



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ *Edizione 2014*

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione
il 12 Marzo 2015.**

SERVIZI ITALIA S.p.A.

**Sede Legale Via S. Pietro, 59/b
43019 Castellina di Soragna (PR)**

Capitale Sociale : Euro 28.371.486 i.v.

Codice fiscale e n. Registro Imprese di Parma: 08531760158

PEC: si-servizitalia@postacert.cedacri.it

Tel. +390524598511 Fax +390524598232

www.si-servizitalia.com



Servizitalia

Sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO	7
GUIDA ALLA LETTURA DEL BILANCIO SOCIALE	9
Principi di realizzazione del bilancio sociale.....	9
Le linee guida utilizzate.....	9
I confini dell'analisi e l'organizzazione del documento	10
Il gruppo di lavoro	10
Contatti	10
1. PROFILO DEL GRUPPO	11
Chi siamo, dove siamo e cosa facciamo	12
Siti produttivi.....	12
Struttura Societaria del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2014	15
Principali tappe del Gruppo	16
Servizi Italia in cifre	17
Principali avvenimenti e riconoscimenti nel biennio 2012-2014.....	18
Certificazioni del Gruppo Servizi Italia.....	19
2. SERVIZI ITALIA: UN GRUPPO SOSTENIBILE	21
La visione della Società e il modello di responsabilità sociale d'Impresa	22
Mission.....	22
Valori	22
Codice Etico	23
Obiettivi Strategici.....	23
Coinvolgimento degli Stakeholders	24
3. GLI STRUMENTI DI GOVERNO	29
Il Sistema di Governance	30
Il Consiglio di Amministrazione	30
Il Comitato per il Controllo dei Rischi.....	30
Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione	31
Il Collegio Sindacale	32
L'Organismo di Vigilanza.....	32
Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001.....	33
Rispetto di leggi e regolamenti	33
4. MERCATI DI RIFERIMENTO E RISULTATI ECONOMICI	35
Andamento generale del mercato di Servizi Italia	36
Andamento economico-finanziario	42

Distribuzione del valore economico e del valore aggiunto	45
Valore per gli azionisti	48
Comunicazione con gli azionisti e attività Investor Relations	51
Rischi e criticità.....	51
5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	55
Il valore della sostenibilità ambientale	56
Certificazioni ambientali.....	56
Consumi energetici – Riduzione delle emissioni	56
Gestione e recupero rifiuti	58
Spese e investimenti per l’ambiente.....	60
Titoli di Efficienza Energetica.....	60
Logistica	60
Obiettivi Ambientali.....	60
6. IL VALORE DELLE PERSONE	61
L’importanza del capitale umano	62
Composizione occupazionale	62
Formazione e aggiornamento.....	67
Pari opportunità	67
Salute e sicurezza.....	68
Situazione Infortunistica	69
Relazioni Industriali	70
Politiche di remunerazione	72
Obiettivi.....	73
7. I CLIENTI.....	75
Caratteristiche dei clienti	76
Politiche commerciali.....	76
Soddisfazione del cliente	78
Responsabilità aziendale	78
Vantaggi nell’esternalizzazione dei servizi	78
Obiettivi.....	80
8. I FORNITORI.....	81
Caratteristiche dei fornitori	82
Selezione dei fornitori.....	82
Garanzie di qualità.....	83
Obiettivi.....	85

9. LA COMUNITÁ LOCALE.....	87
Caratteristiche della comunità locale.....	88
Sponsorizzazione e liberalità.....	88
Relazioni con i media	88
Rapporti con la Pubblica Amministrazione e associazioni di categoria.....	88
Collaborazioni con Scuole e Università.....	89
Contributi al territorio in caso di esternalizzazione dei servizi da parte delle Aziende Ospedaliere	89
APPENDICE.....	94
Indice dei contenuti gri	94
Indice delle tabelle e delle figure.	96

LETTERA DEL PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO

Questo è il terzo Bilancio di Sostenibilità pubblicato dal Gruppo Servizi Italia.

L'esigenza che ha animato l'intero team di lavoro è stata quella di affiancare al Bilancio di Esercizio 2014 un report che desse evidenza di quanto, nel nostro modo di fare impresa, sia indispensabile tener conto dell'impatto del nostro lavoro sui principali *stakeholders*: i dipendenti prima di tutto, vero valore della nostra Azienda, senza il cui contributo non saremmo mai arrivati agli importanti risultati raggiunti in questi anni, ma anche clienti, azionisti, fornitori, partner finanziari e la collettività.

