.

Il Cliente/Utente, invece, assume quale suo dovere quello di corrispondere puntualmente il canone di locazione e il rimborso delle spese di conduzione, nonché di collaborare alla buona manutenzione dell’alloggio e del fabbricato in cui abita.

Ovviamente i nostri assegnatari hanno il dovere, come tutti, di rispettare le regole di convivenza e di mantenere i rapporti di buon vicinato.

ALER, già da qualche anno, si avvale del prezioso contributo di un mediatore culturale, al fine di favorire l’inserimento sia abitativo che relazionale di nuovi inquilini soprattutto se provenienti da paesi extra UE.

## COMUNICAZIONE

### Sito internet

Il sito internet, [www.alerbg.it](http://www.alerbg.it), aggiornato costantemente, è un valido e attendibile strumento di conoscenza dell'Azienda sul territorio.

Sul sito è possibile trovare informazioni generali, gli orari di apertura e la storia dell'ente, i numeri di "ALER Notizie" e i Bilanci di Missione Sociale.

Più specificatamente è articolato in sezioni, nelle quali l'ALER fornisce informazioni destinate a:

- inquilini;
- comuni;
- privati;
- condomini;
- professionisti, aziende, fornitori.

Nella sezione "Inquilini" vengono fornite indicazioni sulle procedure necessarie per:

- l'ampliamento del nucleo familiare;
- l'ospitalità temporanea;
- il cambio alloggio;
- la disdetta dell'alloggio;
- il subentro nell'assegnazione.

Sono inoltre fornite informazioni sul Regolamento delle manutenzioni, sul canone del nucleo familiare e sull'assegnazione alloggi.

E' possibile inoltre scaricare la relativa modulistica.



Sito internet - [www.alerbg.it](http://www.alerbg.it)

Nella sezione "Comuni" sono presenti le sottosezioni Gestione alloggi, Bandi, Assegnazioni, Servizi tecnici.

Per i "Privati", nell'apposita sezione, sono presenti le offerte di alloggi, autorimesse, uffici in locazione, e le offerte di alloggi in vendita.

Per i "Condomini" lo spazio dedicato propone informazioni sulla modalità del servizio.

L'ultima parte riguarda i "Professionisti, le Aziende e i Fornitori" e vengono forniti aggiornamenti sui cantieri in corso e sui bandi di gara aperti o già esperiti.

Gli artigiani, i professionisti e le aziende del settore possono, tramite la sottosezione "Selezione fornitori", inviare una e-mail con una breve presentazione della propria attività, per diventare fornitori dell'ALER.

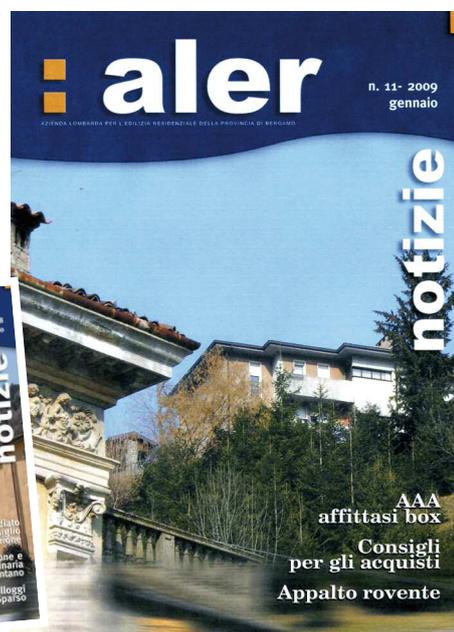
### ALER Notizie

Con cadenza trimestrale è inviato a tutti gli assegnatari e alle istituzioni pubbliche la rivista "ALER Notizie" che prosegue il rapporto con i propri Stakeholders informandoli delle iniziative, dei progetti e dei programmi in corso, oltre che dell'evoluzione legislativa e tecnica del nostro settore.

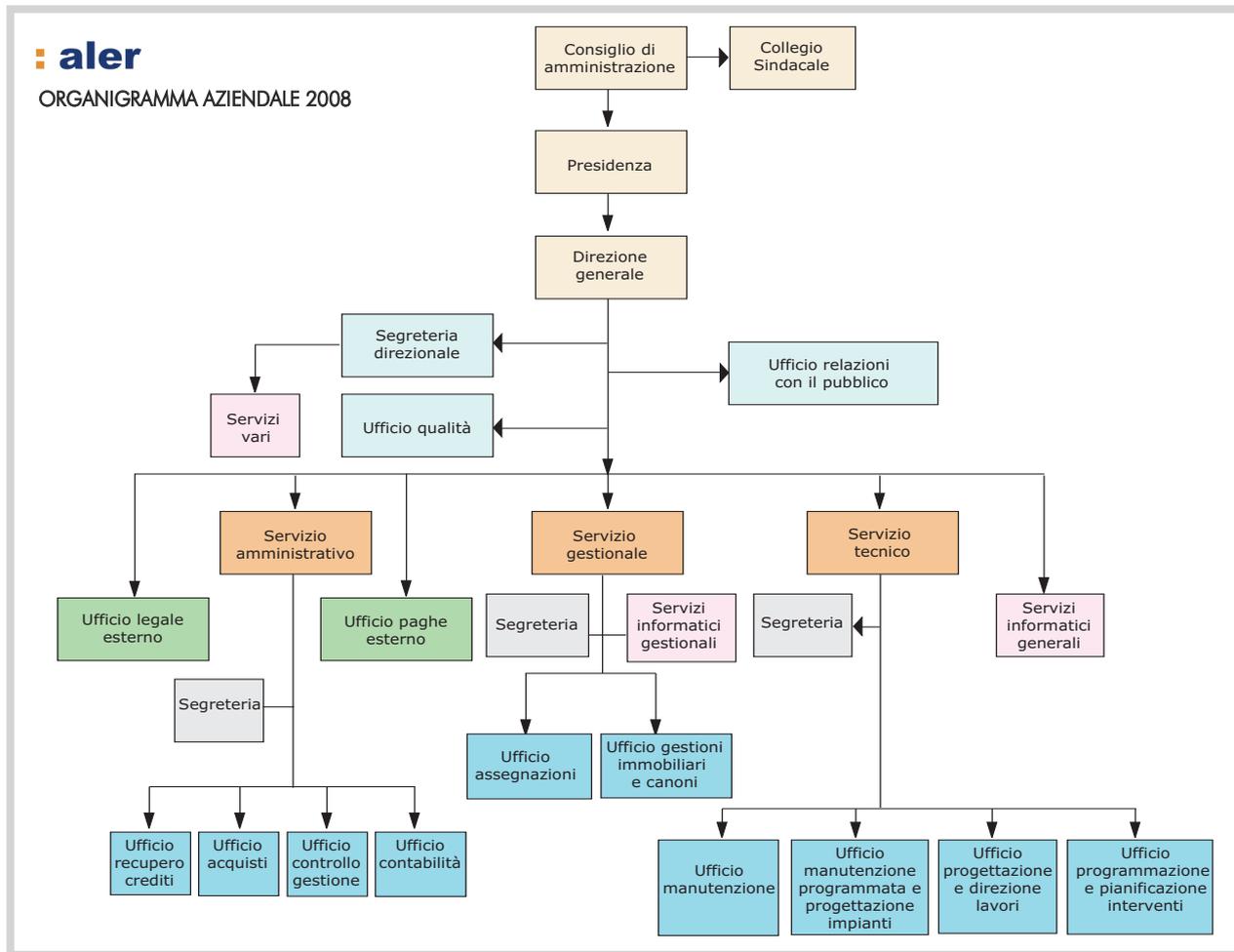
| TIPOLOGIA ASSISTENZA AGLI UTENTI |                    |                      |             |            |                 |        |
|----------------------------------|--------------------|----------------------|-------------|------------|-----------------|--------|
|                                  | SITO INTERNET ALER | PUBBLICAZ. PERIODICO | CALL CENTER | PORTIERATO | MEDIAZ. SOCIALE | U.R.P. |
| ANNO                             | SI/NO              | SI/NO                | SI/NO       | SI/NO      | SI/NO           | SI/NO  |
| 2006                             | SI                 | SI                   | NO          | NO         | SI              | SI     |
| 2007                             | SI                 | SI                   | NO          | NO         | SI              | SI     |
| 2008                             | SI                 | SI                   | NO          | NO         | SI              | SI     |



Rivista ALER Notizie



ASSETTO ORGANIZZATIVO - Le risorse umane e la pianta organica



Progetti per il miglioramento Organizzativo Interno

Metodologia prioritaria della gestione aziendale è il "miglioramento continuo" sia per quanto riguarda l'attività interna degli uffici finalizzata al miglioramento del servizio reso agli utenti, sia al fine di ridurre i costi e conseguentemente rendere disponibili risorse da destinare principalmente alla manutenzione degli alloggi esistenti. Per questi scopi l'Azienda si è dotata di uno strumento essenziale qual è il Controllo di Gestione.

Essa viene pertanto in continuo monitorata e misurata in tutte le sue attività fondamentali, avvalendosi di una serie di parametri di riferimento: i dati rilevati sono oggetto mensilmente di analisi con i Dirigenti dei Servizi e i Responsabili dei singoli uffici. A fronte dell'emergere di situazioni negative sono tempestivamente messe in atto azioni tese a rimuoverne le cause, o piuttosto azioni finalizzate al miglioramento dei risultati già ottenuti (a titolo di esempio si porta la sensibile

riduzione dei tempi di evasione delle pratiche e dei tempi per il recupero degli alloggi che devono essere assegnati ai nuovi inquilini).

Prioritariamente, quindi, si è posta l'attenzione al servizio reso agli utenti, fermo restando che i risultati ad oggi conseguiti non sono da intendersi quale punto di arrivo, ma saranno oggetto di ulteriori miglioramenti.

IL SISTEMA QUALITA'

L'ALER di Bergamo, fin dal 2001, dopo un lungo percorso sull'approfondimento dei temi della qualità, ha implementato, in conformità alle "norme ISO 9001 - VISION 2000", il Sistema qualità, fino all'ottenimento della certificazione.

Ciò ha comportato una revisione del sistema lavorativo, con l'intento di ottimizzare e razionalizzare i processi interni, pur con le ovvie formalizzazioni, insite in tali processi. Negli anni ALER ha superato le verifiche di sorveglianza previste, impe-



Certificato di Sistema di Qualità

gnandosi a migliorare costantemente i processi. L'Azienda ha inoltre avviato i processi di adeguamento al modello di organizzazione, controllo e gestione previsto dal D.lgs 231/2001.

# “La situazione patrimoniale ed economico finanziaria”



L'ALER di Bergamo è un Ente Pubblico Economico e pertanto è tenuto alla redazione del bilancio CEE, rispettando nello stesso tempo le norme contenute nel Codice Civile, quelle statuite dalla Regione Lombardia e dai principi contabili.

L'Azienda, fin dal 2003, ha affidato a una società esterna l'incarico per la revisione contabile del Bilancio d'Esercizio, in adempimento a quanto previsto dall'art. 25 del Regolamento di Contabilità.

Per l'anno 2008 l'incarico è stato affidato alla Società Tickmark S.p.A. di Bergamo.

Nella presente sezione sono fornite informazioni riguardo alla situazione economica e patrimoniale dell'ALER e sul processo sia di determinazione del valore aggiunto risultato dall'attività, sia della distribuzione tra i soggetti interessati.

Detto valore aggiunto, in altre parole la ricchezza prodotta, è ridistribuito tra i vari soggetti portatori d'interessi, e cioè: gli assegnatari (interventi di rateazione del debito, contributi di solidarietà, etc.), il personale dipendente sotto forma di remunerazioni dirette (retribuzioni), la Pubblica Amministrazione (sotto forma di tributi), i fornitori di capitale di credito e infine la remunerazione dell'Azienda sotto forma di utili accantonati.



Dalmine - Via Papa Giovanni XXIII

Ai fini della comparazione, sono riportati i dati riguardanti la situazione patrimoniale dell'ultimo esercizio e dei due precedenti.

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

per capitalizzazioni d'interventi di manutenzione straordinaria su fabbricati di proprietà, nonché per immobilizzazioni immateriali per acquisto di nuovi programmi informatici).

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.

Il capitale proprio, nel corso del periodo, ha invece subito un evidente rafforzamento.

