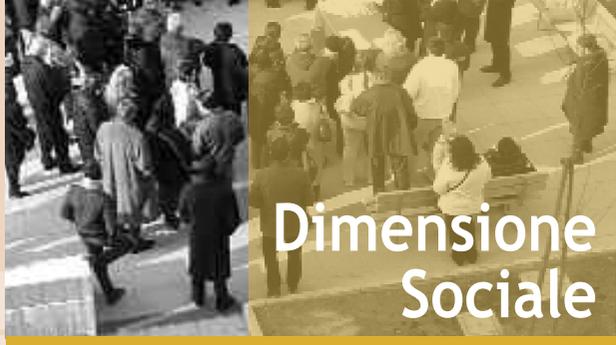


 aler

 Identità Aziendale

 Dimensione Economica

 Dimensione Sociale

 Obiettivi Futuri

BILANCIO ^{DI} MISSIONE SOCIALE 2009

ALER Bergamo



RegioneLombardia
Casa

IR - Insetto Redazionale

BILANCIO DI MISSIONE SOCIALE 2009

INTRODUZIONE

Saluti del Presidente di Regione Lombardia	1
Saluti Assessore Regionale alla Casa	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	8
Il Patrimonio Immobiliare	9
L'Azienda	13

Dimensione Economica

LA SITUAZIONE PATRIMONIALE ED ECONOMICO FINANZIARIA

Stato Patrimoniale riclassificato	18
Conto Economico riclassificato	18
Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	20

Dimensione Sociale

DIMENSIONE SOCIALE

Le aspettative degli Stakeholders	21
Utenti e Clienti	22
I Sindacati e l'Utenza	29
Il Personale	30
I Finanziatori	32
La Pubblica Amministrazione	33
I Fornitori	36
ALER e l'Ambiente naturale	36
Il fabbisogno abitativo	38
L'attività costruttiva e altri interventi	38



Obiettivi
Futuri

OBIETTIVI FUTURI

Obiettivi sociali45

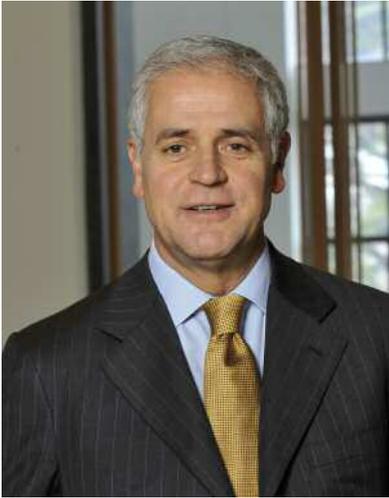


CONCLUSIONI

Lettera del Direttore Generale ALER Bergamo ---- 46

GLOSSARIO 47

“ Saluto del Presidente ”



Il Bilancio di Missione Sociale delle ALER è uno strumento per avvicinare l'istituzione e i propri cittadini, che unisce obiettivi e risultati raggiunti e dà attuazione alla coerenza, alla condivisione, alla trasparenza e alle scelte istituzionali intraprese. E' il frutto di un lavoro comune al quale funzionari, interlocutori del territorio, cittadini, rappresentanti della società, danno ogni giorno il proprio contributo per rendere concreti gli obiettivi posti dalle aziende.

L'attuale contesto economico e sociale chiede sempre più alle ALER lombarde di affrontare il fenomeno pressante del fabbisogno abitativo delle città. Un fenomeno in crescita e preoccupante, che coinvolge nuove fasce di povertà. Un compito al quale noi politici in prima persona siamo chiamati ad intervenire con scelte istituzionali tempestive, concrete e il più possibile compatibili con i bisogni del territorio. Non è facile ma con l'aiuto di tutti è possibile.

Il cambiamento parte dal cuore delle città, dai quartieri, dalle nostre case. Solidarietà, convivenza, uguaglianza, hanno da sempre caratterizzato la Lombardia e ancora oggi rappresentano la base sulla quale la crescita è possibile, dove lo sviluppo non è solo una promessa ma la legittima aspettativa di chi chiede una qualità migliore della vita individuale e urbana, dove la casa rappresenta da sempre oltre che un diritto, il luogo solido e necessario di riferimento per tutti e per ciascuna famiglia.

Nella missione delle ALER, sta anche la capacità di mantenere una relazione costante con le famiglie basata sull'ascolto e il dialogo, per conoscere le reali aspettative sociali e saper meglio rispondere alle attese dei cittadini, nell'esclusivo interesse della comunità. Un compito al quale sono chiamate a operare ogni giorno con determinazione e grande senso della responsabilità. In questo senso, la partecipazione alla redazione del Bilancio di Missione Sociale anche da parte degli utenti, assume un'importanza fondamentale perché determina attenzione, trasparenza, partecipazione e condivisione delle scelte aziendali attuate.

Desidero esprimere la mia gratitudine a tutti coloro che con consapevolezza e impegno hanno contribuito, con la propria partecipazione, alla rilevazione dei bisogni presenti nella società e all'individuazione delle soluzioni abitative, al fine di arricchire l'offerta edilizia e rispondere alle nuove esigenze della collettività, in una prospettiva comune di crescita qualitativa e sviluppo sostenibile delle nostre città.

Roberto Formigoni
Presidente Regione Lombardia

“Saluto dell'Assessore”



Questo importante documento rappresenta l'insieme delle azioni e delle scelte aziendali realizzate attraverso la partecipazione e la consultazione delle istituzioni e dei soggetti sociali coinvolti, nel pieno rispetto del principio di sussidiarietà. In particolare, è l'espressione congiunta, di ALER e di Regione Lombardia, di un impegno responsabile per attivare azioni sinergiche per la riqualificazione del patrimonio edilizio, la gestione di servizi abitativi e la realizzazione di nuovi interventi di edilizia sociale.

Il Bilancio di Missione Sociale rendiconta e racconta della capacità e della volontà delle ALER di essere attente e compatte come una squadra in cui ogni componente svolge un ruolo specifico e unico. Un valore imprescindibile se si vogliono raggiungere responsabilmente le mete poste. E' la storia trasparente di un'Azienda capace di generare benefici per tutta la comunità in un'ottica di collaborazione e partecipazione condivisa alla realizzazione degli obiettivi ma anche di crescita e di sviluppo per la realtà sociale lombarda.

Attraverso la restituzione dei risultati è possibile percepire come le ALER si confermano aziende capaci di sostenere un dialogo continuo con i propri utenti e di saper tessere le opportune relazioni con i soggetti sociali, civili e finanziari e con le istituzioni del territorio al fine di rendere sempre più efficienti i servizi abitativi ed aumentare l'offerta di nuovi alloggi in un contesto sociale ed economico, come noto, assai difficile e sfidante. In questo senso le ALER si sono rivelate innovative nel sapere mantenere un raccordo sempre più attivo e responsabile con gli operatori e gli imprenditori del territorio per favorire l'integrazione di risorse pubbliche e private e offrire una maggiore disponibilità di alloggi alle nuove fasce sociali emergenti.

Un sentito ringraziamento va a tutti coloro che, con responsabilità e impegno hanno affiancato le ALER nel loro percorso e si sono resi partecipi di questo importante lavoro di trasferimento della conoscenza dei bisogni e di condivisione delle scelte aziendali, sempre più volte a soddisfare in modo tempestivo i nuovi bisogni sociali emergenti per la crescita e il benessere comune.

Domenico Zambetti
Assessore Regionale alla Casa



“Lettera del Presidente”



Anche quest'anno è giunto il momento di pubblicare il Bilancio di Missione Sociale dell'ALER di Bergamo, un importante mezzo di comunicazione che, in modo chiaro e diretto, descrive quanto è stato fatto per perseguire i nostri obiettivi sociali.

Fare il bilancio di questa Missione è un'occasione per valutare come la nostra struttura è stata in grado di soddisfare i bisogni e le aspettative degli inquilini avendo cura degli stabili che li ospitano.

Per soddisfare i bisogni è necessario prima saperli identificare, per questo nel corso dell'anno sono state ampliate e migliorate tutte quelle attività volte a favorire la comunicazione fra l'Azienda ed il suo bacino d'utenza.

La passione e la competenza nella gestione delle problematiche dell'abitazione, unite alla correttezza e trasparenza delle procedure operative da sempre adottate, sono state raccolte in un documento: il Codice Etico.

Con esso sono stati codificati principi e regole di comportamento volti a garantire, a tutti i portatori di interessi che ogni nostra singola attività sia svolta nel rispetto delle normative vigenti.

Un comportamento responsabile ha a cuore anche la qualità dell'ambiente dove tutti viviamo e per questo si è continuato a progettare e realizzare edifici adottando soluzioni ecologiche volte al risparmio energetico ed al rispetto dell'ambiente.

Chi sa progettare conosce le problematiche della costruzione, e l'ALER di Bergamo possiede la conoscenza e l'esperienza basata su cento anni di attività che, anche quest'anno, si è messa in campo con importanti interventi manutentivi sul patrimonio esistente.

La nostra attenzione per l'utenza ci investe anche del dovere morale di rendere la vita dei nostri inquilini più serena fornendo, in questi tempi difficili, un sostegno economico all'inquilinato più debole e bisognoso.

In conclusione vogliamo che il nostro Bilancio di Missione Sociale sia un ulteriore strumento di lettura delle nostre attività tramite il quale tutti i portatori di interessi possano verificare il risultato dei nostri sforzi nella gestione delle abitazioni appurando la dedizione e l'impegno con i quali lo facciamo.

Ringrazio tutti coloro che hanno partecipato alla stesura di questo documento ed in particolare il gruppo di lavoro interno all'Azienda.

Narno Poli
Presidente ALER Bergamo

“Premessa”



L'ALER di Bergamo presenta la terza edizione del proprio Bilancio di Missione Sociale, per riaffermare il proprio impegno sociale e quindi dare informazioni sulla gestione dell'Azienda in termini di responsabilità sociale.

Questo concetto, pur non sottacendo il significato economico, considera l'Azienda sia per le capacità di produrre ricchezza economica sia per il valore delle relazioni che questo crea, conserva e accresce all'interno della comunità in cui si trova ad operare.

METODOLOGIA DI STESURA E STRUTTURA

Il Bilancio di Missione Sociale dell'ALER di Bergamo si ispira allo schema tipo proposto da Regione Lombardia e Federcasa, oltre a tenere conto delle direttive emanate dal Ministero della Funzione Pubblica.

La redazione del documento si sviluppa attraverso varie fasi di natura operativa:

- individuazione e definizione dei contenuti
- individuazione del Comitato degli Stakeholders
- incontri con gli Stakeholders
- raccolta dei dati
- elaborazione da parte del Gruppo di Lavoro dei dati raccolti, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato degli Stakeholders
- stesura dei testi e definizione dell'aspetto grafico.

I dati contenuti nel Bilancio di Missione Sociale sono ricavati in prevalenza dal Bilancio Consuntivo, dalla contabilità generale nonché desunti dalle informazioni presenti nei report periodici predisposti dall'Ufficio Controllo di Gestione.

L'intento è di formare una rappresentazione chiara, trasparente, completa e di facile comprensione, cercando di soddisfare nei limiti del possibile le richieste dei "portatori di interesse" che interagiscono con l'Azienda ed ai quali il documento è rivolto.

Il coordinamento effettuato da Regione Lombardia ha definito una serie di indicatori comuni che tutte le ALER lombarde sono state tenute ad individuare e commentare nella stesura della propria versione del Bilancio di Missione Sociale.

L'esperienza di più edizioni, inoltre, ha individuato non solo i valori significativi ma anche definito un'eguale metodologia di rilevamento degli stessi, per garantire un corretto confronto tra le diverse realtà lombarde. Pertanto può succedere che alcuni parametri, già riportati nelle precedenti edizioni del BMS dell'ALER di Bergamo secondo differenti valutazioni, siano stati rettificati secondo le nuove indicazioni.

In particolare si segnala che, se nelle precedenti edizioni il numero di Utenti attivi esaminati considerava solo quelli in alloggi di proprietà ALER, da questa edizione, secondo quanto richiesto da Regione Lombardia, sono compresi anche gli Utenti comunali, cioè i residenti in alloggi gestiti dall'ALER per conto dei Comuni che chiedono di usufruire di tale servizio.

Pertanto, per alcune tabelle, dove possibile, si è provveduto alla ri-elaborazione anche dei dati che si riferiscono agli anni 2007 e 2008, che differiscono pertanto da quanto riportato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Missione Sociale, per permettere un confronto omogeneo dei contenuti riguardanti i dati concernenti l'utenza.

“ Il Gruppo di Lavoro ”



Anche per l'edizione relativa all'anno 2009 si ringrazia il personale dell'Azienda che, con la consueta disponibilità, ha collaborato alla raccolta dei dati necessari alla stesura di questa nuova edizione del Bilancio di Missione Sociale.

Un sentito ringraziamento è dovuto inoltre ai rappresentanti degli Stakeholders che si sono resi disponibili con la loro presenza e il loro interesse, ed hanno contribuito fattivamente alla realizzazione del progetto.

Gruppo ALER Bergamo

Responsabile	Vinicio Sesso
Coordinatore del progetto	Anna Bettinelli
Collaboratori interni	Roberto Carrara Roberto Castelletti Fiorella Cavalleri Claudia Conti Roberto Corti Giuseppe Giordano Chiara Mapelli Milena Merisio Maurizio Mustacchi Francesco Pavone Walter Pellegrini Monica Poloni Massimo Ruotolo Emma Vecchiarelli Arnaldo Villettaz

Comitato Stakeholders, formato da rappresentanti di:

Inquilini
Onlus – mediatrice culturale
Enti pubblici - Comune di Bergamo
Polizia Locale di Bergamo
ANCE – sezione di Bergamo
Ordine degli Ingegneri
Ordine dei Geometri
Banca Cassiera
Consiglio di Amministrazione
Personale dipendente

“Assetto istituzionale”



Sede dell'ALER di Bergamo

La Regione Lombardia ha emanato la Legge Regionale n. 27 del 4 dicembre 2009 “Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di Edilizia Residenziale Pubblica”, con la quale ha provveduto al completo riordino ed alla semplificazione di tutta la normativa, riunendo in un unico testo le disposizioni legislative regionali già emanate in materia di edilizia residenziale pubblica.

Alle Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale la legge dedica un intero Capo (il secondo), all'interno del Titolo II, oltre a diciassette articoli, dall'undicesimo al ventisettesimo.

Ci occuperemo in questa sede dei primi due articoli.

Nell'articolo 11 è definita la natura e la finalità dell'Ente stesso. Difatti l'ALER, derivando dalla trasformazione degli IACP, è definito quale **Ente Pubblico di natura economica**, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale ed organizzativa, patrimoniale e contabile e di un proprio statuto approvato dalla Regione.

Nel successivo articolo 12 è definita compiutamente l'attività dell'Azienda nonché le aree di interesse, all'interno del compito fondamentale di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica anche mediante la realizzazione di attività imprenditoriali, purché le stesse siano finalizzate a tale funzione sociale.

La normativa pertanto prevede che le ALER:

- attuino gli interventi di edilizia pubblica di recupero (RE) e di nuova costruzione (NC), anche mediante l'acquisizione di immobili da destinare all'edilizia residenziale pubblica, utilizzando anche risorse rese disponibili da altri soggetti pubblici;
- gestiscano il patrimonio di edilizia residenziale pubblica proprio e, se delegate, degli altri soggetti pubblici eventualmente interessati, favorendo la gestione dei servizi da parte dell'utenza; al fine di favorire la mobilità degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ed in collaborazione con i comuni interessati, predispongano piani e programmi di edilizia agevolata-convenzionata da destinare ai soggetti in situazione di revoca o decadenza;
- acquisiscano nuovo patrimonio o dismettano parte del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, ai sensi delle leggi di settore e dei piani di cessione approvati dalla Giunta Regionale;
- possano redigere i progetti ed eseguire le opere relative ad urbanizzazioni, programmi complessi e piani urbanistici attuativi per conto degli enti pubblici competenti;
- possano svolgere attività di consulenza ed assistenza tecnica a favore di operatori pubblici ed eventualmente anche a favore di privati, nei modi e nei limiti stabiliti dallo statuto dell'ALER, previa stipula di apposita convenzione;
- possano formulare proposte agli enti competenti per la localizzazione degli interventi di edilizia residenziale pubblica;
- realizzino piani per l'adeguamento alle disposizioni in materia di abbattimento delle barriere architettoniche e per il risparmio energetico;
- verifichino la corretta ed economica gestione delle risorse nonché l'imparzialità e il buon andamento delle attività aziendali, adottando un sistema di controllo di gestione. La verifica è svolta mediante valutazioni comparative dei costi, dei rendimenti e dei risultati;
- pubblicino sul proprio sito internet ad accessibilità libera il proprio bilancio, in particolare tutti i dati relativi ai lavori, agli importi ed ai soggetti coinvolti negli interventi di edilizia residenziale di recupero e di nuova costruzione, nonché quelli relativi all'acquisizione di immobili da destinare ad edilizia residenziale pubblica;
- svolgano ogni altro compito attribuito loro dalle leggi e dai regolamenti.

ORGANI E STRUTTURA DI GOVERNO

L'articolo 15 della L.R. n.27 del 4 dicembre 2009 n. 27 "Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di Edilizia Residenziale Pubblica" stabilisce che sono organi delle ALER:

- a) il **Consiglio di Amministrazione**, composto dal Presidente ing. arch. **Narno Poli**, dalla vice-Presidente sig.ra **Serenella Cadei**, dai consiglieri ing. **Duilio Albricci**, sig. **Franco Bettoni**, sig. **Romano Blini**, sig. **Antonio Bramani**, dott. **Stefano Cattaneo**.
- b) il **Presidente** - l'ing. arch. **Narno Poli**
- c) il **Direttore Generale** - l'ing. **Bruno Marzia**
- d) il **Collegio Sindacale** - composto dal Presidente dr. **Roberto Polini**, e dai sindaci dr. **Paolo Facchinetti** e rag. **Luigi Meni**.

LA NOSTRA STORIA

L'atto di costituzione dell'Istituto per le Case Popolari (IACP) di Bergamo reca la data del 28 luglio 1906 e fu sottoscritto nella sede municipale dai componenti del comitato promotore costituito dinanzi al notaio Ferdinando Roviglio, alla presenza di tre testimoni: i giornalisti Raffaele Ciandarini, Pietro Pesenti e Francesco Lauro.

IL PATRIMONIO DELL'ENTE FU FORMATO DA SOTTOSCRIZIONI PER UN TOTALE DI £. 137.000.

I più importanti sottoscrittori furono:

Comune di Bergamo	£. 50.000
Congregazione di Carità	£. 50.000
Banca Popolare di Bergamo	£. 12.000
L.P. Istituto Bartolomeo Colleoni	£. 3.000
Banca Piccolo Credito Bergamasco	£. 2.000
Opera Pia Azzanelli Cedrelli	£. 1.000
Cucine Economiche	£. 1.000
Associazione Generale Mutuo Soccorso	£. 1.000
Oetiker & C.	£. 2.000
Circolo Operaio San Giuseppe	£. 250
Consorzio Agrario Cooperativo	£. 250
Società Operaia Femminile	£. 250

e per le restanti quote da numerose imprese e privati cittadini.

Il primo Consiglio di Amministrazione dell'Istituto era formato dai signori: conte on. Gianforte Suardi, ing. Giacomo Frizzoni, dott. Luigi Fumagalli, dott. prof. Luigi Agliardi, rag. Diocle Paris, ing. Riccardo Albini, sig. Pietro Broletti, dott. Spartaco Minelli, sig. Carlo Mazzoleni.