In questi ultimi anni, la situazione finanziaria a livello europeo e le conseguenti misure di *spending review* adottate dal Governo Italiano, che in parte influenzano la riorganizzazione del Sistema Sanitario Nazionale, hanno comportato, tra altro, la diminuzione dei posti letto ospedalieri, la riorganizzazione dei reparti ed una riduzione dei costi delle connesse prestazioni per l'acquisto di beni e servizi.

Per questo il Management del Gruppo, di fronte alle sfide di mercato, si è mosso effettuando operazioni di ristrutturazione organizzativa ed industriale e, nel contempo ha ritenuto opportuno investire le risorse generate in investimenti "strutturali" per il consolidamento della posizione di *leadership* e per un costante efficientamento del Gruppo.

In questa circostanza di mercato delle lavanderie industriali, saranno destinate ad imporsi solamente quelle Società che in questi anni sono state capaci di strutturarsi dal punto di vista professionale, tecnologico, finanziario e produttivo, per essere in grado di offrire servizi efficienti e di qualità a prezzi competitivi.

La nostra strategia per il futuro è molto chiara e visibile, supportata da:

- Consolidamento della *leadership* in Italia.
- Sviluppo della attività all'estero e crescita dimensionale in Brasile.
- Ottimizzazione gestionale.
- Sviluppo e focus su servizi ad alto valore aggiunto.

Obiettivo ultimo è forgiare, per i prossimi anni, una Servizi Italia più forte di quanto non sia oggi, non discostando le strategie future da quelle effettuate in passato, auspicandosi che ciò possa aver positive ripercussioni sul valore della Società, sulle famiglie dei nostri dipendenti e gli altri principali *stakeholders*.

In questo momento più che mai, nonostante il perdurare della crisi economica, il modello di *business* di Servizi Italia contribuisce a razionalizzare i costi della sanità pubblica e a creare grosse opportunità per il mondo del lavoro e relativo indotto. Gli investimenti effettuati negli anni hanno garantito un processo di continuità e crescita, creando valore alla Società, nuovi posti di lavoro e una migliore qualità del servizio.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità aziendale si inserisce in questo percorso di crescita, con l'obiettivo di consolidare il sistema di relazioni tra Servizi Italia e i sistemi territoriali di riferimento, in termini economici, occupazionali, sociali e ambientali. Servizi Italia ha infatti come utente finale la collettività nel suo insieme: da questa consapevolezza emerge l'importanza di avviare una riflessione sul sistema di relazioni che la Società mantiene con i vari attori con cui interagisce, in termini più ampi dei rapporti esclusivamente economici.

Servizi Italia si caratterizza per la forte attenzione ai territori in cui opera, la presenza diffusa e il radicamento nei territori comportano la responsabilità, oltre che la possibilità, di contribuire allo sviluppo locale. Di questo siamo orgogliosi, anche perché consapevoli della centralità delle comunità locali e delle reti di relazione per il nostro stesso successo aziendale.

Il Presidente

Luciano Facchini

GUIDA ALLA LETTURA DEL BILANCIO SOCIALE

“Scopo dello sviluppo sostenibile è quello di soddisfare i bisogni delle generazioni attuali, senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri.”¹

Principi di realizzazione del bilancio sociale

Stendere un Bilancio di Sostenibilità rappresenta un momento di analisi del proprio passato e presente; una mappa per comprendere la realtà odierna della Società in termini economici, occupazionali, di mercato, di sostenibilità ambientale e sociale, ma anche e soprattutto un'occasione per porre le basi del proprio sviluppo futuro, nel tentativo di renderlo sempre più compatibile con l'obiettivo dello sviluppo sostenibile.

Questo documento costituisce un momento di proficua condivisione tra tutti i portatori di interessi che in qualche modo entrano in relazione con Servizi Italia, nella convinzione che il nostro successo costituisca un'opportunità per i territori in cui operiamo e per tutti i nostri interlocutori economici.

La scelta di redigere un Bilancio di Sostenibilità è su base volontaria ed è legata alla volontà della Società stessa di migliorare la propria trasparenza e la completezza delle informazioni che essa fornisce ai propri *stakeholders*, soprattutto tenendo conto del fatto che si tratta di una realtà composta in continua crescita e cambiamento.