### STATO PATRIMONIALE: PROSPETTO SINTETICO

|   | 2006               | 2007               | 2008               |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Attività immobilizzate</b>                     |                    |                    |                    |
| Immobilizzazioni immateriali                      | 135.393            | 133.575            | 150.746            |
| Immobilizzazioni materiali                        | 137.138.880        | 138.752.813        | 145.256.359        |
| Immobilizzazioni finanziarie                      | 1.010.469          | 691.872            | 465.574            |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>                    | <b>138.284.742</b> | <b>139.578.260</b> | <b>145.872.679</b> |
| <b>Attività a breve</b>                           |                    |                    |                    |
| Rimanenze   | 2.516.252          | 3.824.590          | 2.096.009          |
| Crediti   | 7.476.441          | 5.956.234          | 7.905.199          |
| Liquidità   | 22.430.266         | 22.253.271         | 18.348.228         |
| <b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>                   | <b>32.422.959</b>  | <b>32.034.095</b>  | <b>28.349.436</b>  |
| Ratei e risconti attivi                           | 91.889             | 106.258            | 140.105            |
| <b>TOTALE ATTIVO</b>                              | <b>170.799.590</b> | <b>171.718.613</b> | <b>174.362.220</b> |
| <b>Passività a breve termine</b>                  |                    |                    |                    |
| Debiti con scadenza entro 12 mesi                 | 26.708.805         | 27.221.598         | 25.361.796         |
| Ratei e risconti passivi                          | 71.403.842         | 70.522.361         | 69.584.327         |
| Fondo per rischi e oneri                          | 2.733.856          | 2.869.511          | 5.231.613          |
| <b>TOTALE PASSIVITÀ A BREVE TERMINE</b>           | <b>100.846.503</b> | <b>100.613.470</b> | <b>100.177.736</b> |
| <b>Passività a medio-lungo termine</b>            |                    |                    |                    |
| Debiti con scadenza oltre 12 mesi                 | 1.952.135          | 1.661.082          | 1.380.076          |
| Fondi per rischi ed oneri a medio-lungo termine   | 976.070            | 884.483            | 1.020.704          |
| Ratei e risconti passivi oltre 12 mesi            | -                  | -                  | -                  |
| <b>TOTALE PASSIVITÀ A MEDIO-LUNGO TERMINE</b>     | <b>2.928.205</b>   | <b>2.545.565</b>   | <b>2.400.780</b>   |
| Capitale proprio (Capitale Sociale+Riserve+Utile) | 67.024.882         | 68.559.578         | 71.783.704         |
| <b>TOTALE PASSIVO</b>                             | <b>170.799.590</b> | <b>171.718.613</b> | <b>174.362.220</b> |



*Calusco D'Adda*

La differenza tra valori e costi della produzione è incrementata nell'ultimo esercizio rispetto ai precedenti.

E' da rilevare l'incremento dei canoni di locazione a seguito dell'applicazione della l.r. n. 27/2007, e l'incidenza dei costi per servizi reversibili, ovvero le spese di gestione

degli alloggi (riscaldamento, acqua, manutenzioni a carico degli inquilini, etc.).

Negli accantonamenti per rischi l'importo più significativo è rappresentato dall'accantonamento al Fondo Manutenzione per € 2.388.000, in applicazione della nuova normativa sui canoni.

La gestione finanziaria presenta un saldo positivo e in crescita, determinato da un'attenta gestione della liquidità e dal ridotto ricorso a capitali di credito a cui ha attinto l'Azienda.

Sostanzialmente invariata l'incidenza delle imposte.

**CONTO ECONOMICO: PROSPETTO SINTETICO**

|  | 2006              | 2007              | 2008              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>A) Ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>                         |                   |                   |                   |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni                                   | 14.021.913        | 12.732.157        | 16.000.184        |
| Variazioni rimanenze e incrementi immob.ri per lavori interni              | 560.133           | 641.032           | 1.692.155         |
| Altri ricavi e proventi  | 1.539.462         | 1.399.472         | 1.407.174         |
| <b>TOTALE A</b>  | <b>16.121.508</b> | <b>14.772.661</b> | <b>19.099.513</b> |
| <b>B) Costi della produzione</b>   |                   |                   |                   |
| Materie prime, sussidiarie e di consumo, servizi e godimento beni di terzi | 9.844.258         | 8.677.274         | 10.498.169        |
| Personale  | 2.428.780         | 2.399.332         | 2.632.628         |
| Ammortamenti e svalutazioni  | 1.217.962         | 1.150.221         | 1.422.258         |
| Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie e di consumo      | -                 | -                 | -                 |
| Accantonamenti per rischi  | 295.164           | 610.291           | 2.647.175         |
| Oneri diversi di gestione  | 1.341.080         | 1.160.871         | 315.761           |
| <b>TOTALE B</b>  | <b>15.127.244</b> | <b>13.997.989</b> | <b>17.515.991</b> |
| <b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)</b>                | <b>994.264</b>    | <b>774.672</b>    | <b>1.583.522</b>  |
| <b>C) Proventi ed oneri finanziari</b>                                     |                   |                   |                   |
| Proventi   | 377.576           | 332.245           | 361.538           |
| Interessi ed altri oneri finanziari  | 195.692           | 165.608           | 131.502           |
| <b>TOTALE C</b>  | <b>181.884</b>    | <b>166.637</b>    | <b>230.036</b>    |
| <b>D) Rettifiche di valore di attività finanziarie</b>                     |                   |                   |                   |
| Rivalutazioni  | -                 | -                 | -                 |
| Svalutazioni   | -                 | -                 | -                 |
| <b>TOTALE D</b>  | <b>-</b>          | <b>-</b>          | <b>-</b>          |
| <b>E) Proventi e oneri straordinari</b>                                    |                   |                   |                   |
| Proventi straordinari  | 314.009           | 306.630           | 351.213           |
| Oneri straordinari   | 571.281           | 313.834           | 268.342           |
| <b>TOTALE E</b>  | <b>-257.272</b>   | <b>-7.204</b>     | <b>82.871</b>     |
| <b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>                                       | <b>918.876</b>    | <b>934.105</b>    | <b>1.896.429</b>  |
| Imposte d'esercizio  | 913.370           | 896.158           | 944.798           |
| <b>UTILE D'ESERCIZIO</b>   | <b>5.506</b>      | <b>37.947</b>     | <b>951.631</b>    |

Nel prospetto che segue, è presentato il Conto Economico a Valore Aggiunto prodotto e distribuito. Lo schema individua le modalità di formazione del valore aggiunto, vale a dire la ricchezza prodotta dall'Azienda e la ripartizione della stessa a vantaggio delle diverse categorie di stakeholders.

| VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE   |                   |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
|   | 2006              | 2007              | 2008              |
| <b>A) Valore della produzione</b>   |                   |                   |                   |
| 1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni   | 14.021.913        | 12.732.157        | 16.000.184        |
| -rettifiche di ricavo e svalutazione crediti  | -                 | -                 | -                 |
| 2. Variazioni rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)                    | 22.098            | 256.100           | 407.245           |
| 3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione  | 538.035           | 384.932           | 1.284.910         |
| 4. Altri ricavi e proventi  | 1.539.462         | 1.399.472         | 1.407.174         |
| <b>Ricavi della produzione tipica</b>   | <b>16.121.508</b> | <b>14.772.661</b> | <b>19.099.513</b> |
| 5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)  | -                 | -                 | -                 |
| <b>A) VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE</b>   | <b>16.121.508</b> | <b>14.772.661</b> | <b>19.099.513</b> |
| <b>B) Costi della produzione</b>  |                   |                   |                   |
| 6. Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo, costi di acquisto di merci (o costo delle merci vendute) | 335.891           | 349.308           | 407.245           |
| 7. Costi per servizi  | 9.508.367         | 8.327.966         | 10.090.924        |
| 8. Costi per godimento beni di terzi  | -                 | -                 | -                 |
| 9. Accantonamento per rischi  | 234.255           | 167.255           | 426.897           |
| 10. Altri accantonamenti  | 295.164           | 610.291           | 2.647.175         |
| 11. Oneri diversi di gestione   | 1.341.080         | 1.160.871         | 315.761           |
| <b>B) TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>   | <b>11.714.757</b> | <b>10.615.691</b> | <b>13.888.002</b> |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)</b>   | <b>4.406.751</b>  | <b>4.156.970</b>  | <b>5.211.511</b>  |
| <b>C) Componenti accessori e straordinari</b>   |                   |                   |                   |
| 12. +/-Saldo della gestione finanziaria   | 181.884           | 166.637           | 230.036           |
| Ricavi accessori  | 377.576           | 332.245           | 361.538           |
| -Costi accessori  | - 195.692         | - 165.608         | -131.502          |
| 13. +/-saldo componenti straordinari  | - 257.272         | - 7.204           | 82.871            |
| Ricavi straordinari   | 314.009           | 306.630           | 351.213           |
| -Costi straordinari   | - 571.281         | - 313.834         | - 268.342         |
| <b>C) TOTALE COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>  | <b>-75.388</b>    | <b>159.433</b>    | <b>312.907</b>    |
| <b>(A-B-C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>  | <b>4.331.363</b>  | <b>4.316.403</b>  | <b>5.524.418</b>  |
| 14. Ammort. della gestione per gruppi omogenei beni   | 983.707           | 982.966           | 995.361           |
| 15. Svalutazioni per gruppi omogenei di beni  | -                 | -                 | -                 |
| <b>(A-B-C-14-15) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>  | <b>3.347.656</b>  | <b>3.333.437</b>  | <b>4.529.057</b>  |

| VALORE AGGIUNTO: DISTRIBUZIONE                         |                  |                  |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|
|  | 2006             | 2007             | 2008             |
| <b>A) Remunerazione del personale</b>                  |                  |                  |                  |
| <b>Personale dipendente</b>                            |                  |                  |                  |
| a) remunerazioni dirette                               | 2.428.780        | 2.399.332        | 2.632.628        |
| b) remunerazioni indirette                             | -                | -                | -                |
| c) quote di riparto del reddito                        | -                | -                | -                |
| <b>Personale non dipendente</b>                        | -                | -                | -                |
| <b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE A)</b>                  | <b>2.428.780</b> | <b>2.399.332</b> | <b>2.632.628</b> |
| <b>B) Remunerazione della pubblica amministrazione</b> |                  |                  |                  |
| Imposte dirette  | 913.370          | 896.158          | 944.798          |
| Imposte indirette                                      | -                | -                | -                |
| - sovvenzioni/contributi in c./esercizio               | -                | -                | -                |
| <b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE B)</b> | <b>913.370</b>   | <b>896.158</b>   | <b>944.798</b>   |
| <b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>        |                  |                  |                  |
| Oneri per capitali a breve termine                     | -                | -                | -                |
| Oneri per capitali a lungo termine                     | -                | -                | -                |
| <b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO C)</b>        | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         |
| <b>D) Remunerazione del capitale di rischio</b>        |                  |                  |                  |
| Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)           | -                | -                | -                |
| <b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO D)</b>        | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         |
| <b>E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>                   |                  |                  |                  |
| +/- variazioni riserve                                 | 5.506            | 37.947           | 951.631          |
| Ammortamenti e svalutazioni                            | -                | -                | -                |
| <b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA E)</b>                   | <b>5.506</b>     | <b>37.947</b>    | <b>951.631</b>   |
| <b>F) Libertà esterne</b>                              |                  |                  |                  |
| Libertà esterne (remunerazione dell'ambiente)          | -                | -                | -                |
| <b>LIBERTA' ESTERNE F)</b>                             | <b>-</b>         | <b>-</b>         | <b>-</b>         |
| <b>(A+B+C+D+E+F) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>     | <b>3.347.656</b> | <b>3.333.437</b> | <b>4.529.057</b> |



# “Le aspettative degli Stakeholders”



Bergamo - Q.re Carnovali

**S**ono definiti quali “Stakeholders” o “portatori d’interesse” i soggetti con cui l’Azienda interagisce nello svolgimento delle sue funzioni e verso cui è rivolta l’intera attività aziendale.

Come già definito nella prima edizione del Bilancio di Missione Sociale dell’ALER, i nostri referenti sono gli Utenti/Clienti, cioè l’inquilinato sia in prima persona, sia attraverso i suoi rappresentanti ovvero le Orga-

nizzazioni Sindacali, il Personale dipendente, i Finanziatori di capitali, la Pubblica Amministrazione, la Collettività, i Fornitori di beni e/o servizi, l’ambiente naturale.

In data 1° luglio 2009 si è tenuto l’incontro che riuniva il Comitato degli Stakeholder, che ALER sentitamente ringrazia, al quale hanno partecipato il Vicepresidente dell’ANCE – Associazione Nazionale Costruttori Edili, in rappresentanza della cate-

goria dei Fornitori, un Commissario della Polizia Locale del Comune di Bergamo, un delegato del Sunia per i Sindacati degli Inquilini, la Mediatrice Culturale che collabora con ALER, un rappresentante del Consiglio di Amministrazione e un Dipendente come delegato dei lavoratori.