ALER - Sala CdA



Sede dello IACP di Bergamo nel 1962

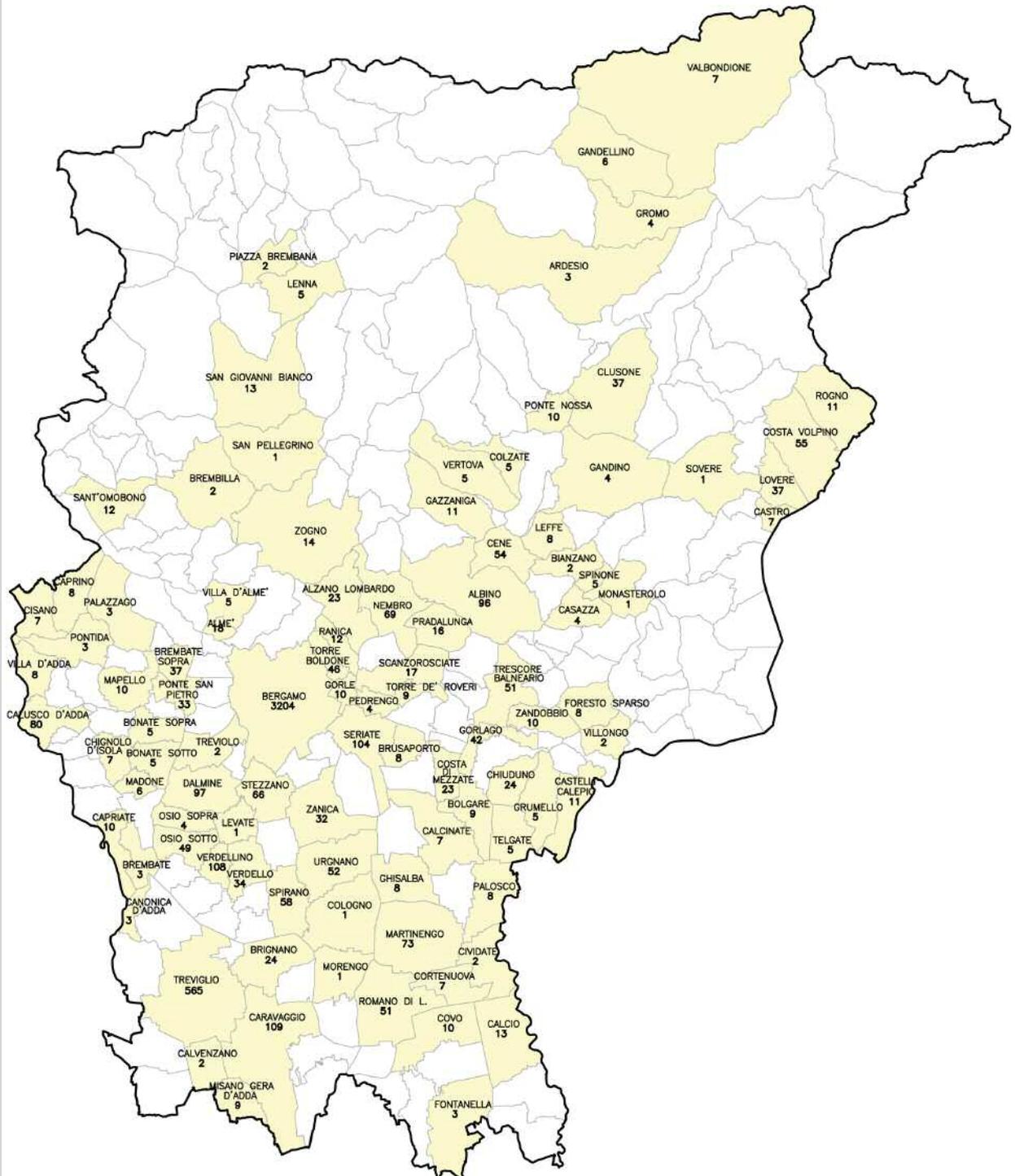
Bergamo - Via Pignolo - foto d'epoca





“ Il Territorio di competenza ”

Alloggi di proprietà ALER nei Comuni della provincia di Bergamo



“ Il Patrimonio Immobiliare ”



Bergamo – Quartiere Malpensata

L'ALER di Bergamo gestisce attraverso apposite convenzioni, il patrimonio immobiliare di ERP di numerose amministrazioni Comunali e di alcuni enti pubblici.

DISTRIBUZIONE ALLOGGI DI PROPRIETÀ E IN GESTIONE COMPLETA DI ALER NEL CAPOLUOGO E PROVINCIA

ANNO	CAPOLUOGO		PROVINCIA		TOTALE
	N°	%	N°	%	N°
2007	3.281	49,70	3.320	50,30	6.601
2008	3.281	49,25	3.381	50,75	6.662
2009	3.281	47,57	3.616	52,43	6.897

Spirano





Bergamo – Quartiere Loreto

Il valore complessivo di 6.897 unità (5.775 sono gli alloggi ALER a canone sociale, 198 gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sommati ai 924 alloggi comunali gestiti con convenzione completa e locati alla data del 31 dicembre), differi-

sce da quanto riportato nel prospetto 6 allegato al bilancio, perché in questa tabella sono stati considerati i soli alloggi gestiti per conto terzi al 31/12/2009, mentre, nel prospetto n. 6, alla riga 45, sono considerate anche le unità diverse.

Per uniformità, sono stati rivisti anche i dati riferiti agli anni precedenti.

ALLOGGI IN PROGETTAZIONE, IN CORSO DI REALIZZAZIONE, RISTRUTTURAZIONE, ULTIMATI

AVIO EFFETTIVO LAVORI		TIPO LAVORI	ALLOGGI SUDDIVISI PER TIPO LAVORI	RESIDUI ANNI PRECEDENTI	IN CORSO DI COSTRUZIONE	ULTIMAZIONE LAVORI		TOTALE A PAREGGIO
ANNO DI RIFERIMENTO	N° ALLOGGI PROGETTATI					ANNO	N° ALLOGGI	
2007	204	NC	204	-	64	2007	-	-
		RE	-	-	108	2007	-	
2008	158	NC	158	120	52	2008	42	-
		RE	-	-	108	2008	-	
2009	192	NC	192	135	213	2009	20	233
		RE	-	-	-	2009	-	



Quartiere Malpensata – oggi

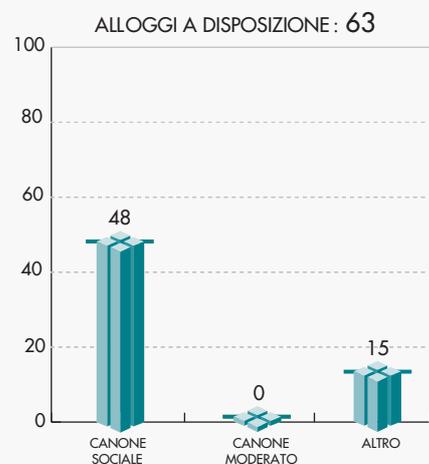


Quartiere Malpensata – anno 1956

CONFRONTO TRA I CANONI MEDI ANNUALI AL MQ. APPLICATI DA ALER ED I CANONI DI LIBERO MERCATO

2009	PROVINCIA	CAPOLUOGO
TIPO CANONE	€/MQ ANNO	€/MQ ANNO
Canone medio sociale	13,62	16,76
Canone sociale area protezione	7,69	9,65
Canone sociale area accesso	15,48	20,88
Canone sociale area permanenza	32,99	33,51
Canone sociale area decadenza	54,87	52,81
Canone sociale area vuota	-	-
Canone moderato	57,09	-
Canone di mercato	55,62	55,97

ALLOGGI A DISPOSIZIONE PER L'ASSEGNAZIONE



Si considerano alloggi a disposizione quelli che alla data del 31 dicembre erano sfitti e ristrutturati, la cui disponibilità immediata per la riassegnazione era già stata segnalata ai Comuni di ubicazione, che dovevano quindi procedere all'assegnazione.

Bergamo - Longuelo





PIANI VENDITE

A seguito dell'emanazione della L. R. n. 27/2007 - che prevede la possibilità per gli enti proprietari di procedere alla vendita di unità abitative, esclusivamente per esigenze di razionalizzazione ed economicità della gestione del patrimonio, nella misura massima del 20% delle unità abitative esistenti al momento di entrata in vigore della legge - l'ALER di Bergamo ha predisposto

un apposito programma, che ha presentato alla Giunta Regionale per la relativa approvazione.

Tale piano vendita prevede l'alienazione di 267 unità immobiliari per un introito complessivo presunto, di € 24.719.224 che sarà destinato allo sviluppo, alla valorizzazione ed alla riqualificazione del patrimonio dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

Nel corso dell'anno 2009 l'ALER di

Bergamo ha trasmesso agli assegnatari interessati la proposta di vendita.

Nel corso dell'esercizio non sono stati sottoscritti atti di vendita.

UNITÀ IMMOBILIARI CEDUTE ALLE FAMIGLIE

Nel triennio 2007-2009 non sono stati ceduti alloggi alle famiglie



Calusco d'Adda
Alloggi in vendita





“ L’Azienda ”

MISSION

Valori e Obiettivi

La Missione dell’Azienda è fissata dalla Legge Regionale n. 13/1996 art.5 (ora art. 12 L.R.n.27/2009) che assegna alle ALER il compito di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, all’interno della programmazione regionale, provinciale e comunale. L’ALER, per adempiere compiutamente al suo compito istituzionale, può anche esercitare attività imprenditoriali, purché le stesse siano finalizzate alle funzioni sociali in precedenza evidenziate.

STRATEGIE, POLITICHE, OBIETTIVI

Gli obiettivi cui l’Azienda deve uniformarsi sono stati dettati da Regione Lombardia con deliberazione della Giunta Regionale n.VIII/008705 del 22 dicembre 2008.

I principali indirizzi a cui le aziende sono tenute sono i seguenti:

- porre in atto azioni efficaci per contenere, o meglio, ridurre la morosità. Nel contempo analizzare e, nel caso ricorrano le condizioni previste dalla legge, cancellare i crediti inesigibili degli assegnatari
- contenere i costi di gestione rispetto agli esercizi precedenti
- implementare l’attività di manutenzione adottando un unico sistema di diagnosi e di supporto alle decisioni, favorendo l’immediata esecuzione delle opere
- attivare forme di verifica della soddisfazione dell’utenza
- migliorare i tempi di consegna degli alloggi
- attivare sistemi interni di controllo sul processo di realizzazione degli alloggi
- assicurare nel processo di costruzione forme e modalità che garantiscano l’efficace realizzazione dell’opera con il miglior rapporto qualità/prezzo

- attivare forme di comunicazione in merito alla realizzazione/avanzamento dei lavori nei confronti dell’utenza interessata

L’ALER si è già attivamente adoperata per elaborare metodi di valutazione e conseguenti indicatori per verificare concretamente il grado di realizzazione degli obiettivi indicati.

IL CODICE ETICO

Il Consiglio di Amministrazione di ALER Bergamo ha approvato, in data 31 agosto 2009, il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, predisposto ai sensi e per gli effetti di cui al Decreto Legislativo 231/2001 e il **Codice Etico**.

Il citato decreto recante la *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica”* ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento giuridico una responsabilità diretta degli enti con riferimento a determinati reati, tassativamente indicati nel decreto, che siano commessi (o anche solo tentati) da soggetti che abbiano agito nell’interesse o a vantaggio degli stessi enti.

Tale responsabilità si aggiunge a quella della persona fisica che ha materialmente realizzato il reato. ALER Bergamo, come Ente Pubblico Economico, appartiene a quella categoria di enti giuridici che possono incorrere nella responsabilità amministrativa in questione e pertanto ha inteso adottare un modello di organizzazione, gestione e controllo capace di prevenire la commissione dei reati e che, in caso sia commesso il reato, impedisca, alle condizioni stabilite dal decreto, il sorgere della responsabilità amministrativa.

In base allo stesso Decreto le caratteristiche essenziali di un modello organizzativo e di gestione idoneo a prevenire i reati sono:

- Mappa delle attività “sensibili”, ovvero delle attività Aziendali nel cui ambito possono essere commessi i reati

- mappa documentata delle potenziali modalità attuative degli illeciti nelle aree a rischio individuate al punto precedente
- Modello organizzativo con:
 - assegnazione di deleghe, responsabilità e compiti
 - linee di dipendenza gerarchica
 - principi di controllo
- procedure manuali ed informatiche tali da regolamentare lo svolgimento delle attività prevedendo gli opportuni punti di controllo
- sistema di controllo di gestione, in grado di fornire tempestiva segnalazione dell’esistenza e dell’insorgere di situazioni di criticità generale e/o particolare
- Comunicazione al personale e sua formazione
- Codice Etico
- Sistema disciplinare.

Il Codice Etico è una vera e propria “carta dei diritti e dei doveri fondamentali”, attraverso il quale l’Azienda determina e mette in chiaro la propria responsabilità nei confronti dei propri Stakeholders, sia interni che esterni.

Il Codice Etico, pertanto, attraverso l’enunciazione di principi generali e di regole di comportamento, permette il riconoscimento di atti non corretti, indicando nel frattempo le modalità di esercizio regolare delle funzioni e dei poteri attribuiti a ciascuno.

Con la codificazione dei principi di riferimento e delle regole di comportamento, l’Azienda assume su di sé un impegno serio ed effettivo per garantire il rispetto della legalità nell’espletamento della propria attività, soprattutto in termini di prevenzione degli illeciti.

Imponendo infine regole di comportamento anche ai propri Stakeholders, l’Azienda contribuisce a diffondere e a sviluppare la coscienza etica, rafforzando sia la propria reputazione che quella della propria struttura organizzativa.

COMUNICAZIONE

Non cambia nel corso dell'anno 2009 la tipologia di assistenza all'utenza: è attivo il sito internet Aziendale, si intensifica la pubblicazione del periodico "ALER Notizie", si continua la collaborazione con la mediatrice culturale ed è garantito il servizio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



Rivista ALER Notizie



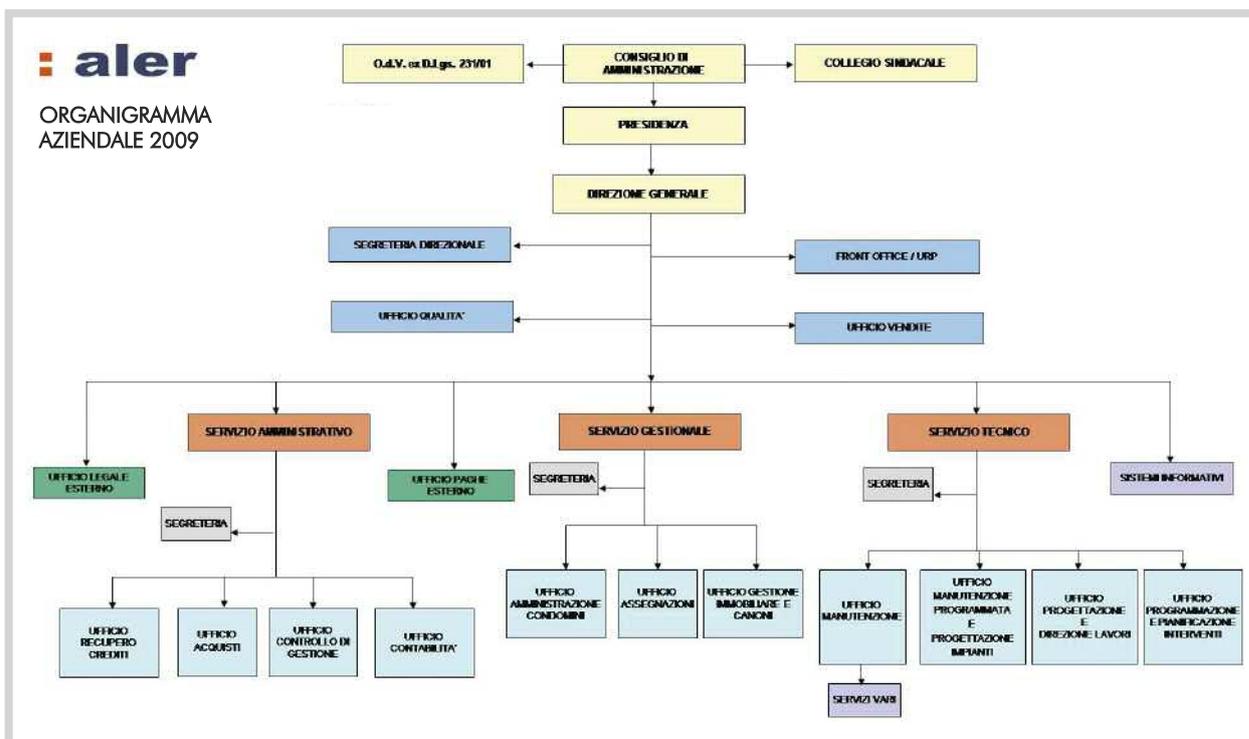
Sito internet - www.alerbg.it

TIPOLOGIA ASSISTENZA DEGLI 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
2007	SI	SI	NO	NO	SI *	SI
2008	SI	SI	NO	NO	SI *	SI
2009	SI	SI	NO	NO	SI *	SI

* Mediazione culturale

ASSETTO ORGANIZZATIVO - Le risorse umane e la pianta organica



Nel dettaglio, la struttura organizzativa dell'ALER è così definita:

DIREZIONE GENERALE

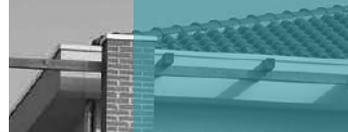
Direttore Generale – cui spetta la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, compresa l'adozione di tutti quegli atti che impegnano l'Ente verso l'esterno, mediante autonomi

poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. Il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

Segreteria Direzionale – svolge funzioni di segreteria del Presidente, del Direttore Generale e del Consiglio di Amministrazione; prepara le se-

dute del CdA, di cui cura la compilazione e la conservazione dei verbali; riceve e smista la corrispondenza in arrivo all'Ente.

Front Office/URP – Il Front-Office si occupa di indirizzare gli Utenti presso gli uffici idonei a risolvere le problematiche per le quali si rivol-



gono all'Azienda, risponde al centralino telefonico, protocolla ed archivia la posta in arrivo, mentre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le richieste di intervento di carattere manutentivo, da inoltrare poi al relativo ufficio, e risponde a molte delle domande riguardanti i rapporti tra Azienda e Utenti.

Ufficio Qualità – ha il compito di procedere alla verifica delle procedure insite al Sistema Qualità, perseguito secondo le norme Iso 9001 – Vision 2000, mediante ottimizzazione e razionalizzazione dei processi interni.

Ufficio Vendite – è attivo al fine di procedere alla vendita di unità abitative facenti parte del patrimonio secondo quanto stabilito dalla L.R. n.27/2007, oltre che degli immobili appositamente costruiti da ALER per la vendita.

Sistemi Informatici – è dedicato alla gestione della dotazione software ed hardware dell'Azienda, ai rapporti con le società di programmazione e consulenza informatica che hanno in essere contratti con l'ALER, e alla risoluzione dei problemi tecnici relativi all'utilizzo di personal computer ed altro macchinario elettronico presente in Azienda.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Dirigente Amministrativo – con i compiti, le funzioni e le responsabilità attribuite dalle leggi, regolamenti e contratto di lavoro, coordina le attività della struttura organizzativa e della dotazione organica attribuite al Servizio.

Ufficio Acquisti – procede all'ordine del materiale di consumo di necessità dell'Ente, dopo aver provveduto ad esaminare più preventivi, e provvede all'espletamento di trattative private mediante gara per forniture o servizi di utilizzo comune dell'ALER.

Ufficio Contabilità – predispone i Bilanci Preventivi, Consuntivi e Trimestrali, cura le denunce e provvede ai versamenti di natura fiscale, segue la tenuta dei conti correnti bancari e postali dell'Ente, prepara



Calusco d'Adda – Alloggi in vendita



i mandati di pagamento e le reversali d'incasso, che sono eseguiti dalla Banca Cassiere, controlla e registra le fatture pervenute ed emesse, aggiorna l'inventario dei beni mobili dell'ALER, contabilizza gli incassi derivanti dai canoni imputati agli assegnatari.

Ufficio Controllo di Gestione – mensilmente redige il report relativo all'andamento di alcune attività specifiche dell'Azienda (morosità, alloggi sfitti, richieste d'interventi manutentivi, pratiche gestionali, cantieri in corso, ecc.), per permettere una verifica tempestiva sull'efficienza e l'efficacia dell'azione Aziendale.

Ufficio Recupero Crediti – esamina la posizione debitoria degli Inquilini, invia solleciti per il recupero dei crediti, cura le azioni legali per lo sfratto degli Inquilini morosi, provvede alla

stipula dei concordati con gli Inquilini morosi e segue l'espletamento delle pratiche legali affidate a professionisti esterni all'Azienda.