Il Bilancio di Sostenibilità descrive il passaggio da un'idea di sviluppo declinato in termini economici a una logica di sviluppo sostenibile. Per sviluppo sostenibile si intende una forma di sviluppo capace di soddisfare i bisogni attuali senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri. Questa definizione chiama in causa, quindi, non solo lo sviluppo economico, ma anche l'equità sociale ed il rispetto per l'ambiente. È lungo questi tre valori (economico, ambientale e sociale) che viene declinata l'attività di Servizi Italia nel presente bilancio.

Le linee guida utilizzate

Questo bilancio è stato elaborato tenendo conto delle linee guida internazionali AA1000 ed i suoi contenuti sono stati individuati rispettando le linee guida del GRI.

In particolare, sono state utilizzate le linee guida per il *reporting* di sostenibilità G3 elaborate dalla *Global Reporting Initiative* nel 2006, che contengono una definizione molto dettagliata dei principi che guidano la rendicontazione in materia di sostenibilità e dei contenuti essenziali dei bilanci di sostenibilità. Il livello di applicazione è C.

Servizi Italia ha scelto di attenersi alle indicazioni delle linee guida GRI-G3, rivedendole in relazione alla propria specifica realtà imprenditoriale e al contesto socio-economico di riferimento.

In appendice è presentata una sintesi dei principali contenuti del Bilancio Sociale 2014, ripercorrendo lo schema GRI-G3.1: strategia e analisi, profilo dell'organizzazione, parametri, *governance*, coinvolgimento degli *stakeholders* e indicatori di performance economici, ambientali e sociali.

Per ogni indicatore sono riportati: una breve descrizione del contenuto, il riferimento alla pagina del Bilancio Sociale 2014 o ad altra documentazione dove è disponibile tale informazione.

¹ World Commission for Environment and Development, *Our common future*, Oxford University Press, Oxford 1987.

I confini dell'analisi e l'organizzazione del documento

Il perimetro di rendicontazione è riferito a Servizi Italia S.p.A. e alle aziende controllate (italiane ed estere) dalla stessa, quando non diversamente indicato. L'ambito del Bilancio è circoscritto agli impatti diretti dell'azienda in termini economici, sociali e ambientali. Non verranno presi in considerazione gli impatti indiretti, se non in termini qualitativi, non essendo al momento disponibili indicatori quantitativi rispetto agli stessi.

Vista la tipologia di servizi e commesse proprie di Servizi Italia, che prevedono contratti e rapporti di medio-lungo termine, la prossima pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità si prevede dopo 24 mesi dalla pubblicazione del presente.

Inoltre, oltre a presentare dati aziendali inerenti la *performance* economica, le dinamiche occupazionali e quelle ambientali; il documento riprende, come fonti, anche alcune indagini di mercato relative al settore nel suo complesso, in particolare il testo "*Servizio Lavanolo Sanità Pubblica - Sintesi dati censimento di mercato, 15° edizione*", 30/03/2011, a cura di SiggigroupMktg, "*Smart Lavanderie Industriali 2014*" - Databank Cerved Group e Banca Dati SDO 2013 - Ministero della Salute ed. 2014.

Il periodo preso in considerazione per l'analisi delle *performance* di Servizi Italia comprende l'ultimo triennio 2012 - 2013 - 2014. I valori economico-finanziari derivano dal bilancio consolidato del Gruppo Servizi Italia, già soggetto a revisione contabile.

Il gruppo di lavoro

L'iniziativa è stata promossa dal Consiglio di Amministrazione. Per la redazione del bilancio, la raccolta delle informazioni e i dati qui riportati, sono state coinvolte trasversalmente tutte le funzioni e le Società del Gruppo; inoltre, sono stati utilizzati documenti già predisposti da Servizi Italia e reperibili sul sito internet www.si-servizitalia.com, tra cui: il *Prospetto Informativo di Aumento di Capitale pubblicato in data 29 giugno 2012*, il *Codice Etico*, il *Bilancio separato e consolidato al 31.12.2014*, il *Bilancio Separato e consolidato al 31.12.2013*, il *Bilancio separato e consolidato al 31.12.2012*, la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari esercizio sociale 2014*, il *Modello per l'organizzazione e di gestione ex D. Lgs. 231/2001*.