L’incontro ha prodotto una serie di temi e spunti, ed anche criticità, che sono rilevate nelle sezioni dedicate che seguono.



# “Utenti e Clienti”

## LE CARATTERISTICHE DELL'UTENZA

E' necessario premettere che il dato che si riferisce agli anni precedenti può differire rispetto a quanto presentato sull'edizione dell'anno 2007 del Bilancio Sociale. Infatti, per seguire le indicazioni di Regione Lombardia, che ha dato una traccia comune e quindi confrontabile con le altre ALER Lombarde, è stato variato il criterio di aggregazione dei dati.

Per quanto riguarda specificatamente l'utenza, si considerano, ai fini di questa ricerca, solo gli utenti di alloggi di proprietà ALER, escludendo tipologie differenti, che invece erano comprese nel Bilancio del 2007.

## ALER E GLI ANZIANI

Il numero di utenti, cioè di coloro che hanno in essere un contratto di locazione con l'ALER, al 31 dicembre 2008, è pari a 5.544.

Di questi il 58% ha il reddito principale derivante da pensione, e il 47% appartiene alla fascia d'età superiore ai 65 anni. Se invece vediamo il totale delle persone che alloggiano nelle case ALER (13.016), e non solo quindi i sottoscrittori del contratto, la percentuale di anziani scende al 29% per l'anno 2008.

La distribuzione degli utenti per numero dei componenti e la superficie dell'alloggio, se confrontata ai criteri generali di assegnazione degli alloggi di ERP definiti dalla Regione Lombardia, vedono delle significative situazioni di sovraffollamento o sottoutilizzo degli spazi abitativi, dovute essenzialmente all'evoluzione della composizione delle famiglie nel corso del tempo e alla difficoltà di provvedere allo spostamento dei nuclei familiari quando non siano loro a farne richiesta.

I membri dei nuclei familiari dichiaranti invalidità nell'anno 2008 sono 1.342, in aumento rispetto agli anni precedenti.

Gli interventi effettuati da ALER per venire incontro alle esigenze di questa particolare fascia di utenza, consistono nell'installazione di ascensori e all'adeguamento di bagni, secondo quanto richiesto dalla Legge e dalle necessità individuali.



### ALLOGGI SUDDIVISI PER TIPOLOGIE DI LOCATARI

| ANNO | PENSIONATI |       | LAVORO DIPENDENTE E AUTONOMO |       | DISOCCUPATI |       | ALTRO |      |
|------|------------|-------|------------------------------|-------|-------------|-------|-------|------|
|      | N°         | %     | N°                           | %     | N°          | %     | N°    | %    |
| 2006 | 2.999      | 53,99 | 1.766                        | 31,79 | 676         | 12,17 | 114   | 2,05 |
| 2007 | 3.132      | 56,46 | 1.743                        | 31,42 | 301         | 5,43  | 371   | 6,69 |
| 2008 | 3.203      | 57,77 | 1.758                        | 31,71 | 273         | 4,92  | 311   | 5,59 |

*N.B. il dato riguarda gli assegnatari presentatori di reddito*

### FASCIA DI ETÀ DEGLI ASSEGNATARI

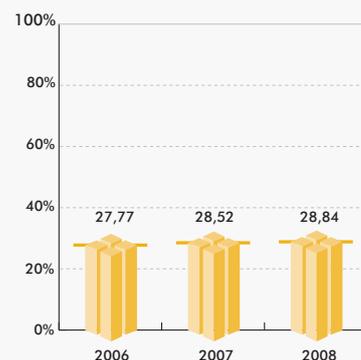
| ANNO | > 65 ANNI |       | DA 41 A 65 |       | DA 18 A 40 |       |
|------|-----------|-------|------------|-------|------------|-------|
|      | N°        | %     | N°         | %     | N°         | %     |
| 2006 | 2.479     | 44,63 | 2.489      | 44,81 | 587        | 10,57 |
| 2007 | 2.589     | 46,67 | 2.429      | 43,79 | 529        | 9,54  |
| 2008 | 2.623     | 47,31 | 2.419      | 43,63 | 502        | 9,05  |

*N.B. il dato riguarda gli assegnatari con contratto, presentatori di reddito.*

### ANZIANI PRESENTI NEGLI ALLOGGI

| ANNO | TOT. INQUILINI | ANZIANI > 65 ANNI |       |
|------|----------------|-------------------|-------|
|      | N°             | N°                | %     |
| 2006 | 13.214         | 3.669             | 27,77 |
| 2007 | 13.005         | 3.709             | 28,52 |
| 2008 | 13.016         | 3.754             | 28,84 |

*Il dato riguarda gli assegnatari presentatori di reddito ed è stato calcolato su tutti i membri dei nuclei familiari.*





## POPOLAZIONE CON DISABILITA'



### DISABILI PRESENTI NEGLI ALLOGGI

| ANNO | TOTALE DISABILI | INVALIDITA' |       |                  |       |                    |       |
|------|-----------------|-------------|-------|------------------|-------|--------------------|-------|
|      |                 | DA 67 a 99% |       | 100% CON ASSEGNO |       | 100% SENZA ASSEGNO |       |
|      |                 | N°          | %     | N°               | %     | N°                 | %     |
| 2006 | 1.050           | 521         | 49,62 | 235              | 22,38 | 294                | 28,00 |
| 2007 | 1.253           | 537         | 42,86 | 329              | 26,26 | 387                | 30,89 |
| 2008 | 1.342           | 544         | 40,54 | 353              | 26,30 | 445                | 33,16 |

### ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE

| ANNO | INTERVENTI TOTALI | IMPORTO TOTALE | INTERV. ASCENSORI | IMPORTO ASCENSORI | INTERV. MONTA-SCALE E RAMPE | IMPORTO MONTA-SCALE E RAMPE | INTERV. INTERNI ALLOGGI | IMPORTO INTERNI ALLOGGI |
|------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
|      | N°                | €              | N°                | €                 | N°                          | €                           | N°                      | €                       |
| 2006 | 5                 | 10.797         | -                 | -                 | -                           | -                           | 5                       | 10.797                  |
| 2007 | 10                | 23.311         | -                 | -                 | -                           | -                           | 10                      | 23.311                  |
| 2008 | 10                | 65.918         | 1                 | 47.958            | -                           | -                           | 9                       | 17.960                  |

### ALLOGGI ERP ASSEGNATI IN DEROGA ALLA GRADUATORIA

| ANNO | SFRATTATI | ALTRE CONDIZIONI | FORZE DELL'ORDINE |
|------|-----------|------------------|-------------------|
|      | N°        | N°               | N°                |
| 2006 | 28        | 33               | -                 |
| 2007 | 16        | 48               | -                 |
| 2008 | 24        | 53               | -                 |

### ALLOGGI RISTRUTTURATI

| ANNO | TOTALE ALLOGGI | RISTRUTTURATI | RISTRUTTURATI SUL TOTALE |
|------|----------------|---------------|--------------------------|
|      | N°             | N°            | %                        |
| 2006 | 5.822          | 873           | 14,99                    |
| 2007 | 5.778          | 873           | 15,11                    |
| 2008 | 5.781          | 873           | 15,10                    |

Per quanto riguarda la provenienza geografica dei sottoscrittori di contratto di locazione, più del 59% è nato in Bergamo e provincia (3.247), il 27% è nato nel resto d'Italia, e il 14% è nato fuori dal territorio nazionale.

Disaggregando il valore riguardante gli utenti nati fuori dall'Italia,

### UTENTI PER AREE GEOGRAFICHE DI NASCITA

| ANNO | AMBITO ALER | LOMBARDIA | ITALIA | U.E. | EXTRA U.E. | TOTALE |
|------|-------------|-----------|--------|------|------------|--------|
|      | N°          | N°        | N°     | N°   | N°         | N°     |
| 2006 | 3.273       | 297       | 1.251  | 60   | 674        | 5.555  |
| 2007 | 3.253       | 277       | 1.244  | 65   | 708        | 5.547  |
| 2008 | 3.247       | 270       | 1.224  | 63   | 740        | 5.544  |

i gruppi nazionali più numerosi sono quelli provenienti dal Marocco (269), seguito da Senegal (79), ex Jugoslavia (71), Albania e Tunisia (56).



### CAMBI ALLOGGI: CASISTICA

| CASISTICA   | 2006      | 2007      | 2008      |
|---|-----------|-----------|-----------|
|   | N.        | N.        | N.        |
| DISAGIO SOCIALE   | 13        | 7         | 7         |
| NUCLEI CON COMPONENTI PORTATORI DI HANDICAP/INVALIDI      | 8         | 13        | 12        |
| SOVRAFFOLLAMENTO/SOTTOUTILIZZO                            | 4         | 10        | 5         |
| ANTIGIENICITA'  | -         | 2         | -         |
| CAMBI CONSENSUALI   | 2         | 1         | 2         |
| MANUTENZIONE STRAORDINARIA, RISANAMENTO, RISTRUTTURAZIONE | 2         | -         | 1         |
| RAZIONALIZZAZIONE GESTIONE PATRIMONIO                     | 5         | 7         | 6         |
| ALTRO   | -         | -         | -         |
| <b>TOTALE</b>   | <b>34</b> | <b>40</b> | <b>33</b> |



## Dimensione Sociale

Non risultano assegnazioni di alloggi ERP fuori graduatoria per famiglie sfrattate.

L'occupazione regolare rappresenta la norma.

Negli anni dal 2003 al 2008 non sono stati occupati abusivamente alloggi dell'Azienda.

Sono stati attivati invece dei provvedimenti estintivi di assegnazione

degli alloggi ai sensi del R.R. n.1/2004, emessi nei confronti di assegnatari inadempienti.

Nel corso dell'ultimo triennio, non sono state cedute unità immobiliari alle famiglie.

### UTENTI PER FASCE DI ISEE-ERP

| 2008          |              |               |
|---------------|--------------|---------------|
| FASCIA        | N°           | %             |
| PROTEZIONE    | 1.976        | 35,64         |
| ACCESSO       | 1.280        | 23,09         |
| PERMANENZA    | 2.250        | 40,58         |
| DECADENZA     | 38           | 0,69          |
| <b>TOTALE</b> | <b>5.544</b> | <b>100,00</b> |

### INCIDENZA SFRATTI PER MOROSITA' SU TOTALE ALLOGGI

| ANNO | TOTALE ALLOGGI LOCATI |      | SFRATTI |      |
|------|-----------------------|------|---------|------|
|      | N°                    | %    | N°      | %    |
| 2006 | 5.555                 | 0,09 | 5       | 0,09 |
| 2007 | 5.547                 | 0,13 | 7       | 0,13 |
| 2008 | 5.544                 | 0,13 | 7       | 0,13 |

## I SERVIZI EROGATI ALL'UTENZA ED IL GRADO DI SODDISFAZIONE

Tra i servizi erogati all'utenza si segnala la collaborazione, dall'anno 2001, con la **Mediatrice Culturale**, al fine di favorire l'inserimento abitativo e relazionale di nuovi inquilini, in particolare se provenienti da paesi extra U.E., nel contesto del tradizionale inquilinato, con l'obiettivo di ottenere una civile e serena convivenza, partendo da una reciproca conoscenza e trasferendo ai nuovi arrivati le norme più elementari che regolano la vita del condominio.

Alla fine dell'anno 2008 il Servizio Qualità dell'ALER ha nuovamente realizzato l'indagine statistica per rilevare il grado di soddisfazione degli inquilini, tramite intervista diretta e pubblicazione del questionario sul **sito internet aziendale [www.alerbg.it](http://www.alerbg.it)**

Dall'analisi delle risposte, risulta migliorata la cortesia e la competenza del personale ALER a fronte di richieste espresse telefonicamente.

Buoni sono i giudizi sul lavoro e l'utilità dell'URP; migliorati i rapporti con gli addetti dell'Ufficio Manutenzione e maggiore l'apprezza-



Consegna alloggi anni '60

mento per gli interventi effettuati dagli stessi. Buona è la valutazione dell'Ufficio Assegnazioni, sia la disponibilità e competenza degli addetti che i tempi d'attesa allo sportello.

Anche per l'Ufficio Gestioni Immobiliari è stata rilevata maggior chiarezza e completezza della documentazione fornita, come per l'Ufficio Recupero Crediti, dove migliora tra l'altro la capacità di risposta alle esigenze dell'utenza.