SERVIZIO GESTIONALE

Dirigente Gestionale – al pari degli altri dirigenti di servizio, coordina le attività della struttura organizzativa dipendente.

Ufficio Amministrazione Condomini – promuove, costituisce e gestisce i condomini e le amministrazioni autonome, partecipa alle assemblee condominiali anche per le quote di proprietà, tiene la contabilità dei condomini gestiti attraverso il controllo, la liquidazione e la registrazione delle fatture fornitori e delle spese per servizi reversibili, la redazione dei bilanci preventivi e consuntivi e la gestione delle rate condominiali richieste ai proprietari.

Ufficio Assegnazioni – cura la redazione e la pubblicazione dei bandi per l'assegnazione degli alloggi in locazione di edilizia sociale, agevolata e convenzionata, raccogliendo le domande - sia presso la sede che presso i comuni convenzionati - esaminandole ed elaborando le relative graduatorie; mantiene i rapporti con i Comuni per la disponibilità degli alloggi che si rendono liberi e la relativa consegna degli stessi agli assegnatari; predispone i cambi alloggi per abbattimento barriere architettoniche e sovraffollamento, predispone e redige i contratti di locazione, si occupa della gestione dei box, gestisce in collaborazione con i Comuni le pratiche di decadenza per non occupazione, occupazione senza titolo e coabitazione non autorizzata eseguendo, se necessario, lo sfratto.

Ufficio Gestioni Immobiliari e Canoni – svolge le attività relative alla predisposizione ed alla raccolta, sia presso la sede che presso punti di raccolta esterni, dell'Anagrafe dell'Utenza, determina i canoni di locazione di alloggi e box, provvede all'elaborazione della bollettazione periodica ed all'invio delle relative fatture agli assegnatari, si occupa del disbrigo delle richieste di subentro, revisione, ampliamento ed altre variazioni del nucleo familiare o dei redditi degli Utenti, procede al calcolo ed all'imputazione delle spese reversibili, effettua i conguagli nel momento di rilascio alloggio e mantiene i rapporti con i Comuni che hanno sottoscritto con l'ALER convenzioni per la gestione dei loro alloggi.

SERVIZIO TECNICO

Dirigente Tecnico – oltre al coordinamento della struttura attribuita, è nominato Responsabile di Procedimento relativamente a molti dei cantieri in essere.

Segreteria Tecnica – svolge ogni tipo di compito attinente l'attività di segreteria del dirigente di servizio, provvede alla raccolta ed alla distribuzione della posta di pertinenza del servizio, raccoglie e conserva leggi e pubblicazioni tecnico-giuridiche, aggiorna anche per la parte infor-

matica le schede delle singole unità immobiliari di proprietà dell'Azienda.

Ufficio Manutenzione – cura la manutenzione di tutti gli immobili di proprietà e in gestione dell'Azienda, oltre che degli impianti relativi ai servizi idrici, elettrici, di riscaldamento, ascensori, antenne tv, verde degli spazi comuni e fognature, i cui lavori sono gestiti tramite contratti sottoscritti con imprese appaltatrici e ditte artigiane. Redige la contabilità dei lavori, attribuisce le spese sostenute, verifica lo stato degli alloggi rilasciati dagli assegnatari e provvede al loro ripristino, provvede alla gestione della Sede Aziendale, coordina le attività del fattorino.

Ufficio Manutenzione Programmata e Progettazione Impianti – nell'ambito della manutenzione programmata degli edifici di proprietà ALER svolge le stesse attività dell'ufficio Progettazione e Direzione Lavori, e inoltre, collabora con lo stesso relativamente alla stesura dei progetti degli impianti tecnici, delle strutture e della sicurezza nei cantieri.

Ufficio Progettazione e Direzione Lavori – in relazione alle Nuove Costruzioni o ai Recuperi Edilizi, si occupa della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva degli interventi, provvede alla formulazione ed all'aggiornamento dell'elenco prezzi ed all'elaborazione di computi metrici estimativi, inoltra le richieste di concessioni edilizie ed autorizzazioni varie, consegna i lavori alle imprese appaltatrici, controlla l'esecuzione dei lavori ed il rispetto dei piani di sicurezza in fase di esecuzione, esamina le richieste di subappalto, redige la contabilità e gli stati di avanzamento lavori, si occupa dei rapporti con il Catasto.

Ufficio Programmazione e Pianificazione Interventi – predispone i programmi di intervento preliminari ed esecutivi, istruisce e gestisce le gare d'appalto fino all'aggiudicazione dei lavori, cura la stipula degli stessi, instaura e mantiene i rapporti con gli enti erogatori di finanziamenti istruendo le pratiche di richiesta fondi, predispone le convenzioni per



Bergamo – Via Carnovali

L'assegnazione delle aree destinate alla costruzione, si occupa della liquidazione delle competenze tecniche derivanti dall'attività costruttiva.

GESTIONE PER CONTO TERZI

L'ALER amministra 110 Condomini, secondo le regole del Codice Civile, con assemblee, gestione servizi comuni, ripartizione spese, riscossione rate e conguagli.

Inoltre, alla data del 31/12/2009, a vario titolo e per diversi gradi, gestisce complessivamente 2.154 alloggi di proprietà di Amministrazioni Comunali, localizzati in tutto il territorio provinciale. La gestione avviene sulla base di un'apposita convenzione "a rendicontazione", per la quale è prevista con cadenza trimestrale, la redazione di un rendiconto di tutte le risultanze a debito o a credito del singolo Comune, ivi compreso il compenso spettante all'Azienda.

Ciascun Comune può scegliere di aderire ad una o più delle attività di seguito dettagliate, che ALER svolge utilizzando gli stessi criteri e standard di qualità previsti per gli alloggi di sua proprietà.

Rilevazione dell'anagrafe dell'utenza e determinazione dei canoni degli alloggi

L'ALER richiede agli inquilini degli alloggi di proprietà comunale, i quali sono tenuti a presentarla, la docu-



Bergamo - Clementina

mentazione reddituale dei rispettivi nuclei familiari, con le stesse modalità utilizzate per i propri Inquilini, onde consentire la determinazione del canone prevista per gli alloggi di ERP, ai sensi della vigente legislazione.

Il canone di locazione degli alloggi è quindi determinato ed applicato secondo le norme vigenti in materia di ERP. Qualora il Comune affidi solo la determinazione dei canoni, L'ALER è tenuto a trasmettere il prospetto riepilogativo inerente ai canoni da applicare, determinati sulla base della documentazione trasmessa dall'inquilino o su indicazione del Comune.

Bollettazione, riscossione e rendicontazione canoni degli alloggi

L'ALER trasmette agli Inquilini degli alloggi di proprietà dei Comuni bollettini, fatture e comunicazioni di versamento del canone. I canoni sono riscossi dall'ALER e poi riversati periodicamente alle amministrazioni comunali. ALER inoltre sollecita la morosità dell'inquilino, con le modalità previste per i propri Inquilini; ma non procede ad azioni giudiziarie per il recupero del credito dovuto, se non a seguito di espresso mandato del Comune.

Gestione servizi reversibili

L'ALER provvede alla ripartizione delle fatture pagate dal Comune, che pervengono in copia, inerenti ai servizi reversibili, e altre spese che il Comune ritiene di addebitare agli Inquilini. Contemporaneamente ALER richiede agli Inquilini acconti in base alle spese presunte a carico degli stessi, e ripartisce a consuntivo le spese con le modalità previste per i propri Inquilini.

Manutenzione ordinaria a carico della proprietà e manutenzioni a carico dell'assegnatario

L'ALER cura in nome e per conto del Comune, la manutenzione ordinaria degli stabili come da regolamento per la ripartizione degli oneri di manutenzione fra la proprietà e l'assegnatario, accantonando apposito importo.

Aggiornamento, riscossione e rendicontazione dei canoni dei locali adibiti ad autorimessa

Per le unità immobiliari con destinazione uso autorimessa, non di pertinenza dell'alloggio, l'ALER applica i canoni di locazione nelle misure indicate dal Comune, aggiornandoli, riscuotendoli e rendicontandoli con i criteri previsti per le unità immobiliari adibite ad uso diverso dall'abitazione, salvo eventuali difformi comunicazioni del Comune.

Manutenzione straordinaria urgente degli alloggi derivante da eventi eccezionali

L'ALER provvede all'esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria derivanti da eventi eccezionali, con comunicazione al Comune delle opere effettuate e dei relativi costi.

Verifica documentazione anagrafica per l'assegnazione, predisposizione dei contratti di locazione e relativi regolamenti

L'ALER, sulla base della documentazione trasmessa dal Comune o dagli Inquilini nei casi di subentro, predisporre i relativi contratti di locazione e regolamenti, adottando, per uniformità di trattamento, gli stessi criteri in vigore per le proprie unità immobiliari.

Aggiornamento, riscossione e rendicontazione dei canoni dei locali adibiti ad uso diverso da abitazione

Per le unità immobiliari con destinazione diversa da quella abitativa, l'ALER applica i canoni di locazione nelle misure adottate dal Comune, aggiornandoli, riscuotendoli e rendicontandoli, unitamente alle eventuali spese reversibili, salvo difformi comunicazioni dell'Ente proprietario.

FEDERCASA

FederCasa nasce nel 1996 come trasformazione dell'Associazione Nazionale Istituti Autonomi per le Case Popolari (ANIACAP), costituita nel 1950. La Federazione associa 114 enti che, in tutta Italia, da quasi un secolo costruiscono e gestiscono abitazioni sociali realizzate con fondi pubblici, ma anche con fondi propri e con prestiti agevolati. Si tratta di Istituti Autonomi per le Case Popolari (IACP), enti in via di trasformazione ed Aziende (come l'ALER di Bergamo), che gestiscono un patrimonio totale di 850.000 alloggi, destinato ad un'utenza con reddito basso o medio.

FederCasa partecipa alla definizione degli obiettivi e degli strumenti della politica abitativa, promuove lo sviluppo di nuovi interventi nel campo dell'Edilizia Residenziale Pubblica, mirando a favorire la qualità dell'abitare e della vita sociale e rappresenta gli associati nelle organizzazioni nazionali ed internazionali.

ORARI

UFFICI:

**ASSEGNAZIONI
GESTIONI IMMOBILIARI - URP
MANUTENZIONE - VENDITE
AMMINISTRAZIONE CONDOMINI**

Lunedì	9.00 - 12.00
Martedì	14.00 - 17.00
Mercoledì	9.00 - 12.00
Giovedì	14.00 - 17.00

RECUPERO CREDITI

Lunedì	9.00 - 12.00
Martedì	14.00 - 16.00
Mercoledì	9.00 - 12.00
Giovedì	14.00 - 16.00

“ La situazione patrimoniale ed economico finanziaria ”



CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

ALER Bergamo è un Ente pubblico economico, tenuto alla redazione del Bilancio CEE, in conformità a quanto stabilito dal Codice Civile e dai principi contabili.

Il bilancio chiuso al 31/12/2009 è stato certificato dalla società di revisione Tickmark SpA.

Nella presente sezione è esaminata la situazione patrimoniale ed economico-finanziaria dell'Azienda, analizzando le variazioni maggiormente indicative intervenute nello stato patrimoniale e nelle voci del conto economico.

STATO PATRIMONIALE: PROSPETTO SINTETICO

	2007	2008	2009
Attività immobilizzate			
Immobilizzazioni immateriali	133.575	150.746	162.788
Immobilizzazioni materiali	138.752.813	145.256.359	146.996.924
Immobilizzazioni finanziarie	691.872	465.574	339.496
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	139.578.260	145.872.679	147.499.208
Attività a breve			
Rimanenze	3.824.590	2.096.009	4.169.149
Crediti	5.956.234	7.905.199	8.353.186
Liquidità	22.253.271	18.348.228	14.832.762
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	32.034.095	28.349.436	27.355.097
Ratei e risconti attivi	106.258	140.105	146.805
TOTALE ATTIVO	171.718.613	174.362.220	175.001.110
Passività a breve termine			
Debiti con scadenza entro 12 mesi	27.221.598	25.361.796	25.156.523
Ratei e risconti passivi	60.394	59.393	58.313
Fondo per rischi e oneri	2.869.511	5.231.613	4.770.853
TOTALE PASSIVITÀ A BREVE TERMINE	30.151.503	30.652.802	29.985.689
Passività a medio-lungo termine			
Debiti con scadenza oltre 12 mesi	1.661.082	1.380.076	1.090.026
Fondi per rischi ed oneri a medio-lungo termine	884.483	1.020.704	1.089.928
Ratei e risconti passivi oltre 12 mesi	70.461.967	69.524.934	68.628.387
TOTALE PASSIVITÀ A MEDIO-LUNGO TERMINE	73.007.532	71.925.714	70.808.341
Capitale proprio (Capitale Sociale+ Riserve+ Utile)	68.559.578	71.783.705	74.207.080
TOTALE PASSIVO	171.718.613	174.362.221	175.001.110

Com'è rilevabile dal prospetto dello stato patrimoniale, si evidenzia che a fronte di un trend di crescita delle voci dell'attivo ed in particolare delle immobilizzazioni materiali (lavori di manutenzione straordinaria e interventi di nuova costruzione), corrisponde un costante incremento nelle voci di stato patrimoniale e la diminuzione della liquidità, cioè del contante disponibile sul conto corrente aziendale.



CONTO ECONOMICO: PROSPETTO SINTETICO

	2007	2008	2009
A) Ricavi delle vendite e delle prestazioni			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.732.157	16.000.184	15.788.828
Variazioni rimanenze e incrementi immob.ri per lavori interni	641.032	1.692.155	2.715.433
Altri ricavi e proventi	1.399.472	1.407.174	1.379.797
TOTALE A	14.772.661	19.099.513	19.884.058
B) Costi della produzione			
Materie prime, sussidiarie e di consumo, servizi e godimento beni di terzi	8.677.274	10.498.169	12.172.790
Personale	2.399.332	2.632.628	2.598.526
Ammortamenti e svalutazioni	1.150.221	1.422.258	1.273.923
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie e di consumo	-	-	-
Accantonamenti per rischi	610.291	2.647.175	1.473.537
Oneri diversi di gestione	1.160.871	315.761	567.970
TOTALE B	13.997.989	17.515.991	18.086.747
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	774.672	1.583.522	1.797.312
C) Proventi ed oneri finanziari			
Proventi	332.245	361.538	90.061
Interessi ed altri oneri finanziari	165.608	131.502	104.205
TOTALE C	166.637	230.036	14.145
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie			
Rivalutazioni	-	-	-
Svalutazioni	-	-	-
TOTALE D	-	-	-
E) Proventi e oneri straordinari			
Proventi straordinari	306.630	351.213	422.854
Oneri straordinari	313.834	268.342	310.426
TOTALE E	-7.204	82.871	112.428
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	934.105	1.896.429	1.895.595
Imposte d'esercizio	896.158	944.798	1.303.615
UTILE D'ESERCIZIO	37.947	951.631	591.980

Il Conto Economico evidenzia una crescita costante nel triennio preso in esame. E' da tener conto però che tra i costi di produzione degli anni 2008 e 2009 è incluso l'accantonamento al fondo manutenzione ex legge 27.

L'incremento sul fronte dei canoni è da imputare all'applicazione della L.R. n. 27/2007.

Sono stati variati, inoltre, gli accantonamenti al fondo svalutazione crediti con l'intento di adeguare i crediti al valore di presunto realizzo.



VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE

	2007	2008	2009
A) Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.732.157	16.000.184	15.788.828
-rettifiche di ricavo e svalutazione crediti	-	-	-
2. Variazioni rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	256.100	407.245	1.612.536
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	384.932	1.284.910	1.102.897
4. Altri ricavi e proventi	1.399.472	1.407.174	1.379.797
Ricavi della produzione tipica	14.772.661	19.099.513	19.884.058
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	-	-	-
A) VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE	14.772.661	19.099.513	19.884.058
B) Costi della produzione			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo, costi di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)	349.308	407.245	1.612.536
7. Costi per servizi	8.327.966	10.090.024	10.560.255
8. Costi per godimento beni di terzi	-	-	-
9. Accantonamento per rischi	167.255	426.897	-
10. Altri accantonamenti	610.291	2.647.175	1.473.537
11. Oneri diversi di gestione	1.160.871	315.761	567.970
B) TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	10.615.691	13.888.002	14.214.298
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.156.970	5.211.511	5.669.760
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/-Saldo della gestione finanziaria	166.637	230.036	-14.145
Ricavi accessori	332.245	361.538	90.061
-Costi accessori	-165.608	-131.502	-104.205
13. +/-saldo componenti straordinari	-7.204	82.871	112.428
Ricavi straordinari	306.630	351.213	422.854
-Costi straordinari	-313.834	-268.342	-310.426
C) TOTALE COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	159.433	312.907	98.283
(A-B-C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	4.316.403	5.524.418	5.768.044
14. Ammort. della gestione per gruppi omogenei beni	982.966	995.361	1.273.923
15. Svalutazioni per gruppi omogenei di beni	-	-	-
(A-B-C-14-15) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	3.333.437	4.529.057	4.494.121

VALORE AGGIUNTO: DISTRIBUZIONE

	2007	2008	2009
A) Remunerazione del personale			
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	-	-	-
b) remunerazioni indirette	2.399.332	2.632.628	2.598.526
c) quote di riparto del reddito	-	-	-
Personale non dipendente			
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE A)	2.399.332	2.632.628	2.598.526
B) Remunerazione della pubblica amministrazione			
Imposte diretta	896.158	944.798	1.303.615
Imposte indirette	-	-	-
- sovvenzioni/contributi in c./esercizio	-	-	-
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE B)	896.158	944.798	1.303.615
C) Remunerazione del capitale di credito			
Oneri per capitali a breve termine	-	-	-
Oneri per capitali a lungo termine	-	-	-
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO C)	-	-	-
D) Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	-	-
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO D)	-	-	-
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA			
+/- variazioni riserve	37.947	951.631	591.980
Ammortamenti e svalutazioni	-	-	-
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA E)	37.947	951.631	591.980
F) Liberalità esterne			
Liberalità esterne (remunerazione dell'ambiente)	-	-	-
LIBERALITA' ESTERNE F)	-	-	-
(A+B+C+D+E+F) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	3.333.437	4.529.057	4.494.121

Nella tabella "Distribuzione del valore aggiunto" è riportato il conto economico a valore aggiunto prodotto

e distribuito tra i vari portatori di interesse nel corso dell'ultimo triennio.



“Le aspettative degli Stakeholders”

Sono definiti “Stakeholders” o “portatori di interesse”, i soggetti con cui ALER interagisce nello svolgimento delle sue funzioni e verso cui è rivolta l’intera attività dell’Ente. Il successo di un’impresa, di qualsiasi natura essa sia, è sempre più legato ai propri interlocutori sociali e dipende dalla qualità dei rapporti con essi, in modo da conoscerne e prevederne le legittime attese. Così per i privati come per gli enti pubblici, la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, una seria attenzione alla tutela ambientale, la sicurezza negli ambienti di lavoro, la difesa di valori etici e morali sono obiettivi richiesti ed imprescindibili per una corretta ed efficace gestione.

Il giorno 14 luglio 2010 si è riunito il Comitato degli Stakeholders, che quest’anno ha visto la partecipazione del Vice Presidente dell’Ance, Associazione Nazionale Costruttori Edili, della Mediatrice Culturale che da anni proficuamente collabora con ALER, di un rappresentante del Consiglio di Amministrazione e di

una dipendente ALER, di un Commissario della Polizia Locale del Comune di Bergamo. Ad essi si sono aggiunti due rappresentanti degli Inquilini, un dirigente del Comune di Bergamo per l’Edilizia Residenziale Pubblica, una funzionaria della Banca Cassiere, un appartenente al direttivo dell’Ordine degli Ingegneri di Bergamo e un rappresentante dell’Ordine dei Geometri. Come sempre questi incontri sono uno stimolo non solo per la redazione del presente documento, ma anche per un miglioramento dei rapporti dell’Ente con l’esterno, un luogo ottimale, dove rilevare criticità ma anche aspetti positivi dell’attività aziendale.