Contatti

Il bilancio è consultabile sul sito internet di Servizi Italia, all'indirizzo www.si-servizitalia.com

Per contatti e informazioni sul presente Bilancio, rivolgersi a:

Ufficio Servizi Societari di Servizi Italia S.p.A., Via S. Pietro, 59/b - 43019 Castellina di Soragna (PR)
Tel.+39 0524598511, Fax+39 0524598232, e-mail: servizi.societari@si-servizitalia.com

Per contatti all'Organismo di Vigilanza, rivolgersi a:

Ufficio Servizi Societari di Servizi Italia S.p.A., Via S. Pietro, 59/b - 43019 Castellina di Soragna (PR)
Tel.+39 0524598511, Fax+39 0524598232, e-mail: organismo.vigilanza@si-servizitalia.com

1. PROFILO DEL GRUPPO



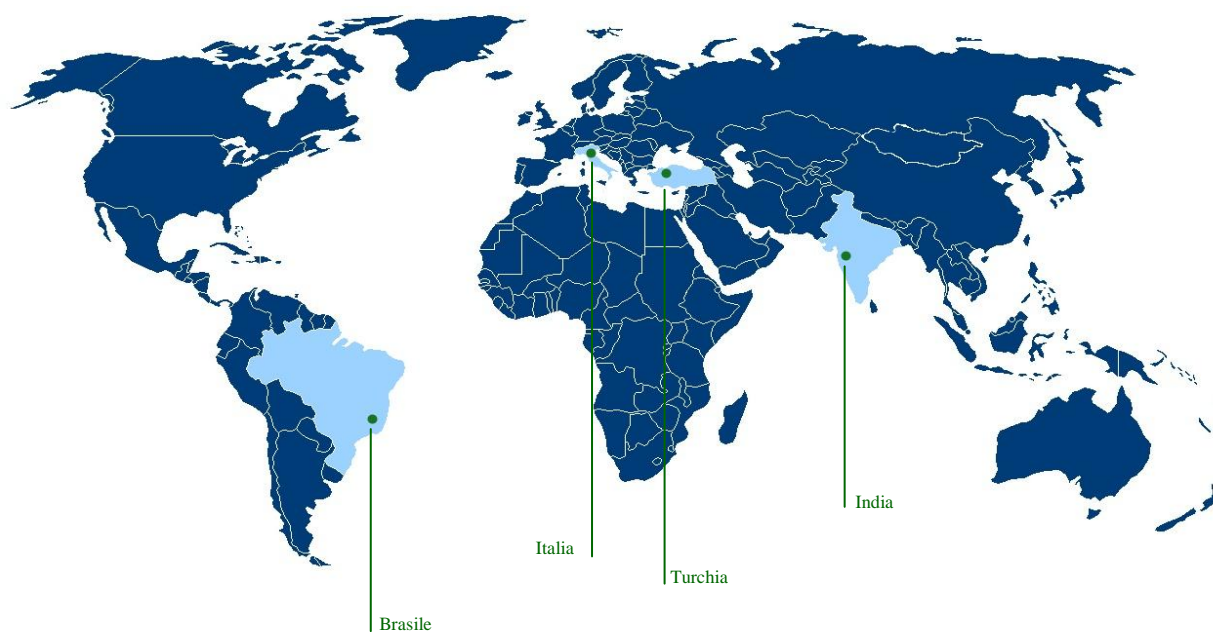
Chi siamo, dove siamo e cosa facciamo

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A. ha sede a Castellina di Soragna (PR) ed è il principale operatore in Italia nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e strumentario chirurgico per le strutture ospedaliere.

Servizi Italia S.p.A., al 31 dicembre 2014, è controllata per il 56,62% da Coopservice Soc.Coop.p.a., tramite la sua controllata Aurum S.p.A ed è quotata sul segmento STAR della Borsa di Milano.

Il Gruppo, a fine esercizio 2014, conta oltre 3.000 dipendenti, dispone di 14 stabilimenti di lavanderia industriale, 6 centrali di sterilizzazione di biancheria e 19 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico situati principalmente nel nord Italia, in Brasile, India e Turchia.

Figura 1. Servizi Italia nel mondo.



Servizi Italia S.p.A. è una Società per azioni di diritto italiano, iscritta presso il Registro delle Imprese di Parma al n. 08531760158 e con sede legale in Castellina di Soragna (Parma), Via San Pietro n. 59/b, tel. +39 0524 598511.

Grazie ad un'ampia piattaforma produttiva, articolata in stabilimenti di lavanderia, centrali di sterilizzazione biancheria, centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico e numerosi guardaroba, il Gruppo Servizi Italia si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubbliche e private con un'offerta ampia e diversificata.