Si rileva un miglioramento, rispetto alle indagini in precedenza promosse, sul giudizio dell'alloggio assegnato e sulla convivenza con i vicini, sulla conoscenza e giudizio del sito internet, ed è confermato il giudizio positivo sul rispetto delle tempistiche previste dalla **Carta dei Servizi**, sulla chiarezza e comprensibilità della bolletta periodica e sull'utilità del periodico **ALER Notizie**.



## ALER E LA SOCIALITÀ

### Il Contributo di Solidarietà

La l.r. n. 27/2007 ha istituito il "Contributo di Solidarietà" da destinare agli assegnatari che non sono in grado di far fronte al pagamento del canone di locazione e/o dei servizi prestati dall'ALER.

L'Utente che dovesse trovarsi nelle condizioni di bisogno sopra richiamate, può rivolgersi all'ALER o al Comune di residenza per presentare la richiesta di accesso al contributo.

La Legge ha previsto la costituzione di una Commissione, formata da rappresentanti del Comune, di cui uno con funzione di Presidente, e da rappresentanti dell'ALER, per valutare la fondatezza della domanda e provvedere all'aggiudicazione dei contributi da erogare agli aventi diritto fra i richiedenti, in base alle risorse conferite.

### La morosità: il contenzioso e l'attività di recupero

La morosità è monitorata costantemente nelle diverse fasi del rapporto contrattuale con gli utenti.

Le misure nei confronti degli inquilini inadempienti relativamente al pagamento dei canoni sono condotte con iter ormai collaudati:

- sollecito generico per coloro che ritardano il pagamento rispetto alla scadenza;
- diffida e messa in mora per gli importi superiori;
- azione legale per reiterato inadempimento
- esecuzione dello sfratto quale estrema soluzione

In tutte queste fasi, prima dell'esecuzione, l'ALER è sempre disponibile a proporre e valutare piani di rientro nei confronti di tutte le situazioni in cui l'inquilino dimostra una reale volontà di risanamento della sua posizione debitoria.

L'Azienda inoltre, prima di avviare procedimenti irreversibili quali il ri-

### FONDO SOCIALE O CONTRIBUTO DI SOLIDARIETÀ

| ANNO | ALER                     |                        |                         |                        |                               |
|------|--------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|
|      | EROGATO PER SERVIZI<br>€ | UTENTI ASSISTITI<br>N° | EROGATO PER CANONE<br>€ | UTENTI ASSISTITI<br>N° | TOTALE UTENTI ASSISTITI<br>N° |
| 2006 | -                        | -                      | 63.050,00               | 71                     | 71                            |
| 2007 | -                        | -                      | 51.523,00               | 42                     | 42                            |
| 2008 | 3.278,38                 | 7                      | 1.197,39                | 7                      | 14                            |

"Nell'anno 2006 l'ALER ha erogato inoltre un contributo straordinario in conto riscaldamento, per un importo complessivo di € 199.200,00 a favore di 664 inquilini.

Per quanto riguarda il contributo dei Comuni, nel corso dell'anno 2008 gli stessi hanno deliberato un contributo complessivo di € 17.406,62, accogliendo in sede di Commissione, 16 domande su 21 pervenute."

Nel primo anno di attivazione, purtroppo, molti Comuni hanno tardato a costituire la Commissione, o non hanno aderito, bloccando, di fatto, la procedura di determinazione e assegnazione del contributo, oppure hanno destinato allo stesso risorse insufficienti. L'ALER è in condizione di attivare immediatamente le procedure per l'erogazione dei contributi,

disponendo tra l'altro di specifico fondo (ex Fondo Sociale).

Si auspica che, nel futuro, le Amministrazioni Comunali superino l'attuale fase di paralisi e si attivino concretamente per utilizzare questo strumento, fondamentale per risolvere le problematiche dei nostri assegnatari, specialmente quelli più bisognosi.

lascio forzoso dell'immobile, si rapporta sempre con i Servizi Sociali e gli Assessorati competenti per trovare adeguate soluzioni intese a tutelare i bisogni dei propri assegnatari.

E' però intransigente nei confronti di chi non dimostra alcuna volontà, pur avendone la possibilità, di ricondurre la propria situazione nei parametri della normalità.

In tali casi l'esecuzione dello sfratto è un dovere dell'ALER che è tenuta a rientrare nel possesso dell'immobile e alla sua riassegnazione a utenti in stato di bisogno.

La morosità è in aumento rispetto al dato dello scorso anno sia in valore assoluto, passando da € 3.723.240 a € 3.996.103 (+ € 272.863, + 7,3 %), sia rispetto alle emissioni dell'anno, cioè degli importi complessivamente bollettati agli inquilini per voci che si riferiscono all'affitto e per spese di gestione degli alloggi. Infatti, mentre l'incremento nelle emissioni è stato pari al 6 %, passando da € 17.334.316 a € 18.378.301, la

morosità creata nell'anno (mancati pagamenti dell'anno rispetto all'emesso nell'anno) è passata dal 6,41% al 7,55%.

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

Sono definiti **attivi** gli inquilini con contratto in essere, **cessati** coloro che hanno rilasciato volontariamente o forzatamente l'alloggio, mentre sono conteggiati a parte gli utenti in locazione di alloggi di proprietà comunale gestiti dall'ALER.

Si è leggermente ridotto l'importo del debito degli inquilini cessati in quanto, dopo un'attenta analisi delle situazioni individuali e del debito residuo, una volta accertato che erano state esperite tutte le possibili procedure di recupero, si è provveduto a dichiarare inesigibili una parte dei crediti, per l'importo complessivo di € 335.851, corrispondenti a 212 casi.



### Le occupazioni abusive

Le occupazioni abusive sono del tutto inesistenti nella nostra provincia, anche a seguito delle procedure messe in atto dall'ALER per provvedere alla riattazione degli immobili rilasciati con la massima tempestività, nonché per la costante attività di sollecito alle Amministrazioni Comunali per ottenere in tempi ragionevoli la riassegnazione delle unità immobiliari sfitte.



Bergamo - via Cerasoli

## “ I Sindacati e l'Utenza ”

La funzione sociale dell'associazione sindacale e il ruolo d'interlocutori nella gestione dei rapporti con gli Utenti/Clienti, è riconosciuta dall'ALER alle Organizzazioni Sindacali rappresentanti l'inquilinato.

Con spirito di collaborazione, pur dal punto di vista delle naturali contrapposizioni, sono organizzati incontri per esaminare le problematiche inerenti l'applicazione delle nuove normative in materia di regolamenti che riguardano l'utenza, e soprattutto, in materia di canoni. La collaborazione è indirizzata al comune obiettivo di migliorare i servizi resi all'utenza.

La rappresentante del sindacato Sunia, intervenuta al Comitato degli Stakeholder, ha tenuto a precisare che sarebbe auspicabile, per un miglioramento nelle relazioni tra le parti, e di conseguenza

nel servizio reso all'utenza, un maggiore impegno da parte dell'ALER nell'informazione preventiva sui temi riguardanti l'inquilinato.

I rappresentanti delle OO.SS. del-

l'Utenza assistono, inoltre, alle riunioni delle Commissioni per l'erogazione dei Contributi di Solidarietà.

Le Organizzazioni Sindacali attualmente rappresentanti l'utenza sono:



SICET – Via Carnovali 88 – 24126 BERGAMO  
TEL 035324230 – FAX 035324113



SUNIA – Via Garibaldi 3 – 24122 BERGAMO  
TEL 0353594390 – FAX 0353594399



UNIAT – Via S. Bernardino 72/e – 24122 BERGAMO  
TEL e FAX 0352279580



UNIONE INQUILINI – V. Torretta - 24120 BERGAMO  
TEL 035211443



UGL ASSOCASA – Via P. Isabello 11 – 24125 BERGAMO  
TEL e FAX 0350779181



## “ Il Personale ”

umane. Infatti, gli stessi lavorano costantemente interagendo e ascoltando gli utenti, con funzioni, a volte, di vera e propria assistenza, sostituendosi e integrando l'attività di altri organi o istituzioni.

Parte del lavoro, soprattutto per gli uffici "front office", cioè di prima accoglienza del pubblico, è dedicata a risolvere casi di persone con stati di bisogno, utenti più deboli o in situazione di disagio. In tali casi la buona qualità del lavoro può essere assi-

curata dalla competenza e dalla responsabilità; compito dell'Azienda è di dedicare particolare attenzione a tali aspetti, con apposita formazione, per rendere consapevoli i propri collaboratori del delicato compito che svolgono e far emergere le caratteristiche che necessitano per affrontare i temi legati alla centralità della persona e l'attenzione verso i singoli.

Equamente importanti e significative sono le altre professionalità presenti



in Azienda, sia dei collaboratori adde-  
tetti ai servizi amministrativi, sia tec-  
nici sia gestionali.

I dipendenti in servizio alla data del  
31/12/2008 sono 61, di cui 38  
donne, pari al 62 %, senza cam-  
biamenti rispetto all'anno prece-  
dente.

Così come per gli utenti, anche per  
il personale, nel corso dell'anno  
2008, è stato promosso dal Si-  
stema Qualità un questionario per  
misurare la "soddisfazione dei con-  
sumatori".  
L'indagine era orientata alla valu-  
tazione della soddisfazione nei  
confronti della mansione attuale,  
della retribuzione, dei riconosci-  
menti, del rapporto con i superiori,  
con i colleghi del proprio ufficio,  
della comunicazione interna, delle  
condizioni di lavoro e della perce-  
zione dell'istituzione.

Dall'analisi dei 40 questionari re-  
stituiti compilati (sui 55 distribuiti) è  
emersa una certa insoddisfazione  
per il mancato riconoscimento  
dalle capacità personali non sem-  
pre adeguatamente valorizzate, per  
le retribuzioni e per i sistemi incen-  
tivanti (premi e avanzamenti di car-  
riera).

Altra criticità si avverte sul fronte  
della comunicazione interna, non  
sempre adeguata. E' considerato  
nel complesso positivamente il rap-  
porto con i diretti superiori e più  
che buono con i colleghi d'ufficio,  
di cui si apprezza la professionalità,  
anche se si avverte l'esistenza di  
una certa conflittualità nei rapporti  
tra i diversi uffici e Servizi.

Buono è anche il giudizio sulle con-  
dizioni di lavoro, in particolare sugli  
orari lavorativi, mentre migliorabili  
sono gli spazi di relazione con il  
pubblico e con i colleghi.  
Per quanto riguarda la percezione  
dell'istituzione, è diffusa l'opinione  
che la struttura, agli occhi degli  
esterni, non abbia considerevole  
stima e il personale non sempre  
s'identifica con l'istituzione né con i  
suoi obiettivi.

Tali considerazioni sono rafforzate  
anche dall'intervento del rappre-

| DIPENDENTI SUDDIVISI PER ETÀ' |           |            |           |            |           |            |
|-------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                               | 2006      |            | 2007      |            | 2008      |            |
|                               | N°        | %          | N°        | %          | N°        | %          |
| < 30 ANNI                     | 2         | 3          | 5         | 8          | 4         | 7          |
| DA 31 A 50 ANNI               | 46        | 78         | 44        | 72         | 41        | 67         |
| > 50 ANNI                     | 11        | 19         | 12        | 20         | 16        | 26         |
| <b>TOTALE DIPENDENTI</b>      | <b>59</b> | <b>100</b> | <b>61</b> | <b>100</b> | <b>61</b> | <b>100</b> |

| COSTO DEL PERSONALE       |                  |                  |                  |                                   |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|
|                           | 2006             | 2007             | 2008             | DIFFERENZA<br>RISPETTO<br>AL 2007 |
| RETRIBUZIONI E INDENNITÀ' | 1.577.206        | 1.561.652        | 1.579.751        | 18.099                            |
| LAVORO STRAORDINARIO      | 19.306           | 12.295           | 31.891           | 19.596                            |
| PREMIO DI PRODUZIONE      | 170.016          | 155.611          | 196.327          | 40.716                            |
| PREMIO INCENTIVANTE DIR.  | 54.130           | 51.122           | 50.987           | - 135                             |
| ONERI SOCIALI             | 470.031          | 471.991          | 495.290          | 23.299                            |
| TFR                       | 137.385          | 145.342          | 142.738          | - 2.604                           |
| ALTRI COSTI               | 706              | 1.319            | 135.644          | 134.325                           |
| <b>TOTALE</b>             | <b>2.428.780</b> | <b>2.399.332</b> | <b>2.632.628</b> | <b>233.296</b>                    |

### FORMAZIONE DEL PERSONALE: ORE TOTALI

|                           | 2006   | 2007   | 2008   |
|---------------------------|--------|--------|--------|
|                           | N° ORE | N° ORE | N° ORE |
| <b>TUTTO IL PERSONALE</b> | 12     | 400    | 62     |

sentante dei dipendenti al comitato  
degli Stakeholder: dall'analisi com-  
parata dei dati riguardanti i costi  
del personale ricavati dai Bilanci di  
Missione Sociale delle ALER lom-

barde del 2007, si evidenzia che,  
pur in presenza di buone perfor-  
mance, la media retributiva del-  
l'ALER di Bergamo non è allineata  
alle altre Aziende.