Tra i punti principali emersi nel corso della discussione, che saranno poi approfonditi nelle sezioni che seguono, è opportuno segnalare la problematicità riguardante le aggiudicazioni delle gare d’appalto, le difficoltà di convivenza - oltre che tra Inquilini di diverse origini culturali - tra generazioni diverse (anziani e bambini), la

richiesta di maggior trasparenza nei confronti degli Inquilini in merito alle competenze ed ai doveri delle imprese che si aggiudicano interventi di manutenzione, le problematiche derivate dal passaggio al teleriscaldamento. Dall’incontro è emersa la buona interazione creata con il Comune di Bergamo sia per l’attuazione del Contratto di Quartiere in programma a Grumello del Piano, sia sulla riduzione dei tempi di riassegnazione degli alloggi disponibili dopo un rilascio, mentre da molte parti si evidenzia la necessità sempre più impellente di creare figure di riferimento all’interno dei quartieri (portierato sociale) per gestire i rapporti tra Inquilini ed Ente, oltre che fungere da supporto alle fasce di inquilinato più deboli. Le associazioni di categoria infine hanno promosso l’importanza del professionista esterno (progettista, direttore dei lavori), che dovrebbe fungere da cuscinetto tra il committente (ALER) e l’impresa appaltatrice.

Bergamo – Via Brolis





“ Utenti e Clienti ”

LE CARATTERISTICHE DELL'UTENZA

Gli Utenti/Clienti costituiscono i principali portatori di interessi dell'Azienda e verso gli stessi deve essere rivolta pertanto, in modo preponderante, la complessa macchina aziendale.

L'attento esame delle tabelle riportate consente un'oculata analisi della composizione degli assegnatari, assumendo come riferimento determinate caratteristiche quali il luogo di origine, l'età, la tipologia di reddito, la distribuzione dei nuclei familiari correlati alla dimensione degli alloggi per evidenziare situazioni di sottoutilizzo o sovrappollamento.

L'analisi di questi dati da parte del-

l'Azienda è di fondamentale importanza per definire le strategie e le politiche organizzative, per meglio rispondere in termini operativi alle richieste ed alle aspettative dell'Utenza.

In sintesi, i dati evidenziano un'Utenza multietnica, sempre più anziana e disabile, con risorse limitate, che occupa alloggi sia fortemente sottoutilizzati che sovraffollati.

Si precisa ancora una volta che, in base a quanto disposto da Regione Lombardia, sono stati inseriti nel numero degli Utenti anche gli Inquilini in affitto presso gli alloggi gestiti da ALER per conto dei Comuni. Dove possibile, sono stati rivisti anche i dati che si riferiscono agli anni 2007 e 2008, mentre,

dove la rilevazione non è più possibile, diventa significativo fare un confronto con il dato dell'anno 2009 solo a livello di percentuale e non per il valore assoluto.

Nel dettaglio, la suddivisione degli Utenti per professione vede una netta prevalenza della pensione quale fonte principale di reddito del capofamiglia. Infatti, il 55% degli Utenti sottoscrittori è pensionato, contro il 32% con reddito derivante da lavoro dipendente o autonomo ed il 7% di disoccupati.

La professione "ALTRO" si riferisce principalmente a possessori di redditi derivanti da terreni, oltre che a casalinghe e studenti.



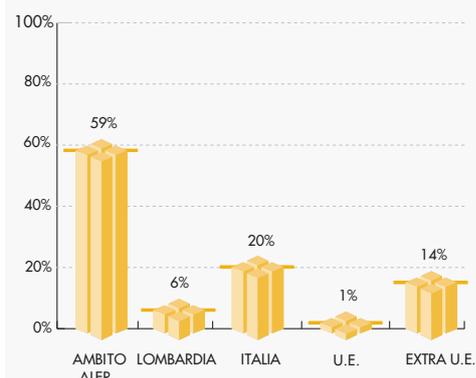
ALLOGGI SUDDIVISI PER TIPOLOGIE DI LOCATARI

ANNO	PENSIONATI		LAVORO DIPENDENTE E AUTONOMO		DISOCCUPATI		ALTRO		TOTALE ALLOGGI LOCATI
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°
2007	3.539	54,42	2.012	30,93	817	12,56	136	2,09	6.504
2008	3.677	55,87	2.070	31,45	468	7,11	366	5,56	6.581
2009	3.659	55,12	2.112	31,82	477	7,19	390	5,88	6.638

UTENTI PER AREE GEOGRAFICHE DI NASCITA

ANNO	BERGAMO E PROVINCIA	LOMBARDIA	ITALIA	U.E.	EXTRA U.E.	TOTALE
	N°	N°	N°	N°	N°	N°
2007	3.253	277	1.244	65	708	5.547
2008	3.247	270	1.224	63	740	5.544
2009	3.925	370	1.349	76	918	6.638

La ripartizione degli Utenti per aree geografiche di nascita, evidenzia che il 59% degli assegnatari è nato in Bergamo o provincia, il 6% nelle altre Province della Lombardia, il 20% nel resto d'Italia, solo l'1% in paesi della Comunità Europea e quasi il 14% sono cittadini extracomunitari. Tra questi le nazionalità più rappresentate sono il Marocco (342 nuclei familiari), il Senegal (97), la ex Jugoslavia (78), seguite da Albania e Tunisia.





ALER E GLI ANZIANI



Al 31 dicembre 2009 sono 3.301 i sottoscrittori di contratto con un'età superiore a 65 anni, molto vicino al 50% del totale degli utenti considerati. E' quindi molto importante per ALER porre attenzione alle problematiche legate agli anziani.

Per regalare un momento di distrazione, la nostra Azienda organizza la Festa dei Nonni, per coinvolgere in un momento aggregativo e socializzante questa importante categoria di locatari.

La Festa si svolge in autunno presso il quartiere Carnovali, e dal 2010 sarà introdotta anche la Festa di Primavera, da tenersi presso il quartiere Monterosso.

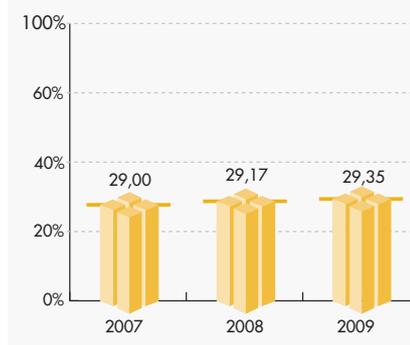
FASCE DI ETÀ DEGLI ASSEGNATARI

ANNO	> 65 ANNI		DA 41 A 65		DA 18 A 40		TOTALE
	N°	%	N°	%	N°	%	N°
2007	3.029	46,57	2.834	43,57	641	9,86	6.504
2008	3.094	47,01	2.869	43,60	618	9,39	6.581
2009	3.301	49,73	2.838	42,75	499	7,52	6.638



ANZIANI PRESENTI NEGLI ALLOGGI

ANNO	TOT. INQUILINI	ANZIANI > 65 ANNI	
	N°	N°	%
2007	14.781	4.287	29,00
2008	14.973	2.367	29,17
2009	14.854	4.359	29,35



UTENTI PER FASCE DI ISEE-ERP

2009		
FASCIA	N°	%
PROTEZIONE	2.268	34,17
ACCESSO	1.222	18,41
PERMANENZA	2.947	44,39
DECADENZA	11	0,17
NON IDENTIFICATO	190	2,86
TOTALE	6.638	100



POPOLAZIONE CON DISABILITA'



Nella tabella che si riferisce agli alloggi ristrutturati, sono considerati i soli alloggi ERP di proprietà ALER, escludendo gli alloggi comunali.

L'elevato numero di alloggi ristrutturati è da imputare alle opere di recupero edilizio effettuate, soprattutto nel corso degli anni '90, nei quartieri storici di Bergamo.



DISABILI PRESENTI NEGLI ALLOGGI

ANNO	TOTALE DISABILI	INVALIDITA'					
		DA 67 a 99%		100% CON ASSEGNO		100% SENZA ASSEGNO	
		N°	%	N°	%	N°	%
2007	1.446	619	42,81	390	26,97	437	30,22
2008	1.562	626	40,08	423	27,08	513	32,84
2009	1.596	662	41,48	418	26,19	516	32,33

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
2007	10	23.311	-	-	-	-	10	23.311
2008	10	65.918	1	47.958	-	-	9	17.960
2009	17	43.585	-	-	-	-	7	43.585

ALLOGGI ERP ASSEGNATI

IN DEROGA ALLA GRADUATORIA

ANNO	ASSEGNAZIONE A SFRATTATI	ASSEGNAZIONE AD ALTRE CONDIZIONI	ASSEGNAZIONE A FORZE DELL'ORDINE
	N°	N°	N°
2007	16	48	-
2008	24	53	-
2009	13	24	-

ALLOGGI RISTRUTTURATI

ANNO	TOTALE ALLOGGI	RISTRUTTURATI	RISTRUTTURATI SUL TOTALE
	N°	N°	%
2007	5.778	873	15,11
2008	5.781	873	15,10
2009	5.973	873	14,62

CAMBI ALLOGGI: CASISTICA

	2007	2008	2009
CASISTICA	N.	N.	N.
DISAGIO SOCIALE	7	7	1
NUCLEI CON COMPONENTI PORTATORI DI HANDICAP/INVALIDI	13	12	16
SOVRAFFOLLAMENTO/SOTTOUTILIZZO	10	5	6
ANTIGIENICITA'	2	-	-
CAMBI CONSENSUALI	1	2	3
MANUTENZIONE STRAORDINARIA, RISANAMENTO, RISTRUTTURAZIONE	-	1	-
RAZIONALIZZAZIONE GESTIONE PATRIMONIO	7	6	7
ALTRO	-	-	14
TOTALE	40	33	47



UTILIZZO DEL PATRIMONIO LOCATO A CANONE SOCIALE - ANNO 2009

CLASSI DI SUPERFICIE DEGLI ALLOGGI (SUPERFICIE UTILE INTERNA EX L. 392/78)		NUMERO DELLE FAMIGLIE SECONDO IL NUMERO COMPONENTI										TOTALE 2009		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	
0	25,99	4												4
26	30,99	21		1										22
31	35,99	44	5			1								50
36	40,99	96	17	2	2	1	1							119
41	45,99	471	161	33	13	4								682
46	50,99	345	110	22	13	6	1							497
51	55,99	240	94	26	19	9	3							391
56	60,99	188	116	46	23	10	5	3						391
61	65,99	160	145	79	46	11	10	3						454
66	70,99	451	689	426	229	107	30	9	3					1.944
71	75,99	193	207	122	76	38	18	7						661
76	80,99	115	163	78	33	41	9	6						445
81	85,99	101	168	100	55	58	27	14	6	4		1		534
86	90,99	10	20	11	13	7	1							62
91	95,99	50	73	37	32	22	18	4	2			1		239
96	100,99	14	10	12	8	4	3	5	1					57
101	105,99	4	11	1	1		2		2		1			22
106	110,99	6	9	5	5	3	1	1	1	2	1			34
111	Oltre	2	10	5	6	2	2	1	2					30
TOTALE		2515	2008	1006	574	324	131	53	17	6	2	2		6.638
Totale componenti		2515	4016	3018	2296	1620	786	371	136	54	20	22		14.854

SOTTOUTILIZZO

SOVRAFFOLLAMENTO

La suddetta tabella, denominata "Utilizzo del patrimonio locato a canone sociale" è stata costruita sulla falsariga di quella richiesta da Regione Lombardia a completamento dei dati di Bilancio, ed in questo caso integrata con i dati relativi agli alloggi gestiti per conto dei Comuni. Ci mostra il numero di com-

ponenti del nucleo familiare, associati alla superficie dell'alloggio locato, evidenziando in giallo i casi di sovrappollamento, ovvero nuclei familiari numerosi ospitati in superfici insufficienti, e viceversa, in blu, il sottoutilizzo, cioè poche persone in spazi ampi. Lo sforzo dell'Azienda deve essere indirizzato ad incre-

mentare i cambi di alloggio, per una migliore e più corretta gestione del proprio patrimonio, pur rispettando l'esigenza di coloro, soprattutto anziani, che hanno comprensibili reticenze a spostamenti, in particolare se comportano la nuova sistemazione in un quartiere differente.





I SERVIZI EROGATI ALL'UTENZA ED IL GRADO DI SODDISFAZIONE

Continua proficuamente la collaborazione della Mediatrice Culturale, sempre con risultati tangibili. E' da parte sua che emerge, con sempre

maggior vigore, oltre alle tradizionali difficoltà legate alle diverse origini culturali, la problematica della difficile convivenza tra generazioni diverse all'interno di quartieri o fabbricati. In particolare, si riscontra una sempre maggior intolleranza da parte degli anziani nei confronti dei bambini, considerati spesso poco rispettosi e molto rumorosi.

In merito invece al grado di soddisfazione degli Utenti relativamente al servizio fornito dall'ALER, anche nell'anno 2009 è stato riproposto dall'Ufficio Qualità il questionario agli Inquilini. Sono state raccolte 404 risposte, su 1200 questionari inviati.

In sintesi, i dati più significativi riscontrati sono i seguenti:

DOMANDA	%			
	OTTIMO	BUONO	MEDIOCRE	SCARSO
giudizio sulla cortesia del personale ALER	25	60	10	5
competenza del personale ALER	20	59	17	4
giudizio sulle risposte fornite telefonicamente	20	55	18	7
giudizio complessivo dell'Azienda ALER	16	62	19	3

DOMANDA	%			
	SPESSO	POCO	RARAMENTE	MAI
con che frequenza ha bisogno di contattare l'ALER	8,25	27	55,5	9,25

DOMANDA	Ufficio - in %					
	CONDOMINI	GESTIONE IMMOBILIARE E CANONI	ASSEGNAZIONI	MANUTENZIONE ORDINARIA	RECUPERO CREDITI	ALTRO - URP
le sue richieste riguardano	14	12	1	61	3	9
in quale ufficio ha riscontrato maggiore cortesia di trattamento	14	15	7	31	5	28
in quale ufficio ha riscontrato maggiore competenza	12	18	6	31	3	30

DOMANDA	%	
	SI	NO
conosce il sito ALER	23	77
è al corrente che ALER ha adottato la Carta dei Servizi	39	61
conosce il notiziario "ALER Informa"	75	25

Si può giudicare complessivamente favorevole il rapporto personale tra Utenti e Dipendenti ALER. Per la maggioranza degli Inquilini sono rare le occasioni di contatto con l'Ente, principalmente riguardo a problemi legati alla manutenzione degli alloggi o comunque con problematiche che sono risolte dall'URP. Si evidenzia la maggior immediatezza dell'informazione fornita attraverso il notiziario, molto più conosciuto rispetto al sito internet.

GESTIONE ANAGRAFE DELL'UTENZA



Con la gestione dell'anagrafe dell'utenza l'ALER conosce la situazione familiare, reddituale e patrimoniale del proprio inquilinato al fine di poter calcolare un canone che corrisponda il più possibile alle condizioni del nucleo familiare assegnatario.

ALER di Bergamo svolge un lavoro capillare inviando proprio personale nei quartieri e nelle circoscrizioni del capoluogo oltre che nei centri più popolosi della provincia. La rilevazione dell'anagrafe dell'utenza è svolta annualmente.



ALER E LA SOCIALITA'

IL CONTRIBUTO DI SOLIDARIETA'

Il Contributo di Solidarietà è stato istituito dalla L.R. n. 27/2007 in sostituzione del Fondo Sociale, con la finalità di venire incontro a quegli assegnatari che non sono in grado, per valide ragioni, di far fronte al pagamento del canone di locazione e dei servizi prestati dall'ALER.

La legge ha previsto la costituzione di una Commissione composta da rappresentanti del Comune e dell'ALER, che devono valutare la fondatezza della domanda presentata dall'utente presso le istituzioni stesse e l'importo del contributo da erogare.

Dopo un avvio incerto nell'anno 2008, nel corso dell'anno 2009 l'attività delle Commissioni ha avuto il giusto sviluppo. Rimangono purtroppo ancora molti i Comuni che, nonostante i ripetuti solleciti, non ottemperano alle disposizioni di legge, essendo 50, su 100 nella provincia, i Comuni che hanno istituito detti organismi.

Inoltre, Il Consiglio di Amministrazione di ALER, con delibera 101 del 22 dicembre 2008, ha determinato di erogare un contributo di sostegno al pagamento delle spese a rimborso relative agli oneri per la fornitura del servizio calore agli assegnatari in area di protezione. Più precisamente, i beneficiari dovevano possedere le seguenti caratteristiche:

- a) 65 anni compiuti e reddito esclusivo da pensione;
- b) oppure almeno un componente del nucleo familiare con invalidità superiore al 66% e reddito da lavoro dipendente e/o pensione;
- c) oppure persone sole con almeno un figlio minore a carico.

L'erogazione del contributo in conto riscaldamento, concordata con i rappresentanti degli inquilini, si è concretizzata nel corso dell'anno 2009, con le seguenti modalità:

- 1) per gli assegnatari collocati nell'area di protezione e rientranti nei requisiti a), b) o c), il contributo erogato è ammontato a

FONDO SOCIALE O CONTRIBUTO DI SOLIDARIETA'

ANNO	ALER				
	EROGATO PER SERVIZI €	UTENTI ASSISTITI N°	EROGATO PER CANONE €	UTENTI ASSISTITI N°	TOTALE UTENTI ASSISTITI N°
2007	-	-	51.523	42	42
2008	3.278	7	1.197	7	14
2009	480.600	2.241	122.547	186	2.427

I Comuni convenzionati, per l'anno 2009, hanno erogato contributi per un importo complessivo pari a € 119.374.

€ 300 (a mezzo assegno o in conto morosità) – 963 inquilini beneficiari, per un totale erogato di € 288.900;

- 2) per gli assegnatari collocati nell'area di protezione ma non rientranti nei requisiti a), b) o c), il contributo erogato è stato pari a € 150, a mezzo assegno o in conto morosità – inquilini beneficiari 1.278, per un totale erogato di € 191.700.

LA MOROSITA': IL CONTENZIOSO E L'ATTIVITA' DI RECUPERO

La morosità negli alloggi ALER è la cartina di tornasole della situazione di difficoltà e crisi dei nostri tempi. Gli utenti residenti nei nostri alloggi, infatti, sono già collocati nelle fasce più deboli e disagiate della società e pertanto sono i primi a soffrire di situazioni di crisi e precarietà occupazionali, e dunque reddituali.

Tuttavia ALER non può prescindere dall'introito economico derivante dalla riscossione dei canoni di locazione che, benché calmierati dalla finalità sociale di dare un'abitazione alle fasce sociali più deboli, sono la principale fonte di reddito dell'Azienda.

È appunto nel delicato equilibrio tra esigenze di bilancio e "Mission" sociale che si colloca il difficile compito del recupero del credito. Bisogna, infatti, prestare attenzione a non farsi carico, da un lato, di compiti di tutela sociale che spettano inderogabilmente ai Comuni e, dall'altro, occorre tener conto delle considerazioni più sopra espresse e non agire con azioni di escamotage continue.

A tal fine, e per sensibilizzare i Comuni nel compito di sostenere le finalità sociali dell'Azienda, la L.R. n. 27/2009 ha ribadito il ruolo del Contributo di Solidarietà.

Occorre da subito rilevare che non sempre si sono avute pronte risposte da parte dei Comuni, i quali hanno evidenziato difficoltà in merito alle disponibilità finanziarie destinate all'uso anche a causa delle numerose altre forme di sostegno del reddito (contributi per gas, energia elettrica, etc.) che si trovano oggi a dover affrontare e che sono lo specchio della situazione di crisi. Spesso, purtroppo, è difficile far comprendere le ricadute sociali, sul territorio, dell'escomio di un nucleo familiare dall'alloggio, anche se l'attenzione dell'ALER vuole una maggior disponibilità e riguardo per quei nuclei ove vi siano situazioni di maggior fragilità - in particolare laddove vi sono minori, anziani o disabili. Le ulteriori forme di contributo erogate, non devono essere alternative a quelle previste dalla L.R. n. 27/2009 ma complementari; diversamente si tratta di risorse sprecate.

Oggi si assiste ad un incremento delle situazioni, non già di disagio sociale, ma di difficoltà, di disagio economico, ed è in tale direzione che occorre agire reperendo risorse ovvero trovando possibilità di un rientro dal debito contratto. Il ruolo di appoggio e di consulenza dei servizi sociali comunali deve andare al di là dei casi propriamente sociali ed allargarsi all'analisi anche delle situazioni di difficoltà economica presenti sul territorio.