La Società presidia direttamente tutta la filiera produttiva e distributiva, articolata nelle fasi di pianificazione, programmazione ed acquisti, produzione, qualità, vendita e distribuzione, marketing e comunicazione.

Siti produttivi

Il Gruppo Servizi Italia è caratterizzato da una forte presenza sul territorio italiano. Il gruppo dispone di una piattaforma produttiva tecnologicamente avanzata articolata in:

- **14 stabilimenti di lavanderia industriale** in Italia nelle province di Parma, Vicenza, Roma, Udine, Genova, Treviso, Brescia, Piacenza, Firenze, Cuneo, Arezzo e Trento;
- **6 centrali di sterilizzazione di biancheria** localizzate nelle province di Parma, Firenze, Genova, Treviso, Trieste e Palermo;

- **19 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico** localizzate nelle province di Parma, Firenze, Treviso, Varese, Trieste, Prato, Modena, Genova, Ferrara, Palermo, Cremona, Udine, Padova, Vercelli, Roma, La Spezia, Bergamo, Brescia e Messina.

A questi si aggiungono:

- 3 stabilimenti di lavanderia industriale nello stato di San Paolo in Brasile;
- 1 stabilimento di lavanderia industriale a New Delhi, India (attualmente in costruzione).

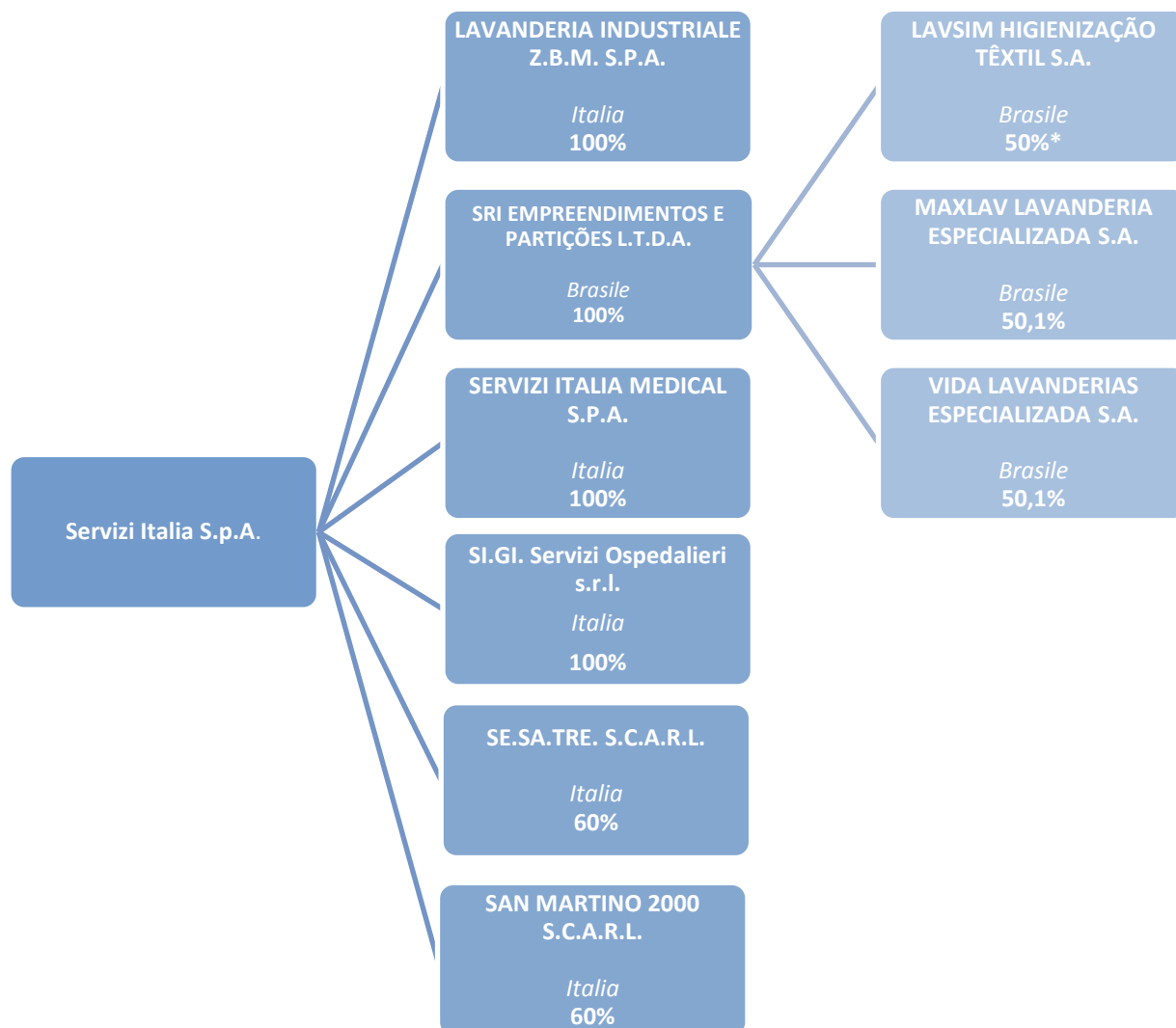
Tabella 1. Siti produttivi del Gruppo.