Servizio Tecnico  
anni '60





# “ I Finanziatori ”

Per il triennio 2008-2010 il servizio di Cassa dell’Azienda, a seguito esperimento di procedura negoziata, è stato aggiudicato alla Banca Popolare di Sondrio, con sede in Ber-

gamo, Via Broseta. Nella tabella si evidenziano gli importi attualmente in essere quali mutui sottoscritti. Nell’anno 2008 non è stato acceso alcun mutuo.



| FINANZIAMENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA |   |              |        |       |              |        |       |              |        | ENTE EROGATORE |      |                   |
|---------------------------------------|---|--------------|--------|-------|--------------|--------|-------|--------------|--------|----------------|------|-------------------|
| ENTE EROGATORE                        |   | 2006         |        |       | 2007         |        |       | 2008         |        |                | ANNO | REGIONE LOMBARDIA |
|                                       |   | CASSA DD.PP. | BANCHE | ALTRO | CASSA DD.PP. | BANCHE | ALTRO | CASSA DD.PP. | BANCHE | ALTRO          |      |                   |
| IMPORTO FINANZIAMENTO                 | € | 5.069.630    | -      | -     | 5.069.630    | -      | -     | 5.069.630    | -      | -              | 2006 | € 391.848,34      |
|                                       | % | 100,00       | -      | -     | 100,00       | -      | -     | 100,00       | -      | -              | 2007 | € 284.114,00      |
| QUOTA CAPITALE                        | € | 302.870      | -      | -     | 294.346      | -      | -     | 317.853      | -      | -              | 2008 | € -               |
| QUOTA INTERESSI                       | € | 134.413      | -      | -     | 111.748      | -      | -     | 88.240       | -      | -              |      |                   |
| RESIDUO                               | € | 1.541.330    | -      | -     | 1.246.984    | -      | -     | 929.131      | -      | -              |      |                   |

# “ La Pubblica Amministrazione ”



## I RAPPORTI CON L'ERARIO

Nella tabella sono evidenziate le imposte e tasse che l'ALER versa nelle casse dell'Erario, dello Stato e degli Enti Territoriali.

Di grande rilievo per l'Ente è stato il riconoscimento, dall'anno 2008, dell'esenzione dal versamento dell'ICI

per gli alloggi di proprietà dell'Azienda, di fatto riconosciuti tutti come prima casa.

Tale imposta, quindi, ora è versata dall'ALER sui negozi, i box non di pertinenza dell'alloggio e sulle aree.

Il risparmio così ottenuto è utilizzato per manutenzione degli stabili, e quindi a beneficio diretto degli utenti.

### RAPPORTI FINANZIARI CON LO STATO NEL TRIENNIO

|                                     | ANNO 2006 | ANNO 2007 | ANNO 2008 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| IMPOSTA BOLLO E REGISTRO            | 233.391   | 86.950    | 95.824    |
| IVA INDETRAIBILE                    | 4.374     | 6.710     | 9.878     |
| IRES                                | 632.185   | 668.540   | 586.992   |
| CONCESSIONI GOVERNATIVE E DEMANIALI | 310       | 310       | 310       |
| ALTRO                               | -         | -         | -         |

### RAPPORTI FINANZIARI CON GLI ENTI LOCALI NEL TRIENNIO

|                       | ANNO 2006        | ANNO 2007        | ANNO 2008      |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------|
| ICI                   | 701.971          | 669.834          | 60.672         |
| IMPOSTE E TASSE       | -                | -                | -              |
| IRAP                  | 281.184          | 227.617          | 357.807        |
| CONSORZIO DI BONIFICA | 108.046          | 110.964          | 110.116        |
| CONTRIBUTI CONSORTILI | -                | -                | -              |
| ALTRO                 | 2.777            | 2.836            | 4.117          |
| <b>TOTALE</b>         | <b>1.093.978</b> | <b>1.011.251</b> | <b>532.712</b> |



## I RAPPORTI CON REGIONE LOMBARDIA

Il ruolo e le funzioni di Regione Lombardia sono definite dalla l.r. n.13/1996 istitutiva delle Aziende e si concretizzano nella determinazione, mediante il Consiglio Regionale, degli indirizzi e i programmi riguardanti il settore dell'ERP, coerentemente con i contenuti della programmazione economica, della pianificazione territoriale e delle politiche sociali perseguite.

Alla Giunta Regionale compete invece la verifica dell'attuazione dei piani di intervento in esecuzione dei programmi di ERP, d'indirizzo delle attività al fine di favorire la gestione sociale degli alloggi e dei relativi servizi, con la partecipazione degli utenti per la promozione del coordinamento tra i vari enti operanti nel settore dell'ERP, sui quali esercita azione di vigilanza.

Nel corso dell'anno 2008 la Regione Lombardia ha emanato alcune norme particolarmente significative per le ALER:

- Deliberazione della Giunta Regionale n. 6785 del 12/3/2008, contenente modalità per la predisposizione dei programmi per la valorizzazione e razionalizzazione del patrimonio di ERP.
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 7889 del 30/6/2008 relativa al programma di riqualificazione urbana per gli alloggi a canone sostenibile.
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 8705 del 22/12/2008 contenente le determinazioni per i soggetti del sistema regionale tra i quali l'ALER.
- Decreto n. 15381 Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche del 12/12/2008 con il quale sono definite le attività di monitoraggio e verifica dell'operatività delle ALER.

## I RAPPORTI CON I COMUNI

Nel corso dell'anno si è riproposta l'indagine statistica per rilevare il grado di soddisfazione dei Comuni convenzionati con la nostra Azienda per l'anno 2008.

Essendo attive 95 convenzioni per la gestione degli alloggi comunali e 54 convenzioni per i bandi di assegnazione alloggi, e tenuto conto che alcune Amministrazioni si convenzionano per entrambi i servizi, è derivato un elenco di 113 Comuni ai quali è stato inviato il questionario di soddisfazione Clienti elaborato dal Responsabile Qualità in collaborazione con il Dirigente del Servizio Gestionale.

Il questionario, in tre punti, richiedeva una valutazione del servizio svolto dall'Azienda sulla base delle convenzioni stipulate con i Comuni per la gestione degli alloggi comunali e dei bandi di assegnazione alloggi, nonché una valutazione generale, con punteggio da 0 (giudizio pessimo) a 10 (giudizio ottimo). L'analisi delle risposte, sui questionari

rientrati compilati (n. 53 questionari, pari al 46,7% (contro i 59 dell'indagine precedente, cioè il 42,1% con un incremento percentuale quindi del 4,6%, segnale che comunque i Comuni sono sensibili ad attività di monitoraggio del servizio), ha dato dei risultati incoraggianti per l'Azienda.

Il giudizio complessivo è buono (8,28) e migliorato rispetto al 2007 (8,04), più che buono se si considera il punteggio riferito al solo Servizio Gestionale (8,40) anch'esso giudicato più positivamente rispetto all'anno precedente (8,16); in particolare, cortesia, disponibilità e competenza del personale del Servizio Gestionale incrementano l'indice di soddisfazione (8,49).

E' ritenuto discretamente buono il notiziario ALER (7,84) e anche in questo caso si segnala un miglioramento dell'indice complessivo rispetto allo scorso anno (7,56).

Cresce, anche se rimane al di sotto delle medie standard degli altri parametri, anche il giudizio espresso sul sito internet aziendale, che è passato dal 7,24 al 7,61.

È dato un giudizio più che positivo sulla chiarezza della modulistica e della documentazione (8,15).

In miglioramento anche il parametro relativo al giudizio dato sui tempi di attesa per la predisposizione delle graduatorie, passato dal 7,66 all'8,06.

Non è stato espresso alcun giudizio pessimo (0) o insufficiente (2) ma solo in casi assolutamente sporadici è stato espresso un giudizio pari a 4/10.



# “ La Collettività e la Sussidiarietà ”

**P**rosegue da parte di ALER la disponibilità a sottoscrivere convenzioni con associazioni che si occupano di situazioni meritevoli di attenzione, che consistono nel mettere a disposizione, a titolo oneroso, un certo numero di alloggi al fine di consentire di risolvere situa-

zioni sociali ed economiche di particolare gravità.

Attualmente, sono attive convenzioni con le seguenti realtà: il Comitato d’Iniziativa Carcere e Territorio, Casa Amica Onlus, Opera Bonomelli Nuovo Albergo Popolare, Famigliaperta, Comunità

Emmaus, Associazione "Piccoli Passi per...", la Parrocchia di Monterosso, oltre ai Comuni di Albino, Comun Nuovo, Brignano Gera d’Adda, Torre Bordone e Zanica, per un totale di 38 alloggi.

**Non sono state realizzate opere di urbanizzazione secondaria.**

# “ I Fornitori ”

I rapporti tra l’Azienda e i propri fornitori sono disciplinati dalla normativa che vige in materia.

In relazione ai lavori in generale, il riferimento principale è la Legge n. 109 dell’11 febbraio 1994 “Legge Quadro in materia di Lavori Pubblici” e successive modificazioni e integrazioni.

Per i lavori, le forniture e i servizi in economia, in ottemperanza a quanto previsto dall’art. 97 della Costituzione e dall’art. 125 d.lgs. n. 163/2006 e art. 10 del DPR 384/2001, l’Azienda ha approvato un proprio Regolamento che disciplina l’attività negoziale diretta all’acquisizione di lavori, forniture e servizi in economia (delibera CdA n.19/2008 e n. 86/2008).

Il rappresentante dell’ANCE (Associazione Nazionale Costruttori Edili) nel suo intervento al Comitato degli Stakeholders, ha invitato l’ALER all’applicazione di diversi principi di valutazione degli esiti delle gare di appalto, esperite secondo quanto definito dalla legge Merloni.

Essa permette di aggiudicare gli appalti secondo due principi, ovvero il **prezzo più basso** tra quelli presen-



Cologno Al Serio

## FORNITORI: SUDDIVISIONE TIPOLOGIA

|      | LAVORI    |       | FORNITURE |       | SERVIZI    |       | TOTALE     |
|------|-----------|-------|-----------|-------|------------|-------|------------|
|      | €         | %     | €         | %     | €          | %     | €          |
| 2006 | 6.358.191 | 15,52 | 4.354.220 | 10,63 | 30.242.507 | 73,84 | 40.954.918 |
| 2007 | 6.247.046 | 21,33 | 3.479.179 | 11,88 | 19.557.813 | 66,79 | 29.284.038 |
| 2008 | 8.599.780 | 32,93 | 4.102.110 | 15,71 | 13.411.987 | 51,36 | 26.113.877 |

## FORNITORI: FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA

|               | 2006              |       | 2007              |       | 2008              |       |
|---------------|-------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|
|               | €                 | %     | €                 | %     | €                 | %     |
| AMBITO ALER   | 18.339.840        | 44,78 | 23.624.928        | 80,68 | 19.417.680        | 74,36 |
| LOMBARDIA     | 3.007.191         | 7,34  | 1.620.875         | 5,54  | 3.503.109         | 13,41 |
| ITALIA        | 19.607.887        | 47,88 | 4.030.076         | 13,76 | 3.193.088         | 12,23 |
| ESTERO        | -                 | -     | 8.160,00          | -     | -                 | -     |
| <b>TOTALE</b> | <b>40.954.919</b> |       | <b>29.284.039</b> |       | <b>26.113.877</b> |       |



Calusco D'Adda - Interno



tati dai diversi offerenti, metodologia generalmente privilegiata in sede di aggiudicazione, o l'**offerta economicamente più vantaggiosa**, che, oltre alla verifica dei prezzi, consente la valutazione di fattori tecnici qualitativamente importanti.

Infatti, qualora fosse adottato il secondo criterio, si limiterebbero le evidenti ripercussioni negative sull'andamento e l'esito dei lavori, generate dall'applicazione di ribassi non realistici sui capitolati.