Occorrono sinergie tra ALER e Comuni rivolte ad un'azione preventiva; l'ALER, monitorando la situazione costantemente, deve segnalare ai Comuni queste situazioni



di difficoltà ed i Comuni devono verificare se le millantate situazioni di difficoltà siano reali, solo temporanee ovvero insussistenti. Necessità cambiare le finalità di questa cooperazione: da meramente sociali a socio - economiche.

In quest'ottica l'ALER di Bergamo mette in campo numerose azioni "preventive": convocazioni continue degli Utenti presso gli uffici e nella competente Commissione Morosità (1.339 Utenti convocati nel corso dell'anno 2008, 1.584 nel 2009); sopralluoghi presso coloro che, nonostante le numerose convocazioni, non si presentano; monitoraggio e sollecito, nelle forme descritte, verso gli Utenti che non hanno consegnato la documentazione anagrafica - reddituale e che pertanto presentano una morosità definibile quale "fittizia"; comunicazioni di "preavviso di pratica legale" ai servizi sociali comunali affinché assumano notizie/informazioni prima di intraprendere le procedure legali di escomio; azioni telefoniche di sollecito; solleciti mensili a mezzo lettera (9.910 nel 2008 e 10.980 nel 2009); stipula di piani di rientro dal debito.

Solo di fronte all'indifferenza o a risposte negative si procede con l'azione legale di convalida di sfratto affidando l'incarico a un legale esterno (42 le pratiche avviate nel corso dell'anno 2008 e 28 nel 2009); ma, anche qui, si chiede al legale di inoltrare al debitore almeno un duplice sollecito ed attendere qualche tempo prima di citare l'Utente in tribunale per la convalida di sfratto.

Si pone oggi, a decorrere dal marzo 2011, un'ultima possibilità di soluzione extra-giudiziale della controversia: la procedura di "conciliazione" prevista dal D.Lgs. n.28/2010. Sarà tuttavia la prospettiva temporale a dimostrare l'efficacia risolutiva di tale procedura ovvero il mero effetto dilatorio della stessa.

Al termine di quest'analisi si rende infine necessario non dimenticare che tra le "Mission" Aziendali vi è in particolare quella di "dare una casa" a chi versa in stato di bisogno, pertanto, una volta esperiti tutti i tentativi elencati e verificato che non vi è una soluzione attuabile

MOROSITÀ SU EMESSO NELL'ANNO E RIPARTITA PER SCAGLIONE - INQUILINI ATTIVI

ANNO	Morosità su emesso dell'anno	Fascia da € 1,00 a € 2.499,99	Fascia da € 2.500,00 a € 4.999,99	Fascia da € 5.000,00 a € 9.999,99	Fascia oltre € 10.000,00
2007	6,41%	39,25%	18,63%	17,50%	24,62%
2008	7,55%	38,97%	23,59%	18,88%	18,56%
2009	7,58%	40,11%	24,44%	19,69%	15,76%

nemmeno con il supporto e la collaborazione dei Comuni, si rende doveroso procedere con l'escomio degli Utenti morosi.

A questo punto sorge la problematica della liberazione dell'alloggio dai beni mobili presenti al momento dell'esecuzione dello sfratto, nel caso in cui l'utente non proceda al loro recupero.

Quest'attività pone purtroppo a carico dell'Azienda i costi relativi alla procedura, rivolta al Giudice dell'Esecuzione, di smaltimento ovvero di deposito degli stessi; oltre ai costi della procedura medesima vanno considerati anche quelli per lo smaltimento in discarica e, nell'altra ipotesi, di deposito. Infatti, benché ricaricati nella posizione debitoria dell'inquilino sfrattato, si tratta di costi difficilmente recuperabili in concreto.

Una volta eseguito lo sfratto, il recupero dell'intero credito vantato diventa impresa assai ardua. Occorre svolgere anzitutto ricerche anagrafiche e analisi patrimoniali - reddituali al fine di valutare l'esperibilità di un'azione di recupero del credito; mantenere sicuramente sollecitato per mezzo di diffida il debitore al fine di evitare la prescrizione temporale e, in caso di insussistenza patrimoniale - reddituale svolgere ricerche di tipo socio - economico in collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni al fine di valutare in merito

all'inesigibilità del credito e al successivo eventuale stralcio dello stesso.

La morosità su emesso nell'anno è il valore percentuale di quanto non è stato incassato da ALER rispetto al bollettato nell'anno di riferimento, per tutti gli alloggi sia di proprietà sia in gestione.

La percentuale ripartita per fascia si riferisce invece ai soli inquilini ALER attivi, in altre parole a coloro che alla data del 31 dicembre di ogni anno avevano in essere il contratto di locazione con l'Azienda.

Negli ultimi tre anni si è mantenuta pressoché costante l'incidenza di chi ha un debito inferiore a 2.500 euro, mentre è molto calato sul totale il peso di chi ha una morosità superiore ai 10.000 euro, conseguenza della combinazione dell'attività di recupero, degli sfratti eseguiti e del rilascio degli alloggi.

LE OCCUPAZIONI ABUSIVE

Anche per l'anno 2009 non si registrano casi di occupazioni abusive negli alloggi ALER. La tempestività nella riattazione degli alloggi disponibili e la collaborazione con i Comuni per una celere riassegnazione hanno aiutato ad evitare la comparsa del fenomeno nel nostro territorio.

INCIDENZA SFRATTI PER MOROSITA' SU TOTALE ALLOGGI

ANNO	TOTALE ALLOGGI LOCATI	SFRATTI	
	N°	N°	%
2007	5.547	7	0,13
2008	5.544	7	0,13
2009	6.638	7	0,11



“ I Sindacati e l’Utenza ”

I rapporti costanti con le Organizzazioni Sindacali rappresentanti gli Inquilini, hanno prodotto nel corso dell’anno 2009 significativi accordi volti a venire incontro all’inquilinato, anche alla luce della difficile situazione economica che grava soprattutto sulle fasce più deboli della popolazione.

In data **9 luglio 2009**, l’ALER di Bergamo ha sottoscritto un importante accordo con le Organizzazioni Sindacali rappresentanti gli assegnatari, finalizzato alla modifica in riduzione del canone di locazione derivante dalla L.R. n. 27/2007.

L’articolo 3 comma 6 della stessa prevede che: “nel rispetto dei principi di sostenibilità di cui all’art. 5 comma 1, gli enti proprietari avviano, d’intesa con le rappresentanze degli inquilini, le procedure per modificare il costo convenzionale di cui all’allegato A, fino ad un massimo del 20% in relazione al pregio e/o allo stato di conservazione di immobili o complessi di unità abitative. In assenza di intesa si applicano i canoni previsti nella presente legge”.

L’accordo prevede per gli alloggi:

- la riduzione del 13% del costo convenzionale per gli alloggi privi di doppi vetri. Sono considerati in questa categoria anche gli alloggi costruiti negli anni ’80 e dotati di serramento impropriamente definito a doppio vetro, ma non eseguiti con gli standard attualmente accettati. Rientrano nella tipologia in esame 3.210 alloggi. La sostituzione dei vecchi vetri con i nuovi azzera la percentuale di abbattimento del 13% a partire dal primo mese della bollettazione successiva.
- la riduzione del 4,5% del costo convenzionale per gli alloggi siti in fabbricati provvisti di aree verdi recintate, ma di uso pubblico, o prive di recinzione: sono interessati 2.550 alloggi. L’installazione di recinzioni e/o l’esclusione del-

l’uso pubblico comportano, per gli alloggi interessati, l’azzera della percentuale di abbattimento dal primo mese della bollettazione successiva.

- l’abbattimento del 6% del costo convenzionale degli alloggi siti in fabbricati privi di riscaldamento. La riduzione è attuata a valere dalla fatturazione del 3° trimestre 2009. L’installazione dell’impianto azzera la percentuale del 6% dal primo mese della bollettazione successiva.
- l’abbattimento del 6% del costo convenzionale degli alloggi siti in fabbricati privi di ascensore dal 3° piano compreso in su. L’installazione dell’impianto azzera la percentuale del 6% dal primo mese della bollettazione successiva.

Per i box:

- congelamento dell’adeguamento Istat per l’anno 2010
- riduzione del 20% del canone di locazione collegato ad alloggi privi di cantina e/o solaio a condizione che non si trovino in situazione di sottoutilizzo.
- riduzione del 20% del canone di locazione dei box collegati ad alloggi siti in fabbricati privi di cantina e/o solaio ed assegnati ad Inquilini nel cui nucleo sia presente almeno un portatore di handicap e nella condizione che il nucleo possieda un’autovettura.

In ogni caso la somma delle percentuali di abbattimento del costo convenzionale per la singola unità immobiliare non potrà superare il 20%.

Tali riduzioni sono state attuate a valere dalla fatturazione del terzo trimestre 2009.

In data **10 novembre 2009** la sinergia tra ALER e Sindacati Inquilini ha portato alla sottoscrizione di un

accordo inteso all’applicazione dei criteri sanciti dall’art. 3 della L.R. n.27/2007, che recita: “il canone di locazione è adeguato a seguito dell’aggiornamento dell’anagrafe dell’utenza con decorrenza 1° gennaio dell’anno successivo a quello per il quale è stata accertata la variazione dell’ISEE-ERP. Nel caso di peggioramento della situazione economica del nucleo familiare, intervenuta e comunicata tra le due anagrafi, l’Ente proprietario deve tenere conto di tale variazione rideterminando un canone provvisorio, i cui effetti decorrono dal mese successivo alla variazione stessa, fino al successivo aggiornamento dell’anagrafe per il relativo conguaglio”.

L’Assessorato Regionale competente, in risposta ai quesiti posti dalle varie ALER, a chiarimento precisa che:

- 1) il peggioramento economico deve essere accertato, cioè deve essere effettivo, nel senso che si tratta di un peggioramento rilevante in relazione alla situazione economica e al “bilancio” della famiglia;
- 2) per avere i requisiti di cui sopra, non solo non deve essere economicamente ininfluenza, ma deve profilarsi come permanente o comunque durare per un periodo temporale significativo.

In ordine al canone provvisorio la Regione non definisce quale debba essere la somma dovuta per il periodo, ma precisa che “non appena sarà possibile, con l’anagrafe ordinaria, dovrà individuarsi l’effettiva situazione economica per tali periodi e sarà quest’ultima che determinerà quanto effettivamente dovuto per gli stessi”.

Solo la ricostruzione sopraddetta giustifica e dà senso all’espressa previsione in legge di “relativo conguaglio”.

Alla luce di quanto in premessa, nel caso di peggioramento della situazione economica, rilevante e per un periodo significativo, la valutazione



lasciata all'Ente gestore, l'assegnatario può presentare domanda per ottenere l'applicazione di un canone provvisorio, determinato in misura proporzionale al reddito presunto dell'anno. L'importo così determinato varrà per il periodo intercorrente tra l'applicazione del canone provvisorio fino al primo aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza, quando saranno rilevati i redditi effettivi del nucleo familiare e si procederà al ricalcolo del canone provvisorio, trasformandolo in definitivo, con l'applicazione dei relativi conguagli.

L'accordo a cui sono addivenute le parti è inteso all'applicazione dei succitati criteri, individuando le varie situazioni che motivano l'applicazione del canone provvisorio e determinano il relativo ammontare:

- 1) lavoratori licenziati:
 - nucleo monoreddito: si applica il canone minimo dell'area A, dal mese successivo al verificarsi dell'evento, indipendentemente dall'area originaria di appartenenza, salvo conguaglio retroattivo al momento della rilevazione della prima anagrafe dell'utenza successiva al periodo considerato;
 - per conguaglio retroattivo si intende l'adeguamento del canone dallo stesso mese in cui è stato applicato il canone provvisorio;
 - nucleo plurireddito: si ridetermina il canone sulla base dei redditi dei componenti il nucleo familiare che ancora lavorano, salvo conguaglio;
- 2) soci cooperative: la sospensione dal lavoro al fine dell'applicazione del canone provvisorio deve durare almeno tre mesi ed essere documentata, dopo di

- che i nuclei interessati ricadono nelle modalità del punto 1);
- 3) lavoratori in cassa integrazione o mobilità: sono inseriti nella fascia minima dell'area di appartenenza, dal mese successivo al verificarsi dell'evento, con le medesime modalità di conguaglio sopra indicate;
- 4) pensionati: nel caso di nuclei monoreddito, sono inseriti nella fascia minima dell'area di appartenenza dal mese successivo alla data del pensionamento, salvo conguaglio retroattivo come sopra precisato;
- 5) vedovanze: sulla base del modello ObisM o documentazione analoga si determina il canone adeguato con inizio dal mese successivo al verificarsi dell'evento.

“ Il Personale ”

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

La composizione delle risorse umane non ha subito grossi cambiamenti nel corso degli ultimi 3 anni, dove il numero complessivo dei dipendenti non è cambiato nel totale.

Sono a tempo pieno 53 dipendenti, 6 a part-time al 50% (18 ore settimanali), 1 a part-time al 56% (20 ore settimanali) e 1 a part-time al 61% (22 ore).

Sono state apportate modifiche alla pianta organica, con la creazione dell'Ufficio Vendite e la separazione dell'Ufficio Condomini dall'Ufficio Gestione Immobiliare e Canoni,

che ora hanno due diversi responsabili. Per esigenze organizzative, si è proceduto inoltre allo scambio tra uffici di alcune figure professionali; per ogni spostamento si è provveduto ad un periodo di affiancamento nella nuova posizione per garantire la necessaria preparazione ad affrontare il nuovo impegno.

Inoltre, dal 1° gennaio, sono stati riconosciuti al personale 11 passaggi di livello e 6 incrementi retributivi.

Ovviamente l'età media tende ad aumentare, non essendoci stato ricambio del personale a seguito raggiungimento dell'età pensionabile, e si attesta sui 43 anni.



E' pari a 14 anni invece l'anzianità lavorativa media, cioè gli anni di servizio in ALER.

Per quanto riguarda la ripartizione per sesso, le femmine raggiungono il 64%, con un dirigente su 4 (25%) e 5 responsabili d'ufficio su 13, pari al 38%. Il titolo di studio ci dice che 11 donne sono laureate, pari al 18% sul totale dei dipendenti, contro il 10% degli uomini.

DIPENDENTI SUDDIVISI PER ETÀ

	2007		2008		2009	
	N°	%	N°	%	N°	%
< 30 ANNI	5	8,20	4	6,56	4	6,56
DA 31 A 50 ANNI	44	72,13	41	67,21	41	67,21
> 50 ANNI	12	19,67	16	26,23	16	26,23
TOTALE DIPENDENTI	61	100	61	100	61	100

DIPENDENTI PER SESSO E TITOLO DI STUDIO

	2009		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
SCUOLA DELL'OBBLIGO	1	6	7
DIPLOMA	15	22	37
LAUREA	6	11	17
TOTALE DIPENDENTI	22	39	61



Il costo del personale ha subito un aumento complessivo di 96.545 euro, dovuto all'incremento delle retribuzioni e indennità a seguito dell'applicazione delle variazioni definite dal Contratto Collettivo Nazionale e dei passaggi di livello di cui si è già parlato. Diminuiscono le ore straordinarie, passate da 2.059 nel 2008, per una spesa complessiva di € 31.891, a 1.129 nell'anno 2009 (- 930 ore, pari al 45%), con una spesa totale di € 18.025 (- € 13.866, pari ad una diminuzione del 44%).

Questa differenza trova la sua giustificazione nella conclusione dei progetti speciali (ricognizione degli stabili) che nel corso dell'anno 2008 avevano impegnato parte del personale e che erano stati svolti in orario non lavorativo.

Dal report del Controllo di Gestione si ricava anche il numero di ore di assenza del personale, ripartite per tipologia, confrontate con il numero di ore lavorative totali teoriche.

Le ore di ferie e permessi riconosciute ai dipendenti a tempo pieno ammontano a 198 per persona nel corso dell'anno, secondo quanto definito dal CCNL 13/02/2007, con modifiche 17/07/2008, all'articolo 47, e alla contrattazione aziendale. Nell'anno 2009 sono state usufruite complessivamente 11.150 ore, pari all'11% delle ore teoriche totali. Sono invece pari al 5% le assenze per malattia, maternità obbligatoria e facoltativa ed infortuni, dove si segnala l'assenza di una dipendente per maternità dal mese di maggio.

Tra i permessi retribuiti rientrano le seguenti tipologie: festività trasferite (cioè festività cadenti di sabato o domenica, valenti rispettivamente 6 e 8 ore, che il dipendente può scegliere di godere nell'anno invece che monetizzare), permessi per L.104/1992 a favore dei genitori, parenti ed affini di persone con handicap e disabilità grave, permessi di studio, attività sindacali, permessi elettorali, donazione sangue, etc.

I permessi non retribuiti sono desti-

nati ad un consistente ridimensionamento, essendosi concluso nel corso dell'anno 2009 il periodo di congedo senza retribuzione concesso ad una dipendente.

La **formazione del personale** nel corso dell'anno 2009 ha visto da un lato approfondimenti di tipo tecnico (gestione delle gare d'appalto, calcolo strutture, certificazione energetica degli edifici, aspetti legali del recupero crediti, archiviazione digitale), e dall'altro la partecipazione di un nutrito gruppo di dipendenti ad un corso base di informatica, incentrato sull'utilizzo di Word ed

Excel, tenutosi presso l'Azienda Bergamasca di Formazione della Provincia di Bergamo.

A questi si sono affiancati l'attività di formazione e sviluppo dirigenti e degli incontri di formazione manageriale rivolti ai responsabili degli uffici. Il totale delle ore dell'anno è pari a 1.266, per un costo complessivo di € 24.483.

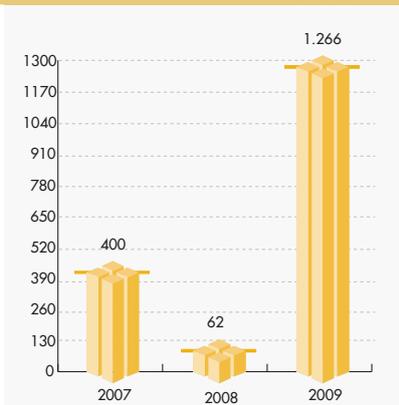
COSTO DEL PERSONALE

	2007	2008	2009	DIFFERENZA RISPETTO AL 2008
RETRIBUZIONI ED INDENNITA'	1.561.652	1.579.751	1.677.233	97.482
LAVORO STRAORDINARIO	12.295	31.891	18.025	- 13.866
PREMIO DI PRODUZIONE	155.611	196.327	183.009	-13.318
PREMIO INCENTIVANTE DIR.	51.122	50.987	56.450	5.463
ONERI SOCIALI	471.991	495.290	515.640	20.350
TFR	145.342	142.738	143.248	510
ALTRI COSTI	1.319	4.996	4.920	- 76
TOTALE	2.399.332	2.501.980	2.598.525	96.545

PERSONALE: ORE DI ASSENZA

	2007	2008	2009
ORE TEORICHE TOTALI	100.696	103.353	103.124
FERIE	10.886	10.885	11.150
MALATTIE - MATERNITA' - INFORTUNI	6.259	4.634	5.355
PERMESSI DIVERSI RETRIBUITI	2.273	2.303	2.674
PERMESSI NON RETRIBUITI E RITARDI	401	962	715
SCIOPERI	-	24	-
TOTALE ORE DI ASSENZA	19.819	18.808	19.894
% ORE DI ASSENZA SU ORE TEORICHE TOTALI	19,68	18,20	19,29

FORMAZIONE DEL PERSONALE: ORE TOTALI



	2007	2008	2009
	N° ORE	N° ORE	N° ORE
TUTTO IL PERSONALE	400	62	1.266



SICUREZZA SUL LAVORO

L'ALER di Bergamo continua ad adempiere correttamente alle prescrizioni vigenti in materia di salute e sicurezza nei propri ambienti di lavoro, così come sancito dal D.lgs. n.81/2008 "Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". Tale tutela si concretizza attraverso visite mediche

periodiche dei lavoratori e con il rapporto continuativo con un professionista di sicurezza sul lavoro, per garantire che tutti i collaboratori siano formati ed informati sui rischi potenziali che corrono sul luogo di lavoro nello svolgimento della loro attività, anche in relazione all'attuazione delle misure di protezione e prevenzione, con una particolare attenzione al personale impegnato presso i cantieri esterni.

“ I Finanziatori ”

Continua la collaborazione con la Banca Popolare di Sondrio, che si è aggiudicata la gara per la gestione della cassa ALER per il triennio 2008/2010.

Per quanto riguarda i finanziamenti, l'ALER sta estinguendo i debiti contratti nei decenni precedenti, nei confronti della Cassa Depositi e Prestiti, che ai tempi offriva all'allora IACP condizioni particolarmente vantaggiose, rispetto alle condizioni di mercato.

Non essendo più possibile ricorrere a questo tipo di finanziamento per le nuove modalità stabilite dalla Cassa DD.PP. che non permettono l'accesso alle ALER, per venire incontro alle necessità di reperimento dei fondi per sovvenzionare alcuni interventi costruttivi in corso (Bergamo Borgo Palazzo, Romano di Lombardia, Calusco d'Adda, Trescore Balneario), è prevista per l'anno 2010 l'emissione di bando di gara di



Banca Popolare di Sondrio

mutuo, che permetta all'ALER di integrare i fondi concessi da Regione Lombardia per la realizzazione di tali interventi.

Per quanto riguarda i finanziamenti erogati da Regione Lombardia, si precisa che l'importo presentato in

tabella si riferisce a quanto effettivamente incassato dall'ALER nel periodo di riferimento, differendo da quanto deliberato dalla Regione che ha messo a disposizione ulteriori fondi, non ancora erogati alla data del 31 dicembre 2009.

FINANZIAMENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA

ENTE EROGATORE	2007			2008			2009			ENTE EROGATORE	
	CASSA DD.PP.	BANCHE	ALTRO	CASSA DD.PP.	BANCHE	ALTRO	CASSA DD.PP.	BANCHE	ALTRO	ANNO	REGIONE LOMBARDIA
IMPORTO FINANZIAMENTO	€ -	-	-	-	-	-	-	-	-	2007	€ 284.114
	%	-	-	-	-	-	-	-	-	2008	€ -
QUOTA CAPITALE	€ 294.346	-	-	317.853	-	-	336.179	-	-	2009	€ -
QUOTA INTERESSI	€ 111.748	-	-	88.240	-	-	60.648	-	-	TOT.	€ -
RESIDUO	€ 1.458.006	-	-	1.051.913	-	-	655.086	-	-		



“La Pubblica Amministrazione”



I RAPPORTI CON L'ERARIO

Rispetto a quanto evidenziato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Missione Sociale, si è rettificata la voce riguardante l'Iva indetraibile, proponendo l'importo complessivo del costo sostenuto a carico dell'ALER, anche se ai fini del Bilancio civilistico questa voce è poi ripartita ed imputata ai costi principali di riferimento.

E' sensibilmente aumentata la spesa per imposta di bollo e di registro, a causa della sottoscrizione dei nuovi contratti di locazione, e l'IRES.

RAPPORTI FINANZIARI CON LO STATO NEL TRIENNIO

(€) sul triennio	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009
IMPOSTA BOLLO E REGISTRO	86.950	95.824	304.148
IVA INDETRAIBILE	1.128.339	1.503.711	1.297.254
IRES	668.540	586.992	995.826
CONCESSIONI GOVERNATIVE E DEMANIALI	310	310	310
ALTRO	-	-	-
TOTALE	1.884.139	2.186.837	2.597.538

RAPPORTI FINANZIARI CON GLI ENTI LOCALI NEL TRIENNIO

(€) sul triennio	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009
ICI	669.834	60.672	62.359
IMPOSTE E TASSE	-	-	-
IRAP	227.617	357.807	307.789
CONSORZIO DI BONIFICA	110.964	110.116	110.008
CONTRIBUTI CONSORTILI	-	-	-
ALTRO	2.836	4.117	4.274
TOTALE	1.011.251	532.712	484.430



I RAPPORTI CON REGIONE LOMBARDIA

Il ruolo che la Regione Lombardia riveste nella gestione delle ALER è stato ampiamente sviluppato nelle versioni precedenti del BMS, e dell'intervento coordinatore sulla stesura di questo Bilancio Sociale è stato detto in precedenza.

Si può qui aggiungere che sul sito www.regione.lombardia.it, nella sezione Settori e Politiche – Direzioni Generali, selezionando il settore Casa, è possibile visualizzare il **"Bilancio Missione Sociale 2008 – Sintesi Indicatori BMS delle ALER"**, ovvero un documento che riassume, commentandoli, gli indicatori più significativi dei BMS 2008 di tutte le ALER della Lombardia, così da permettere, relativamente al patrimonio di ERP ed alle esigenze delle famiglie che lo abitano, oltre alla visione di insieme dell'intero territorio regionale, il confronto tra le diverse realtà provinciali.

I RAPPORTI CON I COMUNI

L'ALER ha sempre favorito i rapporti con i vari Comuni giungendo, per quanto concerne il Servizio Gestionale, a stipulare convenzioni sia per l'assistenza ai cittadini nella compilazione delle domande di assegnazione, sia per la gestione degli alloggi di proprietà comunale.

GESTIONE DOMANDE DI ASSEGNAZIONE

L'ALER, in conformità all'art. 12 del Regolamento Regionale n. 1/2004, stipula convenzioni con i Comuni per la raccolta delle domande di assegnazione. Il servizio è svolto presso ciascun Comune da personale ALER, in modo da rendere un servizio puntuale ai cittadini.

Le convenzioni hanno durata annuale. Nel corso del 2009 ne sono state stipulate n. 32.



Nuova sede di Regione Lombardia

GESTIONE ALLOGGI COMUNALI

Come abbiamo già visto nella sezione 2, al capitolo che si riferisce alla Gestione per conto terzi, i Comuni che hanno affidato all'Azienda la gestione dei propri alloggi sono 102, per un totale di 2.154 alloggi e 350 unità tra box e locali adibiti ad uso diverso dall'abitazione.

Nell'autunno dell'anno 2009 è stato inviato ai Comuni un questionario per l'analisi della "Customer

Satisfaction", i cui risultati si sono resi disponibili nel corso del 2010, e saranno perciò commentati nella prossima edizione del Bilancio di Missione Sociale.



“ La Collettività e la Sussidiarietà ”



Calvenzano

L'ALER viene incontro alle Amministrazioni ed alle Associazioni che si occupano di situazioni meritevoli di attenzione, mettendo a disposizione a titolo oneroso un certo numero di alloggi con lo scopo di risolvere situazioni sociali ed economiche particolarmente gravi. Sono "ALLOGGI ESCLUSI DALL'ERP" e assegnati in convenzione, a canone concordato, ad Associazioni, Comuni o Enti, per il soddisfacimento di particolari esigenze.

OPERE DI URBANIZZAZIONE SECONDARIA: INTERVENTI REALIZZATI

Nel corso dell'anno non sono stati realizzati interventi di urbanizzazione secondaria.

Attualmente sono 39, così suddivisi:

ASSEGNATARI	N° ALLOGGI
- Comitato d'iniziativa Carcere e Territorio	3
- Casa Amica ONLUS	4
- Opera Bonomelli - Nuovo albergo popolare	4
- Famigliaperta	3
- Comunità Emmaus	3
- Parrocchia di Monterosso	1
- Associazione piccoli passi per...	1
- Comune di Albino	1
- Comune di Comun Nuovo	8
- Comune di Brignano Gera d'Adda	6
- Comune di Torre Boldone	2
- Comune di Zanica	3



“ I Fornitori ”

L'ALER individua i propri Fornitori attenendosi alle procedure prescritte dalla normativa vigente in materia di appalti e prestazioni di servizi, rispettando i principi di economicità, efficacia, concorrenza e parità di trattamento tra i diversi operatori economici.

I fornitori, compresi i professionisti esterni, sono valutati annualmente ai fini della Certificazione di Qualità, ed esclusi dagli elenchi qualora non abbiano soddisfatto i requisiti richiesti.

Rimangono in sostanza invariate rispetto allo scorso anno le quote di ripartizione delle diverse attività, tra lavori (imprese ed artigiani), forniture (servizi a rimborso) e servizi (altro, dal personale alle rate condominiali, dai tributi alle consulenze, etc.). Ancora in leggero incremento il fatturato dei fornitori con sede nella provincia di Bergamo o in Lombardia.

FORNITORI: SUDDIVISIONE TIPOLOGIA

	LAVORI		FORNITURE		SERVIZI		TOTALE
	€	%	€	%	€	%	€
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
2009	9.778.482	31,54	5.634.145	18,17	15.588.655	50,29	31.001.282

FORNITORI: FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA

	2007		2008		2009	
	€	%	€	%	€	%
AMBITO ALER	23.624.928	80,67	19.417.680	74,36	23.487.221	75,76
LOMBARDIA	1.620.875	5,54	3.503.109	13,41	4.941.078	15,94
ITALIA	4.030.076	13,76	3.193.088	12,23	2.572.983	8,30
ESTERO	8.160	0,03	-	-	-	-
TOTALE	29.284.039	100,00	26.113.877	100,00	31.001.282	100,00

“ ALER e l'Ambiente naturale ”

LA QUALITA' AMBIENTALE

L'ALER di Bergamo ritiene consapevolmente che il rispetto dell'ambiente, in un'epoca caratterizzata dalla continua riduzione delle risorse energetiche tradizionali disponibili, costituisca un obiettivo primario ed irrinunciabile. Pertanto, pur nelle ristrettezze imposte dai

conti economici, e nell'applicazione di quanto legiferato da Regione Lombardia, persegue e adotta soluzioni ecologiche finalizzate al benessere di coloro che occuperanno gli alloggi, perseguendo nel frattempo l'obiettivo di un adeguato risparmio economico ed energetico.

Negli anni ALER ha implementato progettazioni e realizzazioni di edi-

fici con criteri di bioarchitettura, sperimentando metodi e tecnologie per il risparmio energetico, la riqualificazione in termini energetici di impianti ed edifici, ed ha contribuito a diffondere presso il proprio personale la sensibilità per le tematiche ecologiche, proponendo anche formazione specifica.

RISORSE NATURALI: COSTI E CONSUMI PER ALLOGGI GESTITI

	TUTTI GLI ALLOGGI GESTITI		
	UNITA' DI MISURA	CONSUMI (stimati)	COSTO €
ACQUA	lt	nd	615.401
ENERGIA ELETTRICA	Kwh	2.070.000	338.395
GAS METANO	Mc	nd	2.375.861
GASOLIO RISCALDAMENTO	lt	694.000	237.243
TELERISCALDAMENTO	Mwh	4.900	395.049

nd = non disponibile





L'intervento di bioarchitettura di cui trattasi è quello situato in Calusco d'Adda, con 20 alloggi più box in locazione.

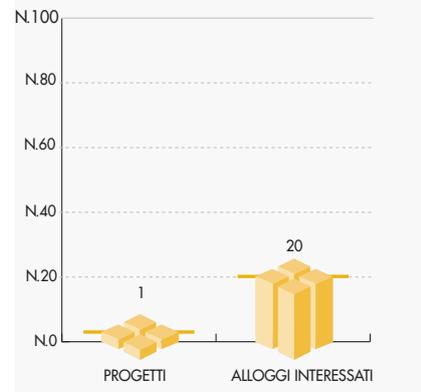


RISCALDAMENTO: TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE IMPIEGATO

	ANNO 2009			
	IMPIANTI	ALLOGGI	CONSUMO	CONSUMO
	N°	N°	MC	€
CENTR. A GASOLIO	10	132	694.000	237.243
CENTR. A METANO	72	2.396	nd	2.375.861
AUTONOMO A METANO	881	881	nd	nd
SERVIZIO ENERGIA	13	453	nd	nd
TELERISCALDAMENTO	2	632	4.900	395.049
SENZA IMPIANTO	-	165	nd	nd
BIOMASSA VEGETALE	-	-	-	-
ALTRO	-	-	-	-

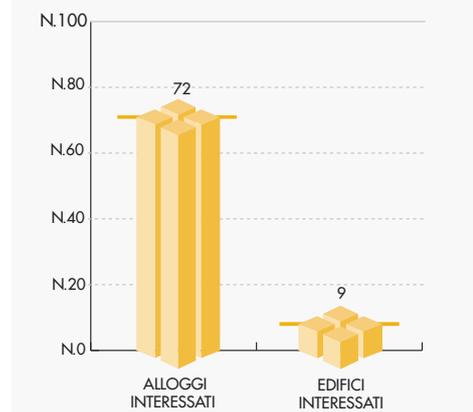
BIOARCHITETTURA: EDIFICI COSTRUITI CON MATERIALI ECOLOGICI E PROGETTI - INTERVENTI SPERIMENTALI

INTERVENTI SPERIMENTALI DI BIOARCHITETTURA	
2009	
N° PROGETTI	N° ALLOGGI INTERESSATI
1	20



RISPARMIO E RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

RISPARMIO E RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA	
2009	
N. EDIFICI INTERESSATI	N° ALLOGGI INTERESSATI
9	72



I 72 alloggi interessati da interventi di risparmio e riqualificazione energetica sono quelli sottoposti ad attività di manutenzione straordinaria per sostituzione infissi, 1' e 2' lotto, nel quartiere Monterosso, i cui lavori sono terminati nel corso dell'anno in esame.



“ Il fabbisogno abitativo ”

La questione abitativa resta uno dei temi irrisolti e costituisce una evidente emergenza su tutto il territorio nazionale.

Da un lato si assiste al calo dell'offerta di abitazioni per la minor disponibilità di aree, per i problemi urbanistici connessi, per la cronica diminuzione di finanziamenti pubblici, dal versante della domanda si rileva invece una crescita costante derivante anche dalla situazione di crisi economica, dall'aumento della povertà e dei bisogni, dei disagi e delle nuove emergenze (immigra-



zione, nuclei mono - persona, anziani soli, etc...). La forbice tra le richieste pervenute e la risposta in termini di alloggi assegnati è destinata inevitabilmente ad allargarsi.

Da parte sua ALER si impegna al

massimo delle sue possibilità, scontrandosi però con l'insufficienza di finanziamenti e con la mancanza di aree adeguate o interessanti per collocazione.

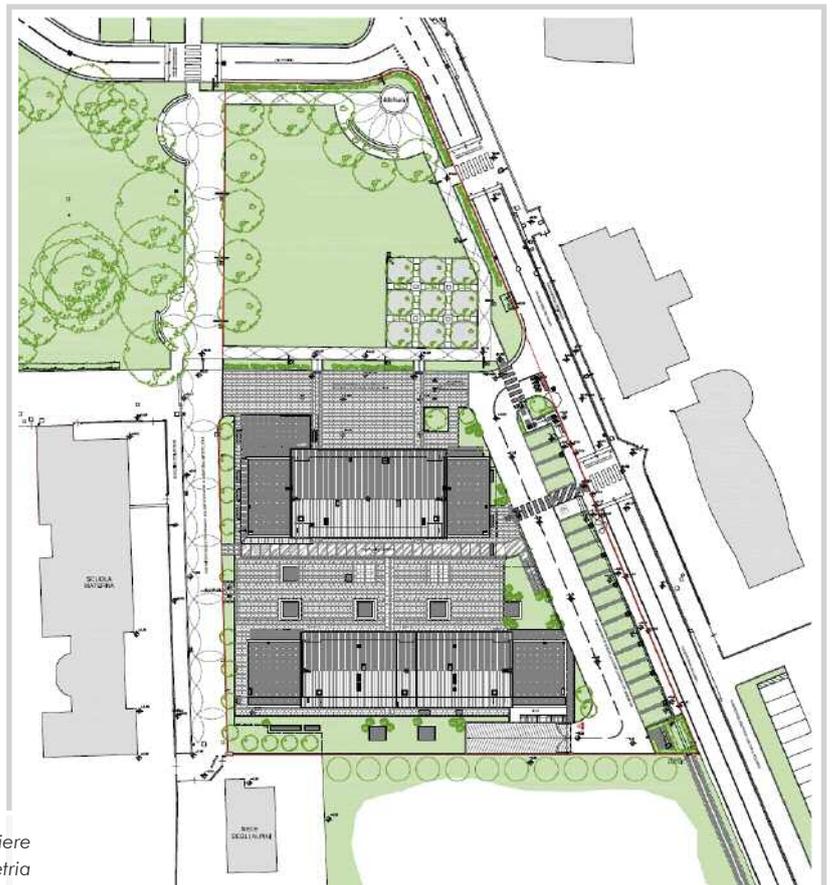
“ L'attività costruttiva e altri interventi ”

LA PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITA' EDILIZIA

Mentre prosegue l'attività nei cantieri in essere, con l'avvio delle costruzioni in Romano di Lombardia e in Trescore Balneario, ed è stato consegnato il cantiere per la realizzazione degli alloggi per anziani in Sarnico di cui si anticipava nell'edizione del 2008 di questo Bilancio, si è resa concreto per ALER una interessante possibilità, in collaborazione con il Comune di Bergamo.

Il Contratto di Quartiere a Grumello del Piano - Piazzale Aquileia

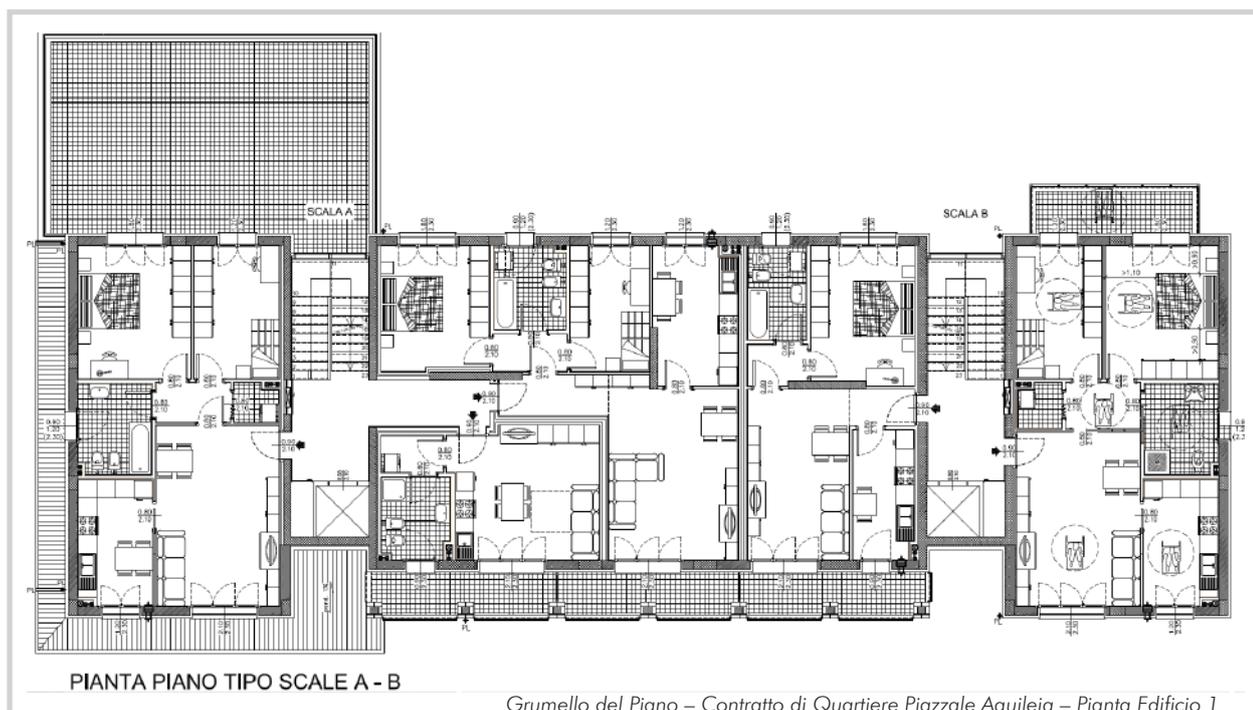
Il Contratto di Quartiere è un programma complesso promosso da Regione Lombardia, che consiste in un sistema integrato di azioni per la riqualificazione urbana che mirano a:



Grumello del Piano – Contratto di Quartiere
Piazzale Aquileia - Planimetria



Grumello del Piano – Contratto di Quartiere – Piazzale Aquileia – Prospetto corto



Grumello del Piano – Contratto di Quartiere Piazzale Aquileia – Pianta Edificio 1

- valorizzare ed incrementare il patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica
- incrementare la funzionalità del contesto urbano
- adeguare e/o accrescere la dotazione di opere infrastrutturali e servizi
- promuovere la partecipazione ed il coinvolgimento degli abitanti
- perseguire l'approccio integrato e coordinato delle problematiche sociali.