Nella tabella della pagina precedente si può vedere la distribuzione dei fornitori per tipologia: nei **lavori** sono compresi i cantieri e le attività relative alla manutenzione degli alloggi (imprese e artigiani), nelle **fortiture** si considerano le spese per i

cosiddetti servizi a rimborso (energia elettrica, acqua, metano, gasolio), mentre nei **servizi** rientra una vasta casistica, comprendendo le spese di gestione della sede, il personale, le rate condominiali di competenza della proprietà ALER, i tributi, le consulenze ecc., spese

come si vede preponderanti rispetto alle altre due categorie.

Nella seconda tabella i fornitori sono disaggregati per **distribuzione geografica**. La ricaduta sul territorio bergamasco "ambito ALER" coinvolge nell'ultimo anno circa il 74% dell'attività dell'Azienda.

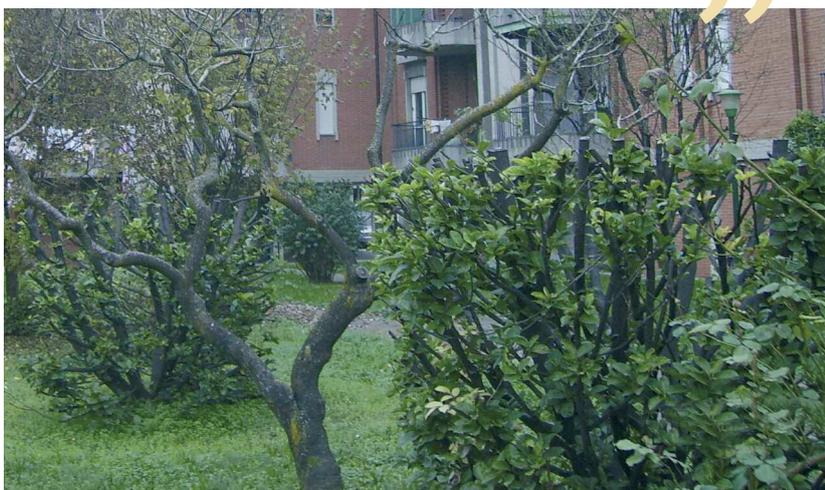
## “Aler e l'Ambiente naturale”

### LA QUALITÀ AMBIENTALE

E' consolidato oramai il concetto che risparmiare energia sia oggi un dovere.

Anche il legislatore, negli ultimi anni, ha emanato in materia disposizioni innovative e da subito obbligatorie per ridurre l'inquinamento ambientale causato dall'impiego di combustibili e limitare gli alti costi che ne derivano.

Il risparmio energetico nell'edilizia è visto come una nuova fonte di energia, una risorsa ancora non sfruttata, che può ridurre notevolmente i consumi e le conseguenze connesse al cattivo uso dell'energia: l'energia migliore è quella che non si consuma e che, quindi, non deve essere prodotta.



Si è stimato che oltre il 30 % dei consumi totali di energia riguarda il riscaldamento delle abitazioni.

Ecco che oggi, con la crisi del petrolio ed il riscaldamento globale,

diventa prioritario limitare gli sprechi e quindi i consumi e promuovere l'utilizzo delle fonti alternative. **L'ALER di Bergamo ha risposto al tema del risparmio energetico con la progettazione sugli interventi co-**



struttivi di prossima realizzazione, d'impianti di riscaldamento centralizzato dotati di caldaie a condensazione, con contabilizzazione del calore, e l'installazione di pannelli in copertura per lo sfruttamento dell'energia solare per la produzione di acqua calda sanitaria, come previsto dalla norma legislativa.

L'impianto di riscaldamento centralizzato si ripropone con molti vantaggi rispetto all'impianto unifamiliare.

Dal punto di vista gestionale, anche la questione dei consumi e della differenziazione delle fasce orarie (argomento che fino a poco tempo fa era all'ordine del giorno delle assemblee condominiali e delle riunioni con gli inquilini) è ora, di fatto, superato.

Infatti, con l'introduzione del contatore di calore e della valvola d'intercettazione del circuito di ogni alloggio, anche l'impianto centrale diventa autonomo e nel frattempo è raggiunto lo scopo di contribuire a limitare il consumo di energia primaria. Ancor più con l'utilizzo dei sistemi di regolazione automatica costituiti da valvole termostatiche sui corpi scaldanti.

L'Utente può quindi agire per mezzo del cronotermostato ambiente sulla valvola di zona e pertanto programmare secondo le sue esigenze le fasce orarie di avviamento e spegnimento (ovvero attenuazione) dell'impianto di riscaldamento e regolare la temperatura ambiente dell'appartamento, con scostamenti di circa due gradi rispetto ai 20 °C. La contabilizzazione del calore "ad personam" consente di raggiungere invece l'obiettivo primario di addebitare all'utente il riscaldamento secondo il reale consumo, e conseguentemente di ridurre il combustibile impiegato poiché il pagamento "ad hoc" induce l'utente che vuole risparmiare alla conduzione parsimoniosa della parte di impianto utilizzata.

Dal punto di vista energetico, l'adozione di un'unica centrale termica (del tipo a condensazione e cioè

### RISORSE NATURALI: COSTI E CONSUMI PER ALLOGGI GESTITI

| Nd - Non disponibile  | TUTTI GLI ALLOGGI GESTITI |         |           |
|-----------------------|---------------------------|---------|-----------|
|                       | UNITA' DI MISURA          | CONSUMI | COSTO €   |
| ACQUA                 | Nd                        | Nd      | 531.324   |
| ENERGIA ELETTRICA     | Nd                        | Nd      | 343.266   |
| GAS METANO            | Nd                        | Nd      | 2.079.266 |
| GASOLIO RISCALDAMENTO | Nd                        | Nd      | 480.262   |
| TELERISCALDAMENTO     | Nd                        | Nd      | 737.954   |

### RISCALDAMENTO: TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE IMPIEGATO

| Nd - Non disponibile | ANNO 2008 |         |         |         |
|----------------------|-----------|---------|---------|---------|
|                      | IMPIANTI  | ALLOGGI | CONSUMO | CONSUMO |
|                      | N°        | N°      | MC      | €       |
| CENTR. A GASOLIO     | 10        | Nd      | Nd      | Nd      |
| CENTR. A NAFTA       | -         | -       | Nd      | Nd      |
| CENTR. A METANO      | 72        | Nd      | Nd      | Nd      |
| AUTONOMO A METANO    | Nd        | 849     | Nd      | Nd      |
| SERVIZIO ENERGIA     | 15        | Nd      | Nd      | Nd      |
| TELERISCALDAMENTO    | 2         | 632     | Nd      | Nd      |
| SENZA IMPIANTO       | Nd        | 179     | Nd      | Nd      |
| BIOMASSA VEGETALE    | -         | -       | Nd      | Nd      |
| ALTRO                | -         | -       | Nd      | Nd      |

### BIOARCHITETTURA:

#### EDIFICI COSTRUITI CON MATERIALI ECOLOGICI

#### E PROGETTI - INTERVENTI SPERIMENTALI



che sfrutta anche il calore dei fumi di espulsione aumentandone il rendimento) permette una notevole riduzione della potenza termica complessivamente installata nell'edificio, grazie al dimensionamento eseguito sulla base dei reali fabbisogni energetici per il riscaldamento e per la produzione di acqua calda sanitaria, mediati dai fattori di contemporaneità e dagli apporti gratuiti dei pannelli solari. Tutti gli ultimi interventi dell'ALER di Bergamo sono dotati di soluzioni tecniche in linea con l'attuale normativa emessa da Regione Lombardia sul risparmio energetico, che richiede dei livelli di isolamento termico superiori a quelle nazionali.

Pertanto l'Azienda si è attivata in tal senso, ponendo l'attenzione sul giusto posizionamento dell'edificio all'interno dell'area d'intervento, sui particolari costruttivi per eliminare i ponti termici e sull'utilizzo d'impianti performanti come sopra descritto.

Il Servizio Tecnico, inoltre, da tempo ormai affronta le problematiche specifiche inerenti il risparmio energetico e il miglioramento delle prestazioni dei fabbricati, ponendo l'attenzione anche sulla scelta dei materiali costituenti l'involucro degli stabili, con particolare riguardo agli aspetti clima-acustici.



# “ Il fabbisogno abitativo ”

Il Regolamento Regionale n. 1 del 10/2/2004, al Titolo II Assegnazione degli alloggi art. 5 (Procedimento di Assegnazione) prevede che “all’assegnazione di alloggi di ERP, come definiti dall’art. 1, provvede il Comune in cui si situa l’alloggio”.

Per ottenere l’assegnazione di un alloggio in locazione, quindi, le domande devono essere presentate al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa. Le Amministrazioni Comunali che sono titolari alla funzione di assegnazione, possono delegare alle

ALER, previa sottoscrizione di apposita convenzione, le attività di gestione dei bandi con raccolta e istruzione delle relative domande.

L’ALER ha svolto negli anni l’attività per conto di numerosi Comuni della provincia di Bergamo.

Occorre precisare che l’assegnazione è regolata da precise disposizioni regionali ed è effettuata dal Comune competente.

Per snellire l’iter burocratico, Regione Lombardia, ormai dal 2004, ha predisposto un’apposita procedura in-

formatica per il caricamento delle domande, la formazione delle graduatorie e procedure di gestione delle stesse dopo la loro pubblicazione. ([www.casa.regione.lombardia.it](http://www.casa.regione.lombardia.it))

Nei Comuni convenzionati con l’azienda, sono state raccolte negli anni:

|             |  |
|-------------|--|
| <b>2006</b> | 1090 domande in 66 Comuni convenzionati; |
| <b>2007</b> | 952 domande in 52 Comuni convenzionati;  |
| <b>2008</b> | 823 domande in 54 Comuni convenzionati.  |

# “ L’attività costruttiva e altri interventi ”

## LA PROGRAMMAZIONE DELL’ATTIVITÀ EDILIZIA

### Progettazione

**BERGAMO** - *Borgo Palazzo* - n. 3 edifici - 77 alloggi a canone moderato - 30 alloggi a canone sociale - totale 107 alloggi più box. Alla fine del 2008 si era in attesa del rilascio dei permessi di costruzione. L’appalto dei lavori sarà espletato nell’anno 2009.

**ROMANO DI LOMBARDIA** - *Via Cucchi* - 14 alloggi a canone sociale - 32 a canone moderato. Al 31/12/2008 è in corso di espletamento la gara d’appalto.

**TRESCORE BALNEARIO** - *Via Moro* - 10 alloggi a canone sociale - 10 alloggi a canone moderato. Al 31/12/2008 è in corso di espletamento la gara d’appalto.

**STEZZANO** - *“Case su Misura”* - 18 alloggi con componenti volti al risparmio energetico. In attesa della modifica della convenzione per il passaggio a canone sociale, previa modifica del progetto.

**TREVIGLIO** - *Via Peschiera* - n. 10 alloggi in vendita. Il progetto è in attesa di validazione.

### Direzione Lavori

**CALUSCO D’ADDA** - *Via Pertini* - 20 alloggi in vendita. In corso di realizzazione il tetto dell’ultimo solaio. Realizzato il 30% dell’opera.

**CALUSCO D’ADDA** - *Via Adda* - 20 alloggi a canone moderato con criteri di bio-edilizia. In corso la posa delle finiture e degli apparecchi igienici. Realizzato l’80% dell’opera.

**CALVENZANO** - *Le Vesture* - 12 alloggi. Cantiere fermo per rescissione contrattuale.

**SAN PAOLO D’ARGON** - *Via Moro* - 10 alloggi a canone sociale. E’ in corso il collaudo. L’assegnazione degli alloggi è prevista nel corso del 2009.



Calusco D’Adda

**ZANICA** - *Via Paride Davide* - ristrutturazione di 14 alloggi più locali di servizio, parcheggi e sala civica. L’intervento è stato completato. L’assegnazione è prevista per il 2009.

**BERGAMO** - *Quartiere Autostrada* - ristrutturazione di 90 alloggi a canone sociale. Il cantiere è fermo per rescissione contrattuale.



Bergamo  
Via Trucca



Bergamo - Via Pignolo

## LA GESTIONE DEL PATRIMONIO ABITATIVO

### La Manutenzione Programmata e la Progettazione impianti

L'ufficio Manutenzione Programmata e Progettazione Impianti 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.