Il Comune di Bergamo ha redatto

una proposta di Contratto riguardante il quartiere di Grumello del Piano, con la quale ha partecipato al Bando promosso da Regione Lombardia per i "Contratti di Quartiere 2".

La proposta è stata inclusa tra quelle finanziabili dall'Ente regionale e sviluppa i seguenti Assi d'intervento:

- Asse 1 Edilizia Residenziale Pubblica: "Casa come servizio – l'integrazione tra diverse forme di abitare"
- Asse 2 Coesione sociale. "Il

punto Comune – Servizi di Prossimità"

- Asse 3 Sicurezza: "Sicuri di abitare – Interventi preventivi sulla sicurezza"
- Asse 4 Commercio ed artigianato: "+ vicino – Lo sviluppo del commercio di Prossimità"
- Asse 5 (altro) Ambiente: "Un parco da abitare – La realizzazione del Parco Agricolo".

La collaborazione tra il Comune di Bergamo e l'ALER di Bergamo all'interno del programma si concre-



tizza in merito all'Asse 1 (progettazione) e in parte sull'Asse 2 (coesione sociale) e si pone l'obiettivo sia di dare una concreta risposta al sempre più crescente fabbisogno di residenze ERP che di creare servizi ed attrezzature pubbliche.

Il progetto propone la realizzazione di 33 alloggi comprensivi di servizi per la residenza e box, la creazione al piano terra di spazi destinati ad attività terziarie e commerciali, una sala che il Comune di Bergamo utilizzerà a servizio dei cittadini, un parcheggio, una piazza e adeguati percorsi (anche coperti) per garantire i collegamenti tra le diverse attrezzature pubbliche presenti, tra cui il parco già realizzato adiacente all'area di progetto.

Inserimento nel contesto ambientale

Uno dei principali obiettivi del progetto è di inserire i nuovi volumi in modo compatibile ed attento rispetto al contesto ambientale.

La vocazione storica predominante della zona è sempre stata (ed in parte lo è tuttora) quella agricola. L'idea di base è, di conseguenza, quella di realizzare semplici edifici "in linea" caratterizzati da elementi riconoscibili facenti parte della tradizione costruttiva locale e della tipologia della "cascina".

Il tema è stato quindi sviluppato con riferimento ai volumi preesistenti, recuperati nelle loro specificità e nei loro elementi caratterizzanti, quali per esempio il porticato ed i loggiati.

Negli edifici progettati è stata pertanto riproposta la scansione centrale della pilastatura a tutta altezza in mattoni faccia a vista con il conseguente porticato al piano terra e le balconate ai piani superiori (tipo loggiati).

Da questa idea basilare si è proceduto mano a mano a stendere il progetto.

Anche le finiture dei prospetti mantengono la semplicità e la linearità dei fabbricati esistenti, attraverso l'utilizzo dell'intonaco, dei mattoni facciavista e della tessitura del legno per i parapetti dei balconi.

La scansione delle facciate è di conseguenza determinata dagli elementi sopra descritti e dalle sole aperture senza alcuna aggiunta "decorativa".

Lo scopo principale e di base della progettazione è stato quindi il tentativo di "inserire" in modo sensibile

e poco "impattante" le nuove volumetrie previste dal Piano di Zona.

Proposta progettuale

Il progetto propone la realizzazione di due volumi con orientamento prevalentemente sud/ovest per le zone giorno e nord/est per le zone notte con un'altezza di 4 piani fuori terra. Le diverse funzioni nelle palazzine sono così suddivise:

- il piano terra è destinato ad attività commerciali, terziarie e pubbliche
- il piano primo, secondo e terzo sono invece destinati all'Edilizia Residenziale Pubblica per complessivi 33 alloggi di cui 3 monolocali, 15 bilocali, 11 trilocali e 4 quadrilocali.

Materiali utilizzati e tipologia impianti

Gli edifici saranno realizzati con metodi e materiali costruttivi tradizionali.

La struttura portante sarà in C.A. gettato in opera, i tamponamenti saranno realizzati con muratura a monoblocco e isolamento a capotto.

Il sistema di riscaldamento previsto è centralizzato, con collegamento alla rete del teleriscaldamento e con gestione autonoma del calore e dell'acqua calda sanitaria attraverso un modulo posto in ogni appartamento.

L'utente pagherà esclusivamente i consumi, in termine di prelievo di calore, sia per riscaldare l'ambiente che per produrre acqua calda.

La contabilizzazione del calore avverrà attraverso appositi contatori di energia, i cui terminali saranno posti nel locale caldaia, e tali dati potranno essere trasmessi tramite modem all'ufficio dell'addetto al controllo; potranno inoltre essere richieste tutte le necessarie informazioni sull'uso del modulo, sui tempi di utilizzo, sulla temperatura ambiente durante la giornata, ecc.

Si sottolinea pertanto che per la produzione del calore e dell'acqua calda, negli alloggi non vi sarà combustione con notevoli incrementi dei margini di sicurezza.

Questo intervento è stato monitorato e impostato unitamente al CE-STECC, Ente regionale incaricato di verificare sul territorio gli impianti tecnologici per garantire il risparmio energetico negli edifici.

CRITICITA' RELATIVE ALL'OPERATIVITA' DEL SERVIZIO TECNICO

Operare da pubblico e non da privato penalizza in maniera determinante la velocità di espletamento di uno dei compiti istituzionali dell'Azienda: il dare le case a chi ne ha bisogno.

La normativa riguardante gli appalti pubblici, infatti, vincola la Stazione Appaltante e tutela in maniera forse eccessiva l'Impresa: è stato bello veder sorgere in sei mesi le case dell'Abruzzo. Perché non poterlo fare anche in altri contesti e realtà? I costi di realizzazione del pubblico sono superiori a quelli dell'operatore privato poiché l'appalto è assegnato ad una sola Impresa che fa da collettore per tutte le altre Imprese specializzate che operano, tenendo per sé una parte dell'utile che si trasforma in costo per l'Azienda appaltante. Il privato, invece, appalta direttamente all'impresa di impianti o al lavoratore autonomo la realizzazione di parte delle opere, diminuendo i costi (al di là del fatto che le Imprese, con certificazioni attestanti la qualità, spesso non hanno la struttura per eseguire i lavori).

I notevoli ribassi, eccessivi nonostante la crisi del mercato, portano ad un aumento del contenzioso, mirato al recupero di utile non previsto o falsato.

L'Azienda è divenuta facile ostaggio delle Imprese: la seconda classificata ricorre al TAR annullando l'assegnazione alla prima; la prima ricorre al Consiglio di Stato per annullare la decisione del TAR e non è detto che la terza, una volta che la seconda si sia aggiudicata l'appalto, non possa decidere di intervenire su tale assegnazione: qualsiasi passaggio del lungo iter burocratico non resta indenne da una possibile iniziativa giudiziaria che blocca l'esecuzione dei lavori.

E per questi ritardi la Pubblica Amministrazione non può richiedere danni perché sono considerati l'espletamento del diritto delle imprese a salvaguardare il proprio interesse. E l'interesse pubblico ...?



LA GESTIONE DEL PATRIMONIO ABITATIVO

LA MANUTENZIONE PROGRAMMATA E LA PROGETTAZIONE IMPIANTI

L'ALER di Bergamo ha attuato per il biennio 2009-2010, attraverso l'attività dell'ufficio Manutenzione Programmata e Progettazione Impianti del Servizio Tecnico, un programma di manutenzione cosiddetta "pesante" nel senso letterale della parola e cioè che ha un peso sia in termini economici e sia di impatto sugli edifici.

Dando fondo a tutte le disponibilità economiche accantonate negli anni con varie fonti di finanziamento (vedi l'art. 25 della L. n.513/1977, l'art. 14 della legge n.560/1993) e in ultimo con i proventi della legge regionale n.27 dell'anno 2007, oggi l'ALER ha impegnato circa 4 milioni di euro per l'esecuzione dei suddetti lavori di manutenzione straordinaria.

La pianificazione degli interventi nello specifico è la seguente:

Partizioni esterne – VII Tranche

Bergamo – quartiere Monterosso – via Sella n. 2/3/4/5/6, via Copernico n. 2, via G. Galilei n. 14/16
 Importo dei lavori a base d'asta: € 1.182.022
 Durata dei lavori: 504 giorni
 Numero alloggi: 56
 Numero edifici: 7

Partizioni esterne – VIII Tranche

Bergamo – quartiere Monterosso – via L. da Vinci n. 30/32/34, via G. Galilei n. 8, via Righi n. 6/8, via Edison n. 2, via Tremana n. 58
 Importo dei lavori a base d'asta: € 1.066.371
 Durata dei lavori: 500 giorni
 Numero alloggi: 56
 Numero edifici: 8

Partizioni esterne – IX Tranche – 1° lotto

Bergamo – quartiere Monterosso – via L. da Vinci n. 40, via G. Galilei n. 10
 Importo dei lavori a base d'asta: € 253.277
 Durata dei lavori: 150 giorni
 Numero alloggi: 12
 Numero edifici: 2



Bergamo – Quartiere Monterosso

Lattenerie – IX Tranche – 2° lotto

Bergamo – quartiere San Tomaso – via Cerasoli n. 9 a/b/c/d
 Bergamo – quartiere Valtesse – via Ruggeri n. 33 a/b/c/d/e
 Bergamo – quartiere Colognola – via Muzio n. 2/4
 Importo dei lavori a base d'asta: € 427.793
 Durata dei lavori: 150 giorni
 Numero alloggi: 89
 Numero edifici: 3



Bergamo – Quartiere Monterosso





Lattenerie – IX Tranche – 3° lotto

Dalmine – via Guzzanica n.3 –
via delle Gardenie n. 3/5/7.

Dalmine – via Capitano Sora n.
31/33/35

Treviglio – via Abate Crippa n. 36

Treviglio – via Forze Armate n.
5/7/9

Importo dei lavori a base d'asta
€ 318.935

Durata dei lavori: 150 giorni

Numero alloggi: 84

Numero edifici: 4

Sostituzione serramenti – III 1° lotto

Bergamo – quartiere Monterosso
– via Tremana n. 21, via Tremana
n. 23, via Tremana n. 25, via Tre-
mana n. 27, via Tremana n. 29,
via Tremana n. 31, via Tremana
n. 33

Importo dei lavori a base d'asta
€ 352.817

Durata dei lavori: 240 giorni

Numero alloggi: 42

Numero edifici: 7



Sostituzione infissi

Eliminazione barriere architettoniche

Albino – via Parri n. 10

Treviglio – via Forze Armate n. 7

Treviglio – via Padova n. 16

Importo dei lavori a base d'asta
€ 189.947

Durata dei lavori: 200 giorni

Numero alloggi: 36

Numero edifici: 3

Rimozione coperture in amianto

Romano Lombardo – via Parri n.
10

Treviglio – via Forze Armate n. 7

Treviglio – via Padova n. 16

Importo dei lavori a base d'asta
€ 279.982

Durata dei lavori: 150 giorni

Numero alloggi: 35

Numero edifici: 4



Tetto in amianto



Come si può notare, gli interventi sulle **partizioni esterne** interessano in via principale gli edifici ubicati nel quartiere Monterosso in Bergamo, la cui costruzione risale a metà degli anni '60. Gli stessi presentavano uno stato di degrado avanzato dei balconi, degli intonaci e delle tinteggiature esterne, per cui si è dovuto intervenire in via radicale alla sostituzione e alla ricostruzione dei suddetti componenti edilizi.

Notevoli problematiche di infiltrazioni hanno comportato il rifacimento in toto delle coperture dei tetti comprese le **lattonerie**, cioè canali di gronda, scossaline, converse e tubi pluviali. Ancor più la mancata tenuta dei serramenti dei singoli alloggi e dei vani scala (in quest'ultimo caso si è limitato il pericolo derivante dalla mancanza di vetri antisfondamento sulle invetriate a tutt'altezza) ha indotto alla sostituzione degli stessi in legno con nuovi in alluminio a taglio termico e doppi vetri.

Allo stesso modo si è intervenuti in modo radicale con la sostituzione delle lattonerie esistenti in lamiera di ferro oramai usurate e fonti di notevoli infiltrazioni sulle pareti esterne. In particolare tali interventi hanno interessato un gruppo di fabbricati ubicati in Bergamo e Provincia costruiti tra la fine degli anni '70 e la metà degli anni '80, aventi una connotazione ben definita e una presenza notevole sul territorio bergamasco (cosiddetta cellula Gobbi, dal nome del progettista già Direttore Tecnico dello IACP di Bergamo negli anni '70 e '80).

Gli ultimi due interventi riguardano invece l'eliminazione delle barriere architettoniche con l'inserimento di impianti ascensori e l'eliminazione delle tegole in cemento amianto dei tetti.

Nel primo caso, si è dato seguito a richieste di Inquilini con disabilità e difficoltà di deambulazione, inserendo nel vano scala esistente, l'impianto ascensore. Detti interventi comportano la demolizione del solaio sottotetto e la realizzazione della fossa ascensore.

Nel secondo caso, in ottemperanza alla legge regionale, si è scelta l'asportazione delle lastre contenenti amianto e con il rifacimento totale del tetto tradizionale in tegole. Si è colta l'occasione per sostituire anche le lattonerie esistenti



Intervento di manutenzione straordinaria

con nuove in rame e per coibentare il sottotetto con pannelli di polistirene da 8 cm.

MANUTENZIONE ORDINARIA

Tra le informazioni relative all'attività dell'Azienda che mensilmente confluiscono nel report redatto dall'Ufficio Controllo di Gestione, si analizzano anche le richieste pervenute per interventi di manutenzione. Una parte delle chiamate è annullata o chiusa d'ufficio nei casi in cui siano pervenute più richieste per lo stesso problema, o la risoluzione non sia di competenza dell'ALER, mentre per le rimanenti si attiva l'esecuzione, incaricando le ditte appaltatrici o gli artigiani di competenza di procedere con l'intervento.

Come si può vedere dalle tabelle allegare, il numero complessivo delle richieste pervenute non è cambiato negli ultimi due anni, ma sono aumentati gli interventi effettuati. Le tipologie più ricorrenti riguardano

MANUTENZIONE:		
INTERVENTI EFFETTUATI		
INTERVENTI RICHIESTI		
INTERVENTI EFFETTUATI	INTERVENTI RICHIESTI	%
N°	N°	
2.456	3.316	74,07

interventi di tipo edile, seguiti da elettricista ed idraulico, che insieme coprono per l'anno 2009 il 68% dei lavori eseguiti.

E' interessante anche vedere quali sono i tempi medi di risposta: per le 1.285 richieste definite "Ordinarie", da esperire entro 20 giorni, i tempi di risoluzione sono mediamente di 7,3 giorni (rispetto ai 10,7 giorni dell'anno 2007), mentre per le 948 richieste senza termini di scadenza i giorni medi di risoluzione sono 13,90 contro i 19,90 occorrenti nel 2007, ad evidenziare una sempre maggior efficienza da parte dell'ufficio competente e delle imprese ed artigiani coinvolti nel venire incontro alle esigenze dell'utenza.

MANUTENZIONE:						
STATO DI ELABORAZIONE RICHIESTE PERVENUTE						
	2007		2008		2009	
	N.	%	N.	%	N.	%
Annullate	146	4,89	133	4	130	3,91
Chiuse d'ufficio	670	22,43	852	25,62	632	19,06
Da verificare	7	0,23	6	0,18	-	-
Ordinate	5	0,17	43	1,29	98	2,96
Ultimate	52	1,74	93	2,80	40	1,21
Evase e fatturate	2.107	70,54	2.198	66,11	2.416	72,86
TOTALE	2.987	100	3.325	100	3.316	100



Bergamo – Q.re Loreto

MANUTENZIONE:

INTERVENTI SUDDIVISI PER TIPO

	2007		2008		2009	
	N.	%	N.	%	N.	%
Antennista	59	2,73	57	2,48	62	2,52
Ascensore	8	0,37	2	0,09	-	-
Disinfestazione	41	1,90	51	2,23	57	2,32
Edile, gesso, marmo, pittore	583	27	689	30,07	690	28,09
Elettricista	435	20,15	487	21,26	504	20,52
Fabbro	171	7,92	152	6,63	189	7,70
Giardiniere	23	1,07	28	1,22	35	1,43
Lattoniere	-	-	-	-	-	-
Idraulico	479	22,19	470	20,52	477	19,42
Infissi, porte, vetraio	122	5,65	143	6,24	191	7,78
Pavimentista	-	-	-	-	-	-
Riscaldamento	41	1,90	32	1,40	28	1,14
Spurghi	178	8,24	159	6,94	180	7,33
Varie	19	0,88	21	0,92	43	1,75
TOTALE	2.159	100	2.291	100	2.456	100

MANUTENZIONE:

INTERVENTI CONCLUSI SUDDIVISI PER GRAVITA'

	2007		2008		2009	
	N. interventi	tempo medio gg	N. interventi	tempo medio gg	N. interventi	tempo medio gg
Molto urgente - entro 1 giorno	32	1,40	26	1	26	1
Urgente - entro 2 giorni	237	1,90	149	1,70	197	1,50
Ordinario - entro 20 giorni	1.507	10,70	1.327	7,50	1.285	7,30
Altro - oltre i 20 giorni	383	19,90	789	14,10	948	13,90
TOTALE	2.159		2.291		2.456	

Bergamo – Q.re Monterosso in costruzione





“ Obiettivi futuri ”

Come già abbiamo specificato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Missione Sociale, questa pubblicazione deve essere intesa non solo come uno strumento per analizzare le attività svolte dall'ALER, ma soprattutto come una finestra che permetta agli utenti, cioè ai principali destinatari dell'attività aziendale, di vedere con maggior chiarezza e dettaglio quelle che sono le azioni e le politiche istituzionali. Da sempre ALER di Bergamo ha ben chiara la propria Missione, che è quella di soddisfare il fabbisogno delle classi più deboli, operando con criteri di efficienza, economicità e trasparenza. L'indirizzo operativo deve pertanto essere rivolto ad un costante miglioramento di questi parametri, con un occhio di riguardo all'ambiente e al risparmio energetico.

In quest'ottica, volta a favorire questo imprescindibile tipo di necessità, prosegue la sostituzione dei vecchi serramenti esterni, con i nuovi a doppi vetri, che garantiscono una minor dispersione di calore e quindi un concreto risparmio economico e un minor inquinamento atmosferico; prosegue anche la dismissione delle ultime caldaie a gasolio, sostituite con quelle a gas metano. Per quanto riguarda le attività di manutenzione straordinaria, oltre al rifacimento asfalti e all'eliminazione amianto dove ancora presente, è

prevista anche l'installazione di nuovi ascensori in stabili che ne sono sprovvisti, dove l'intervento è tecnicamente possibile e dove esiste la necessità di venire incontro alle richieste di utenti con problemi di mobilità, preferendo localizzazioni ove alta sia la presenza di anziani e disabili. Per l'anno 2010, come abbiamo visto nella parte 4 di questa pubblicazione, sono in programma l'installazione in Albino via Parri 10 e a Treviglio via Forze Armate 7 e via Padova 16, per un costo complessivo di circa 250.000 euro, mentre il Piano Triennale prevede lo stanziamento altri 400.000 euro per ulteriori interventi.

Tra i progetti di miglioramento dell'attività Aziendale, grandi aspettative sono riposte nell'intervento sul sistema informatico dell'Azienda, per permettere agli Inquilini il collegamento diretto con accesso ai propri dati (redditi dichiarati, canone e spese, pagamenti, etc.), ai Dipendenti ALER la raccolta, al di fuori della sede degli uffici, dei dati relativi all'Anagrafe dell'Utenza, ed ai Comuni l'accesso ai dati riguardanti gli inquilini degli alloggi di proprietà comunale gestiti da ALER. E' ancora in fase di organizzazione l'attività di portierato sociale, di cui si sente fortemente la necessità soprattutto nei complessi più estesi, ma che sta riservando alcune difficoltà tecniche di impostazione che

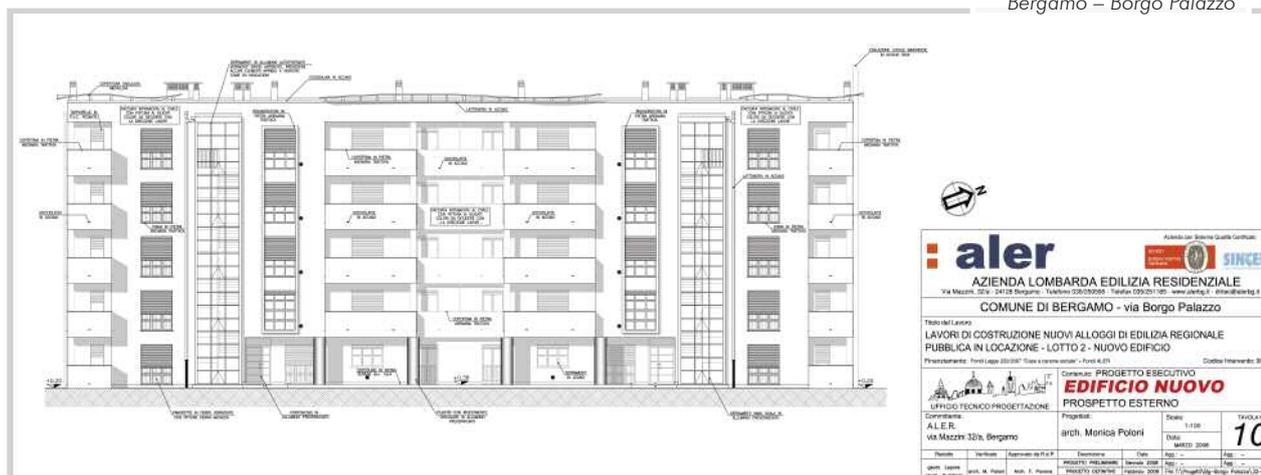
vanno attentamente valutate prima di procedere alla sua realizzazione. Nel contesto di una popolazione di Inquilini sempre più multietnici e tenuto conto degli ottimi risultati conseguiti, continueremo ad avvalerci dell'ormai necessaria collaborazione della Mediatrice Culturale.

Per quanto riguarda l'attività tecnica più propriamente detta, sono iniziati i lavori in Sarnico, che, come già anticipato nel BMS dello scorso anno, prevedono la costruzione di 17 alloggi per anziani, intervento quindi di particolare valenza sociale.

Come abbiamo già visto nella sezione 4, è stata avviata la partecipazione al Contratto di Quartiere in Grumello al Piano, che vede l'integrare di ALER con il Comune di Bergamo nell'intervento in Piazzale Aquileia, secondo modalità e finalità nuove, dettate da Regione Lombardia.

Infine, resta della massima priorità per l'Azienda rimuovere tutti gli ostacoli prodotti da cause esterne, che hanno bloccato i cantieri in Bergamo - Quartiere Autostrada (90 alloggi - fallimento dell'Azienda appaltatrice) e Bergamo Borgo Palazzo (107 alloggi - ricorso della seconda classificata), in modo da permettere la ripresa dei lavori.

Bergamo – Borgo Palazzo



aler		Azienda con Sistema Qualità Certificato	
AZIENDA LOMBARDA EDILIZIA RESIDENZIALE		SINGER	
Via Mazzini 32/a - 24121 Bergamo - Telefono 035/232991 - Telefax 035/231100 - www.aler.it - info@aler.it			
COMUNE DI BERGAMO - via Borgo Palazzo			
Titolo di Lavoro			
LAVORI DI COSTRUZIONE NUOVI ALLOGGI DI EDILIZIA REGIONALE PUBBLICA IN LOCAZIONE - LOTTO 2 - NUOVO EDIFICIO			
Progettista: ALER		Codice Intervento: 3811	
via Mazzini 32/a, Bergamo		Data: 10/04/09	
LIVELLO TECNICO-PROGETTAZIONE		PROGETTO ESECUTIVO	
Completato: ALER		PROSPETTO ESTERNO	
Arch. Monica Poloni		Data: 10/04/09	
Scale: 1:100		TAVOLA N° 10	
Elaborato da: P. F.		Data: 10/04/09	
Disegnato da: P. F.		Data: 10/04/09	
Verificato da: P. F.		Data: 10/04/09	
Approvato da: P. F.		Data: 10/04/09	

“Lettera del Direttore”



Il Bilancio di Missione Sociale è un nuovo strumento di comunicazione ad ampia diffusione con il quale è possibile evidenziare gli sforzi profusi dell'Ente nel perseguire i propri obiettivi.

È un documento di facile lettura che, con trasparenza e semplicità, fa il rendiconto dell'attività dell'Azienda evidenziandone la funzione sociale. La stesura dello stesso rappresenta per l'Ente un'occasione per valutare la coerenza tra i risultati raggiunti e gli obiettivi derivanti dai suoi valori e dalla sua Missione istituzionale.

Con esso l'Azienda definisce le strategie future adottando una politica verso l'esterno di trasparenza e coinvolgimento, con il risultato di un'Azienda più vicina al territorio.

L'ALER di Bergamo, come evidenziato nel Bilancio di Missione Sociale, ha adottato ed adotta un comportamento socialmente responsabile in accordo con le direttive Regionali e nel rispetto delle aspettative degli Utenti e della cerchia allargata dei portatori d'interessi.

Da sempre la nostra Azienda, infatti, pone al centro dell'attenzione "l'Utente", con il quale ha instaurato nuovi strumenti di comunicazione che rappresentano un valido supporto per una proficua crescita Aziendale e per lo sviluppo delle relazioni sociali.

L'attenzione per l'utenza è la base della nostra politica Aziendale e si riflette in tutte le attività svolte.

Nel corso dell'anno 2009, infatti, sono stati realizzati consistenti interventi manutentivi che hanno valorizzato il patrimonio immobiliare esistente.

Sono state sperimentate nuove forme di gestione del patrimonio al fine di rendere un servizio migliore e tempestivo.

Tenendo conto delle esigenze di un territorio dinamico come quello bergamasco, si sono sottoscritti accordi con le amministrazioni locali finalizzati alla realizzazione di nuovi alloggi ed alla riqualificazione urbanistica delle aree interessate.

Per far fronte poi agli evidenti periodi di difficoltà economica si è continuato a destinare risorse finanziarie, erogate poi in forme diverse, ai nuclei famigliari risultati più bisognosi.

Nell'intento infine di garantire a tutti gli Utenti di etnie e culture diverse, un libero e sereno godimento delle proprie unità abitative, si sono mantenuti i rapporti di collaborazione con mediatori culturali.

In conclusione l'intento della nostra Azienda è di continuare a soddisfare il bisogno di case con competenza, impegno e disponibilità verso tutti i portatori d'interessi.

Colgo l'occasione per ringraziare tutto il personale dell'Azienda per il costante impegno e tutti coloro i quali hanno contribuito alla realizzazione del presente Bilancio.

Con l'obiettivo di allargare il comitato degli Stakeholders, invito tutti i lettori ed esprimere opinioni o suggerimenti scrivendo al seguente indirizzo: segreteria@alerbg.it


Bruno Marzia
 Direttore Generale

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

ACCORDO DI PROGRAMMA: strumento con il quale sono stabiliti congiuntamente tra il Governo e la Giunta Regionale, gli obiettivi da conseguire ed i settori per i quali è indispensabile l'azione congiunta per la realizzazione di opere pubbliche ed infrastrutture al servizio della comunità.

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

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 ERP, insieme con altre informazioni ad esse connesse, ed è aggiornata annualmente.

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 dei gli assegnatari ERP secondo la normativa fissata dalla L.R. n.27/2007, in funzione della fascia determinata dal valore di 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 ERP.

ASSEGNATARIO: soggetto titolare dell'assegnazione di un alloggio di ERP.

BANDO: atto amministrativo che fa sempre riferimento ad un programma o ad una L.R./statale in termini di obiettivi e risorse economiche. Individua i soggetti che possono presentare proposte di intervento, i criteri e le modalità di presentazione, identifica le procedure che consentono di individuare l'intervento, il finanziamento ed il beneficiario, e le modalità di erogazione del finanziamento.

ARRIERE 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. Il bisogno di garantire al maggior numero di persone il diritto alla libertà di movimento ha portato alla ricerca di parametri comuni che consentissero di determinare a livello normativo, quali precisi elementi costruttivi siano da considerarsi barriera architettonica.

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

CANONE CONCORDATO O CONVENZIONATO: è il canone previsto per i contratti d'affitto che, in alternativa ai contratti cosiddetti liberi (di mercato) devono rispettare parametri ed accordi definiti a livello nazionale e recepiti a livello locale. In questi accordi sono stabiliti, in base ai suddetti parametri, il valore del canone, la durata del contratto ed altre condizioni generali alle quali le parti dovranno attenersi (L. n.431/1998 art.2 c3).

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

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

CARTA DEI SERVIZI : documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione o Ente pubblico è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritte finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio è effettuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio della tra-

sparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale sia degli utenti.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ: attestato formale delle conformità, rispetto a standard stabiliti a livello internazionale per la garanzia della qualità dei prodotti e dei processi. È rilasciata da un Ente di certificazione accreditato, una volta accertato l'effettivo possesso dei requisiti previsti dalla normativa ISO e adottata dall'UNI.

CERTIFICAZIONE ENERGETICA (ATTESTATO DI): documento redatto nel rispetto delle norme in materia, attestante la prestazione energetica ed eventualmente alcuni parametri energetici caratteristici del sistema edificio/impianti. Nell'attestato è inoltre indicata la classe energetica di appartenenza dell'edificio oltre a possibili interventi migliorativi delle prestazioni. Deve essere predisposto da un professionista accreditato, estraneo alla proprietà, alla progettazione ed alla realizzazione dell'edificio.

CODICE ETICO: documento volontario attraverso il quale l'Azienda esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità nella gestione degli affari e verso tutti gli interlocutori interni ed esterni. Il Codice Etico riassume la Mission Aziendale e l'insieme dei valori etici e morali che l'Azienda ha riconosciuto come elementi guida del proprio modello di gestione.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO: la riclassificazione del bilancio di esercizio è una procedura utilizzata per meglio comprendere ed interpretare i fatti fondamentali della gestione Aziendale che non possono essere estrapolati dagli schemi tradizionali di bilancio previsti dalla normativa civilistica.

La riclassificazione del Conto Economico lo rielabora in modo da distinguere le varie aree Aziendali (operativa, finanziaria, straordinaria e tributaria) e di ottenere risultati parziali particolarmente importanti per fornire informazioni di dettaglio sulla realtà aziendale.

CONTRATTO DI QUARTIERE: programma di riqualificazione urbanistica e sociale. Può prevedere al suo interno anche interventi sulla formazione, la qualificazione professionale, la valorizzazione dei tessuti sociali, la rivitalizzazione economica. I contratti di quartiere richiedono l'intervento coordinato di diverse Amministrazioni, statali, regionali, comunali, e sono finalizzati ad incrementare la dotazione di servizi infrastrutturali ed a promuovere misure utili allo sviluppo locale, prevedendo, oltre alla sperimentazione di misure di compatibilità ambientale, la partecipazione degli abitanti alla definizione degli obiettivi. In altri termini,

i contratti di quartiere sono uno strumento di attuazione delle politiche abitative all'interno delle realtà urbane consolidate, capace di integrare tra loro politiche di welfare, sicurezza, formazione e lavoro.

CONTRIBUTO DI SOLIDARIETÀ: sostegno finanziario per il pagamento di canoni e spese accessorie 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 di residenza e dall'Ente proprietario degli alloggi.

CONVENZIONE: atto amministrativo stipulato tra il soggetto proponente ed un altro soggetto per l'attuazione e la gestione di un intervento.

CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DEL CLIENTE): insieme di tecniche statistiche che consentono di misurare, in termini di efficienza ed efficacia, il grado di raggiungimento di un obiettivo individuato, attraverso il confronto tra la quantificazione di un servizio erogato o di un prodotto fornito e l'effetto conseguito in rapporto con la qualità desiderata e percepita dagli utenti fruitori.

DECADENZA: indica la perdita di un diritto al pari della prescrizione. La sua funzione è limitare i tempi di incertezza delle situazioni giuridiche.

DISDETTA: dichiarazione unilaterale che impedisce il rinnovo di un rapporto giuridico a tempo determinato, altrimenti automaticamente rinnovato. Nel contratto di locazione tale facoltà, in presenza di determinate condizioni previste dalla legge, è riconosciuta al conduttore ed al locatore.

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

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

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ERP): patrimonio immobiliare realizzato grazie all'attuazione di un insieme di interventi finanziati da Stato, Regione o Comune, volto a soddisfare le esigenze abitative dei cittadini meno abbienti.

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

EFFICACIA: la capacità di raggiungere un determinato obiettivo.

EFFICIENZA: la capacità di raggiungere un determinato obiettivo, con il minimo utilizzo possibile di risorse, di tempo e di spesa.

FASCIA: classe di appartenenza degli assegnatari di alloggi ERP secondo la normativa fissata dalla L.R. n.91/1983. In funzione della fascia di appartenenza, determinata dal livello e dalla tipologia del reddito, si determinava l'applicazione del canone. Attualmente la fascia è sostituita dall'area, prevista dalla L.R. n.27/2007.

FEDERCASA: Federazione che associa in tutta Italia enti (IACP ed enti riformati) che, da circa un secolo, costruiscono e gestiscono abitazioni sociali realizzate con fondi pubblici, ma anche con fondi propri e con prestiti agevolati. Federcasa partecipa alla definizione degli obiettivi e degli strumenti della politica abitativa, promuove lo sviluppo di nuovi strumenti di intervento nel campo dell'ERP, rappresenta gli associati nelle organizzazioni nazionali ed internazionali.

GESTIONE PER CONTO TERZI: amministrazione e gestione di beni immobili per conto di altri soggetti terzi che ne detengono la proprietà.

IACP: Istituti Autonomi per le Case Popolari: enti costituiti nei primi anni del 1900 con lo scopo di realizzare alloggi per i lavoratori e per i ceti meno abbienti. Regione Lombardia, con la legge n. 13 del 10/02/1996 ha trasformato gli IACP in Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER).

ISEE-ERP: Indicatore di Situazione Economica Equivalente per l'ERP, specificatamente elaborato per misurare le condizioni economiche dai nuclei familiari che richiedono servizi abitativi, in particolare a canone sociale o moderato. L'indicatore è costruito dal reddito netto e dal patrimonio mobiliare ed immobiliare del nucleo familiare, tenendo conto delle spese mediche, di quelle per il ricovero di anziani o di invalidi e dal numero e dall'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.

MAV: pagamento mediante avviso; bollettino riservato ai soggetti che devono incassare somme frazionate, come quote condominiali o rate scolastiche. Può essere emesso anche dalle ALER per la riscossione di canoni di affitto e spese.

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

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

ONLUS: abbreviazione di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. Sono organizzazioni appartenenti al terzo settore in possesso dei seguenti requisiti: natura privatistica dell'Ente, divieto di distribuire utili, perseguimento di fini solidaristici. Possono essere Onlus le organizzazioni di volontariato, costituite da soci che prestano gratuitamente la loro opera. Rientrano nella categoria gli organismi no-profit, le cooperative sociali, le organizzazioni non governative (ONG).

ORGANIGRAMMA AZIENDALE: è la rappresentazione grafica di una struttura organizzativa in un dato momento. È composta da rettangoli, che rappresentano gli enti o organi; e linee, che rappresentano le relazioni gerarchiche o funzionali tra enti o organi.

PARTI SOCIALI: insieme di soggetti che rappresentano il mondo delle imprese e delle organizzazioni dei lavoratori coinvolte, da parte delle istituzioni pubbliche, in processi di consultazione, negoziazione e concertazione su determinate materie di interesse comune.

PEEP: Piano per l'Edilizia Economica Popolare. È usato per definire lo strumento tecnico con il quale si individuano a livello territoriale le aree in cui si possono realizzare interventi di ERP.

PRERP: Programma Regionale di Edilizia Residenziale Pubblica. Rappresenta lo strumento di pro-

grammazione elaborato dalla Regione, nel quale si individuano le aree su cui è possibile realizzare interventi di edilizia residenziale pubblica.

PRG: Piano Regolatore Generale. È lo strumento principale che disciplina in quale modo sia possibile operare le trasformazioni nel tessuto edilizio ed urbanistico del territorio.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: in diritto il termine amministrazione pubblica identifica sia la funzione amministrativa che consiste nell'attività volta alla cura degli interessi della collettività (interessi pubblici), predeterminati in sede di indirizzo politico, sia l'insieme dei soggetti che esercitano tale funzione (regioni, province, comuni, etc...).

QTE: il Quadro Tecnico Economico è la previsione di spesa dell'intervento costruttivo o manutentivo. È aggiornato durante le varie fasi: progettazione, gara d'appalto, perizie e varianti, stato finale e collaudo.

RESPONSABILITA' SOCIALE: l'insieme delle strategie volte ad accrescere il valore economico rispettando l'ambiente e considerando gli interessi e le aspettative legittime degli Stakeholders.

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

RISTRUTTURAZIONE: attività di trasformazione di un edificio, che può portare ad un assetto differente da quello originario, con inserimento di nuovi elementi ed impianti.

SFRATTO ESECUTIVO: procedimento speciale attraverso il quale è possibile far valere il diritto al rilascio di un immobile a favore di un concedente o di un locatore. Tale diritto può derivare da un contratto di affitto (locazione), mezzadria, colonia (art.657 CPC), oppure da un contratto di locazione d'opera avente come corrispettivo il godimento di un determinato immobile (art. 659 CPC).

SOLLECITO: comunicazione, generalmente scritta, rivolta agli utenti che non abbiano provveduto al pagamento dei debiti nei confronti dell'Azienda alle scadenze convenute, invitandoli a regolarizzare in tempi brevi tali inadempienze.

SVILUPPO SOSTENIBILE: è il genere di sviluppo che, offrendo servizi economici, ambientali e sociali a tutti i membri di una comunità, porta ad un miglioramento nella qualità della vita, rispondendo ai bisogni della generazione attuale senza compromettere le eventuali necessità delle generazioni future.

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

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

URP: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nasce per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi forniti da amministrazioni ed enti pubblici ai cittadini, offrendo ai privati, alle imprese e alle associazioni un unico punto di riferimento di comunicazione con l'Ente.

UTENTE: è colui che fruisce di un bene o di un servizio senza avere la possibilità di scegliere un fornitore differente. Esempi: siamo "utenti" del trasporto pubblico o del servizio sanitario nazionale, mentre siamo "clienti" di aziende telefoniche o alberghi.

VALORE AGGIUNTO: è la ricchezza prodotta dall'Azienda nell'esercizio, individuabile come differenza tra la produzione lorda ed il consumo di beni e servizi. Per un ente pubblico può essere definito come la valutazione del livello di valore creato per la collettività amministrata, e più in generale, per chiunque operi sul suo territorio.

WELFARE O STATO SOCIALE: è un sistema di norme con le quali lo Stato cerca di eliminare le disuguaglianze sociali ed economiche tra i cittadini, aiutando in particolare modo i ceti sociali meno abbienti.



Progetto P.le Aquileia



Progetto P.le Aquileia - Rendering Geom. Walter Pellegrini



Regione Lombardia

Casa

Mario Nova - *Direttore Generale*

Emilia Benfante - *Direttore Vicario*

Impostazione e coordinatore progetto

Stefania Aresi

P.O. Controlli sulle Aler e raccordi con il Sireg

Comunicazione

Tommaso Mazzei

*Dirig. Struttura Comunicazione,
Programmazione e Rapporti Territoriali*

Cinzia Tripi - *P.O. Comunicazione*

***Hanno collaborato
per l'impostazione e le linee guida:***

Marina Paleari

Andrea Benna

La presente pubblicazione è
consultabile on line sul sito internet
www.casa.regione.lombardia.it

STAMPA:

Maggioni Lino Srl

Via G. Marconi, 65 - 24020 Ranica - Bergamo

E-mail: info@maggionisrl.com

ALER Bergamo

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

E-mail: info@alerbg.it



www.alerbg.it