In particolare nel corso dell'anno 2008, ha curato la progettazione, la validazione e l'approvazione dei seguenti programmi d'intervento:  
**Partizioni esterne VI tranche in Bergamo quartiere Monterosso** - I lavori

sono consistiti nel ripristino dei serramenti esistenti in legno con l'inserimento di doppi vetri, o l'eventuale sostituzione con nuovi in PVC. Si è provveduto al cambio degli scuri esterni in legno, alla sostituzione del manto di copertura del tetto, dei camini e delle lattonerie, del manto isolante del sottotetto, alla riparazione di frontolini dei balconi, al rifacimento d'intonaci e tinteggiature esterne o alla pulizia dei mattoni di facciata, alla verniciatura del vano scala, alla posa del nuovo impianto di ricezione TV satellitare e digitale terrestre, alla messa in quota dei parapetti dei balconi, alla fornitura di nuovi casellari postali, linee vita e pensiline di vetro. L'importo dei lavori ammonta a € 1.182.022 e l'appalto sarà esperito nell'anno 2009.

**Partizioni esterne VII tranche in Bergamo quartiere Monterosso** - Il progetto prevedeva la sostituzione dei serramenti esistenti in legno con nuovi in alluminio e doppi vetri, compresi di scuri esterni. Si è provveduto inoltre alla sostituzione del manto di copertura del tetto, dei camini e delle lattonerie, del manto isolante del sottotetto, la riparazione

di frontolini dei balconi, il rifacimento d'intonaci e tinteggiature esterne o la pulizia dei mattoni di facciata, la verniciatura del vano scala, la posa del nuovo impianto di ricezione TV satellitare e digitale terrestre, la messa in quota dei parapetti dei balconi, la fornitura di nuovi casellari postali, linee vita e pensiline di vetro. L'importo dei lavori ammonta a € 1.182.022 e l'appalto sarà esperito nell'anno 2009.

**Partizioni esterne VIII tranche in Bergamo quartiere Monterosso** - L'oggetto del progetto è uguale alla VII tranche. L'importo dei lavori ammonta a € 1.006.371 e l'appalto sarà esperito nell'anno 2009.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre contabilizzati i seguenti lavori:

**Sostituzione serramenti I e II lotto in Bergamo quartiere Monterosso** - sono stati ristrutturati i serramenti in legno, con l'inserimento di doppi vetri e rinnovo maniglie, o, dove troppo lesionati, la totale sostituzione con nuovi in alluminio. Sono stati sostituiti anche gli scuri esterni in legno. L'importo contabilizzato nell'anno è pari a € 196.598.



Bergamo - Quartiere Monterosso

**Impianto ascensore in Nembro, Via Rotone 31/c** – eliminazione di barriera architettonica con inserimento nel vano scala esistente di nuovo impianto ascensore a pistone pneumatico.

L'importo dei lavori contabilizzato nell'anno 2008 è pari a € 42.240.

## MANUTENZIONE ORDINARIA

Come già illustrato nella scorsa edizione del Bilancio di Missione Sociale, per quanto riguarda le manutenzioni degli stabili e degli alloggi, inclusa la gestione manutentiva degli alloggi di risulta, cioè resisi disponibili per rilascio, il territorio provinciale è suddiviso in tre zone, ciascuna delle quali fa capo a un tecnico di zona.

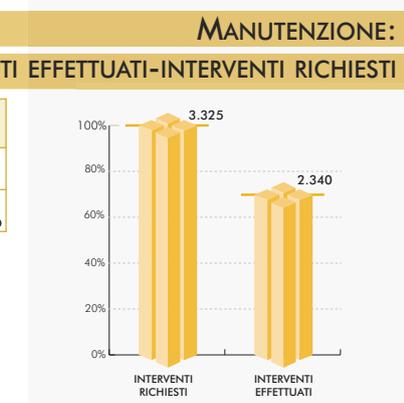
**ZONA A** - Bergamo - Val Calepio - Val Cavallina - Media Val Seriana - Lago - Val di Scalve - Alta Val Seriana

**ZONA B** - Bergamo - Bassa Bergamasca

**ZONA C** - Bergamo - Val Brembana - Valle Imagna - Isola Bergamasca

A commento della tabella allegata, si sottolinea che il 30% circa d'interventi non effettuati rispetto alle richieste, si riferisce in realtà a interventi annullati (spesso per segnalazioni plurime o errate) o chiusi d'ufficio, cioè risolti senza ordine per mancanza di presupposti o di competenza.

Degli interventi effettuati nell'anno, si segnala l'ulteriore miglioramento nei tempi di risposta, dove le richieste che andrebbero evase entro 20



giorni sono risolte mediamente in 7,5 giorni (contro i 10,7 dell'anno precedente) e quelli con tempistiche previste superiori ai venti giorni, di fatto, sono esperiti mediamente in 14 giorni, contro i 20 dell'anno precedente.

In quanto alla tipologia, sono sempre preponderanti le attività di tipo edile (25% sul totale), il più delle volte affidate alle tre imprese appaltatrici (una per ogni zona), cui seguono elettricista (21%) e idraulico (20%), che, se di lieve entità, sono affidate ad artigiani.

# “Obiettivi sociali”



Festa dei Nonni 2008

Il Bilancio di Missione Sociale introdotto nel 2007, non è solo uno strumento per monitorare le attività svolte dall'Ente, ma è soprattutto un mezzo di comunicazione fra l'Azienda e i suoi utenti, veri destinatari delle azioni e delle politiche istituzionali.

Da sempre l'ALER di Bergamo ha ben chiara la propria missione che è quella di soddisfare il fabbisogno abitativo delle classi più deboli, operando con criteri di efficienza, economicità e trasparenza.

Tra le attività avviate dall'Azienda nel corso dell'anno 2008, si vuol dare risalto a quelle rivolte verso gli anziani e/o i nuclei a basso reddito che, più di ogni altro, hanno manifestato situazioni di disagio economico-sociale.

Con l'iniziativa riscaldamento solidale, infatti, l'ALER di Bergamo ha deliberato di stanziare un contributo

a sostegno delle spese di riscaldamento che ha visto coinvolti più di duemila nuclei familiari.

L'Azienda ha poi continuato nella propria attività assistenziale con il lavoro svolto dalla Commissione per l'erogazione del Contributo di Solidarietà (che è la prosecuzione della Commissione Fondo Sociale), la quale ha costantemente collaborato con le amministrazioni comunali per procedere all'erogazione del contributo di solidarietà verso quegli inquilini con gravi difficoltà economiche.

Con l'approvazione degli Indirizzi Generali e degli Obiettivi Pluriennali per il prossimo quinquennio, l'ALER ha inoltre stabilito di istituire il servizio di portierato sociale. Con tale obiettivo, la cui sperimentazione sarà avviata in alcuni quartieri già dal prossimo anno, sarà introdotta e rivisitata la figura del portiere, che

dovrà diventare punto di appoggio per gli inquilini più anziani e soli, nonché punto di riferimento per le problematiche condominiali e di manutenzione.

L'ALER di Bergamo, infine, intende garantire a tutti gli utenti il libero e sereno godimento delle proprie unità abitative, mettendo in atto tutti quegli accorgimenti necessari a garantire una civile convivenza fra gli inquilini di etnie e culture diverse. Per fare ciò l'Ente ha da tempo siglato un accordo di collaborazione con mediatori culturali – che continuerà anche il prossimo anno – i quali, con la propria esperienza e professionalità, si rivolgono ai nuovi assegnatari, cittadini stranieri, favorendone l'inserimento abitativo e relazionale all'interno delle diverse strutture abitative assegnate.



## “Obiettivi ambientali”



**N**ell'ambito di una maggiore attenzione alla qualità dell'ambiente, si opera su una molteplicità d'interventi che riguardano sia il patrimonio esistente sia le nuove costruzioni. Sul patrimonio esistente già da tempo si è perseguito l'obiettivo della diminuzione dell'inquinamento atmosferico, con la progressiva riconversione delle caldaie a gasolio con sistemi alternativi, quali l'utilizzo del gas metano o l'allacciamento

alla rete del teleriscaldamento. Gli interventi sulle emissioni sono stati affiancati dalla sostituzione dei serbamenti esterni, principale fonte di dispersione degli alloggi. A completamento sono state poi introdotte alcune problematiche meno evidenti, quali l'eliminazione dell'amianto da tetti e facciate e il rifacimento delle reti idriche "colabrodo". Infine il rifacimento di facciate con

sistemi a "cappotto" porterà a un maggiore confort e al miglioramento delle condizioni di "fuel poverty". Sui nuovi edifici, oltre al controllo delle dispersioni, si stanno introducendo sistemi per la produzione di acqua calda solare e caldaie a condensazione, per migliorare i rendimenti e diminuire le emissioni di gas nocivi.



## “Obiettivi economici”

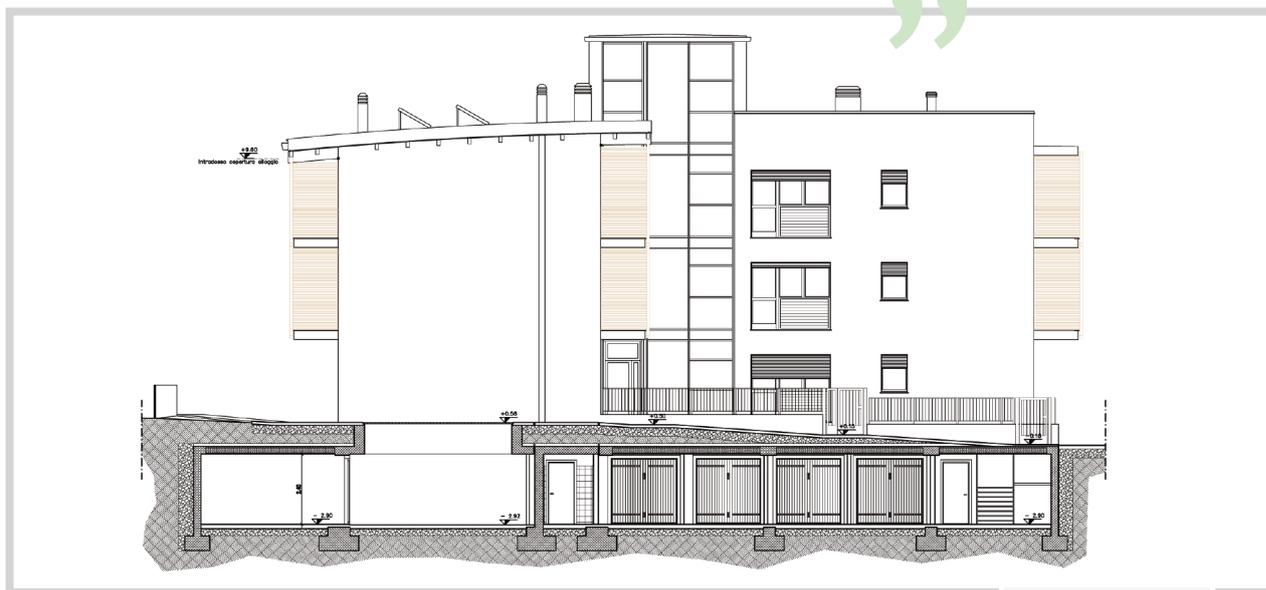
**G**ia da alcuni anni l'Azienda ha diversificato la propria attività al fine di recuperare risorse economiche da destinare alle sue finalità istituzionali. Ad oggi, oltre la gestione dei propri alloggi, la manutenzione, la progettazione e realizzazione di nuovi fabbricati, l'ALER di Bergamo fornisce ai Comuni della Provincia una serie di servizi: assistenza ai cittadini per la compilazione delle domande di assegnazione degli alloggi (convenzioni con più di 100 Comuni), gestione degli alloggi e dei box (calcolo del canone, stesura dei contratti di locazione, bollettazione, riscossione dei canoni, ripartizione delle spese reversibili, manutenzione ordinaria e straordinaria, verifica ana-

grafe). In tutto sono gestiti più di 2.000 alloggi di proprietà dei Comuni.

Non trascurabile è inoltre l'attività immobiliare di costruzione e vendita di alloggi e l'attività di progettazione e direzione lavori per le Pubbliche Amministrazioni.

In questa fase l'obiettivo nel breve periodo è l'implementazione dei volumi raggiunti.

# “Obiettivi realizzativi”



Sarnico

Gli interventi costruttivi programmati nell'immediato futuro sono i seguenti:

- **Bergamo - Piazzale Aquileia, 33 alloggi** a canone moderato facente parte del Contratto di Quartiere Grumello al Piano, oltre ad una sala polifunzionale e una piazza;
  - superficie territoriale (ST) 5.540 mq
  - superficie fondiaria (SF) 900 mq
  - superficie standard:
    - spazi scoperti 4.640 mq
    - parcheggi 1.378 mq
  - volume (V) massimo 10.000 mc
    - di cui mc 7.500 residenziali
    - mc 1.900 terziario
    - 200 mq servizi e attrezzature d'uso pubblico
  - altezza massima (H) 4 piani fuori terra.

---

- **Sarnico; 17 alloggi** a canone sociale;
  - superficie territoriale (ST) 1.329,66 mq
  - superficie fondiaria (SF)
  - superficie standard:
    - verde attrezzato (sup. drenante) 400,80 mq
    - parcheggio
  - superficie lorda di pavimento (Slp) progetto 880,43 mq
  - volume (V) massimo di progetto 2.905,42 mc
  - altezza massima (H) di progetto 9,45 m

Essendo l'edificio ricadente in zona S.C. "Servizi Comunali" non c'è limite di Volume e Altezza.

---

- **Ghisalba; 20 alloggi** in vendita – lotto n° 4 – comparto A
  - superficie fondiaria (SF) 2.561 mq
  - superficie fondiaria copribile 768 mq
  - volume (V) massimo 5.755 mc
  - altezza massima (H) 10 m (3 piani fuori terra)

A questi si affiancano i cantieri già progettati, il cui appalto sarà aggiudicato nel corso dell'anno 2009, come già indicato nella sezione riguardante la Progettazione.



# “Lettera del Direttore”



L'ALER di Bergamo, con la redazione della seconda edizione del Bilancio di Missione Sociale, prosegue il percorso avviato nel 2008, finalizzato al perseguimento di un miglioramento continuo nel campo della responsabilità sociale e ambientale, il tutto nella consapevolezza che la propria attività è fortemente permeata da contenuti sociali che ne indirizzano le scelte e le conseguenti azioni.

L'intento è di fornire, da un lato, un'informazione sempre più chiara e articolata sia in termini economici, ma soprattutto dal punto di vista qualitativo e quantitativo con riferimento agli obiettivi programmati.

Per realizzare questo percorso ALER, in condivisione con le linee regionali, ha ritenuto opportuno coinvolgere, nella stesura del documento, tutti i portatori d'interesse (utenti, personale, amministrazioni comunali, ecc.), di accogliere le loro indicazioni, osservazioni, contributi, suggerimenti con l'intento di fornire uno strumento utile per meglio conoscere l'Azienda per come ha operato e con quali risultati, rapportando le dichiarazioni d'intenti con gli obiettivi raggiunti.

Per altro verso, invece, l'aspettativa per i futuri esercizi è di contribuire alla diffusione della cultura della responsabilità sociale e dei modelli che ne consentano la rendicontazione, non limitata agli enti pubblici o del settore allargato, ma estesa anche ad altri operatori, fino al sistema delle imprese, nell'ottica di sviluppare le sinergie con le organizzazioni presenti sul territorio per la soluzione delle problematiche di natura sociale legate al bisogno di "alloggio".

Si ricorda che sul sito [www.alerbg.it](http://www.alerbg.it) sono disponibili i Bilanci di Missione Sociale degli anni 2007 e 2008 in formato PDF.

Sono gradite 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](mailto:segreteria@alerbg.it) o direttamente presso gli uffici.

Ing. Bruno Marzia  
Il Direttore Generale

**ABUSIVO** – soggetto che occupa impropriamente, senza averne i requisiti, un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

**ANAGRAFE UTENZA** – archivio informatico contenente i dati anagrafici censiti dai Comuni e dagli Enti Pubblici, per documentare la situazione numerica degli inquilini assegnatari delle abitazioni di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), insieme con una serie di altre informazioni connesse. L'Anagrafe Utenza è gestita esclusivamente dalla Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche di Regione Lombardia, ed è annualmente aggiornata.

**APPALTO** – contratto con cui una persona (appaltatore) assume l'esercizio di un'attività, la realizzazione di un servizio o l'esecuzione di un'opera affidata da un'altra o da un ente, dietro pagamento di una somma proporzionale all'opera.

**AREA** – classe di appartenenza degli assegnatari ERP secondo la normativa fissata dalla l.r. 27/2007, in funzione della fascia di appartenenza, determinata dal valore dell'ISEE-ERP del nucleo familiare. In base alla classe di appartenenza è possibile determinare l'applicazione del canone di locazione, consistente in una quota percentuale del valore locativo dell'immobile.

**ASSEGNAZIONE** – la procedura con cui il Comune, su richiesta dell'interessato in possesso dei requisiti previsti dalla disciplina in materia, nel rispetto dell'ordine della graduatoria, gli attribuisce un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

**BANDO** – atto amministrativo che fa sempre riferimento a un Programma o a una l.r./statale in termini di obiettivi e risorse economiche. Individua i soggetti che possono presentare proposte d'intervento, i criteri e le modalità di presentazione. Identifica le procedure che consentono di individuare l'intervento, il finanziamento e il beneficiario, e le modalità di erogazione del finanziamento.

**BARRIERE ARCHITETTONICHE** – qualunque elemento costruttivo o di ostacolo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o i godimenti di servizi, da parte di chiunque, ma specialmente di persone con limitata capacità motoria o sensoriale. Da questo consegue che un oggetto che non costituisca barriera architettonica per un individuo può invece essere di ostacolo per un altro: dipende dalle capacità o dalla menomazione del singolo individuo. Il bisogno di garantire al maggior numero di persone il diritto alla libertà di movimento ha portato naturalmente alla ricerca di parametri

comuni, che consentissero di uscire da questa soggettività, determinando a livello normativo quali precisi elementi costruttivi siano da considerarsi barriera architettonica.

**CONTRIBUTO DI SOLIDARIETA'** – sostegno finanziario per il pagamento delle spese per le famiglie particolarmente disagiate, assegnatarie di alloggi di ERP. Il Contributo è gestito da una Commissione ed è alimentato da fondi conferiti dal Comune e dall'ente proprietario degli alloggi.

**DECADENZA** – indica la perdita di un diritto al pari della prescrizione. La sua funzione è limitare i tempi d'incertezza delle situazioni giuridiche; infatti, non sono ammesse interruzioni o sospensioni (salvo che sia diversamente disposto: art. 2964 Inapplicabilità di regole sulla prescrizione). Per impedire la decadenza occorre:

- 1) compiere lo specifico atto prescritto dalla legge o dal negozio giuridico;
- 2) il riconoscimento del diritto da parte del soggetto contro il quale il medesimo diritto può farsi valere.

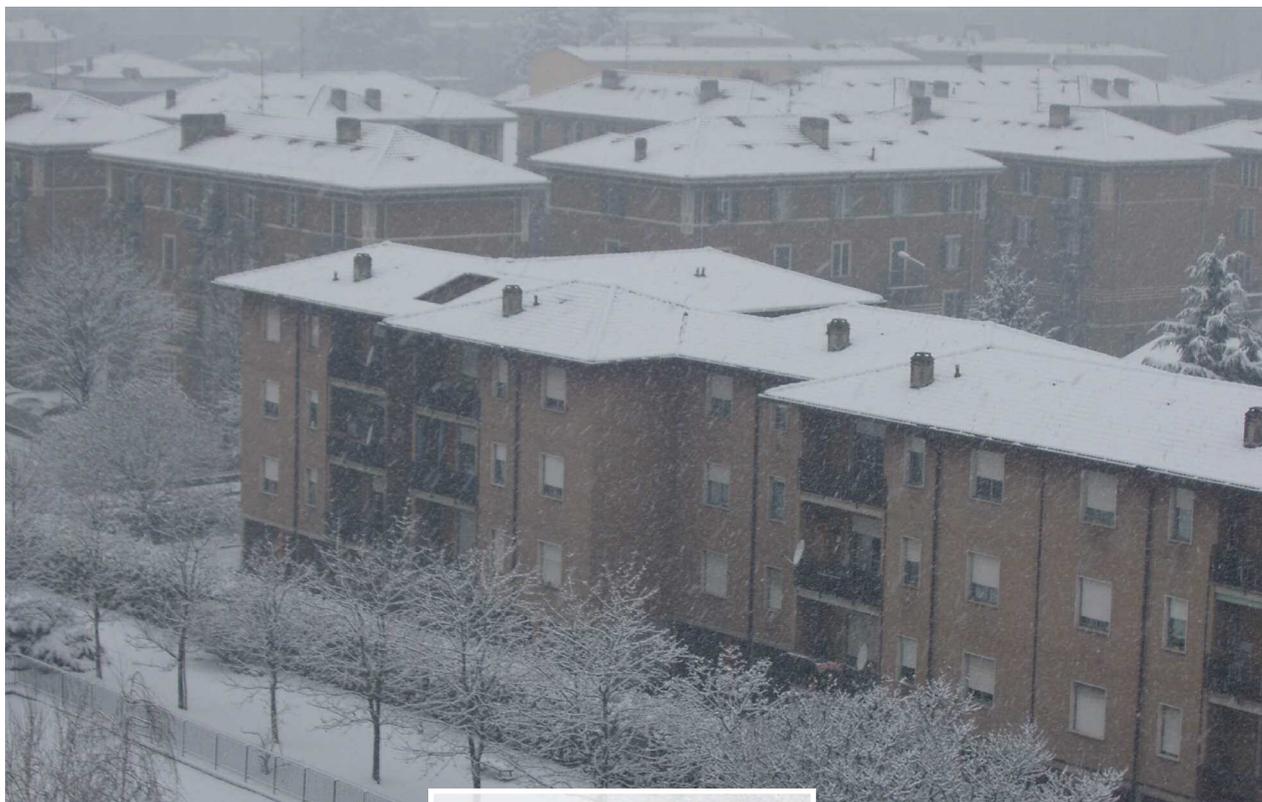
**ISEE-ERP** – indicatore di situazione economica equivalente per l'ERP, specificamente elaborato per misurare le condizioni economiche dei nuclei familiari che richiedono servizi abitativi e in particolare a canone sociale o mo-

derato. L'indicatore è costruito dal reddito netto e dal patrimonio mobiliare e immobiliare del nucleo familiare, tenendo conto delle spese mediche, di quelle per il ricovero di anziani e di quelle per invalidi, e del numero e dell'età dei componenti. Tale indicatore è utilizzato sia per fissare limiti di accesso e/o decadenza, sia per il calcolo dei canoni sociali.

**MANUTENZIONE ORDINARIA** – insieme delle attività che hanno lo scopo di garantire il buon funzionamento del patrimonio abitativo, senza modificare o migliorare le funzioni svolte dal sistema, né aumentarne il valore.

**MANUTENZIONE STRAORDINARIA** – insieme delle attività migliorative, di revisione e correttive del patrimonio abitativo, compresa la gestione economica, di un insieme o di una sua parte, che possono aumentarne il valore e/o prolungarne la longevità.

**MOROSITA'** – Nel rapporto tra ALER e utenti, consiste nel debito dovuto dall'assegnatario all'Azienda, per canoni di locazione e/o spese, non saldato entro il termine prestabilito.



Bergamo - Quartiere Malpensata





Regione Lombardia  
Casa e Opere Pubbliche

La presente pubblicazione è  
consultabile on line sul sito internet  
[www.casa.regione.lombardia.it](http://www.casa.regione.lombardia.it)

**STAMPA:**

**Maggioni Lino S.r.l.**  
24020 Ranica - Bergamo  
Via G. Marconi, 65 - Tel. 035-342182  
E-mail: mail@maggionisrl.com

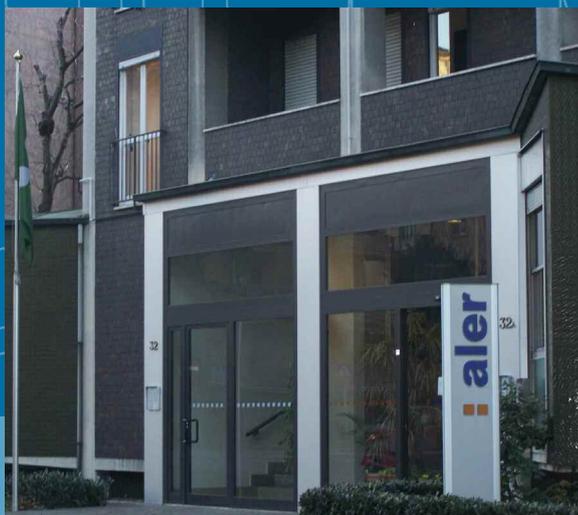


*Elaborazione Progetto Grafico*  
**Studio3 Comunicazione&Immagine**  
Roberto Mauri – Michela Aprile  
E-mail: info@agstudio3.it

**ALER Bergamo**

Via Mazzini, 32a  
24128 BERGAMO  
Tel. 035/259595  
Fax. 035/251185

E-mail: [info@alerbg.it](mailto:info@alerbg.it)



[www.alerbg.it](http://www.alerbg.it)