Gestione	Località	Lavanderia	Sterilizzazione Biancheria	Sterilizzazione Strumentario	
Gestione diretta SI	Castellina (PR)	•	•	•	
	Montecchio Precalcino (VI)	•			
	Ariccia (RM)	•			
	Firenze	•	•	•	
	Pavia di Udine (UD)	•			
	Genova Bolzaneto	•	•		
	Treviso	•	•	•	
	Varese			•	
	Trieste		•	•	
	Baggiovara (MO)			•	
	Genova S. Martino			•	
	Ferrara loc. Cona			•	
	Palermo			•	
	Travagliato (BS)	•			
	Podenzano (PC)	•			
	Udine			•	
	Crema			•	
	Sarzana			•	
	Bergamo			•	
	Brescia			•	
	Prato			•	
	Messina			•	
	Controllata Lavanderia Industriale ZBM S.p.A.	Arco di Trento	•		
	Controllata SI.GI. Servizi Ospedalieri S.r.l.	Piacenza	•		

Controllata LAVSIM HIGIENIZAÇÃO TÊXTIL s.a.	São Roque (SP), Brasile	•
Controllata MAXLAV LAVANDERIA ESPECIALIZADA s.a.	Jaguariúna (SP), Brasile	•
Controllata VIDA LAVANDERIAS ESPECIALIZADA s.a.	Santana de Parnaíba (SP), Brasile	•
Collegata PSIS S.r.l.	Padova	•
Collegata Sestero S.r.l.	Roma	•
Collegata Ekolav S.r.l.	Lastra a Signa (FI)	•
Collegata AMG S.r.l.	Busca (CN)	•
Collegata CIS S.r.l.	Arezzo	•
Collegata IPP S.r.l.	Vercelli	•

Struttura Societaria del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2014

Figura 2. Struttura societaria.



* Si segnala che alla data di approvazione del presente Bilancio, Servizi Italia S.p.A. detiene – a seguito dell'acquisto della quota rimanente – il 100% della società.

Tabella 2. Elenco Società collegate Gruppo Servizi Italia.

Società collegate e a controllo congiunto	Quota
Centro Italia Servizi S.r.l.	50%
PSIS S.r.l.	50%
Ekolav S.r.l.	50%
Steril Piemonte S.c.a.r.l.	50%
AMG S.r.l.	50%
SAS Sterilizasyon Servisleri A.Ş.	51%
Shubhram Hospital Solutions Pvt. Ltd.	51%
Iniziative Produttive Piemontesi S.r.l.	37,62%
Piemonte Servizi Sanitari S.c.a.r.l.	30%
SE. STE. RO. S.r.l.	25%
CO.SE.S. S.c.a.r.l.	25%

Principali tappe del Gruppo

Anno	Avvenimento
1986	Dalla fusione di S.I.R.A.M. S.p.A. ed Energon S.c.r.l., già operanti nel settore lavanderia e lavanolo, nasce Servizi Italia.
1990-1999	La Società persegue una strategia di espansione, attraverso acquisizioni e partecipazioni in aziende operanti nell'ambito delle lavanderie industriali.
2002	Il 100% del capitale sociale di Servizi Italia viene acquistato da Coopservice S.c.p.a. ² , attiva nei settori igiene, sanificazione, vigilanza, ecologia e logistica.
2003	Acquisizione del 20% di S.E.L.O.M. S.p.A., del 51% di S.O.F. Servizi Ospedalieri Fiorentini S.p.A. e del 100% di Lavanderia Meccanica Friulana S.p.A., si realizza un ampliamento della piattaforma produttiva.
2004	Acquisizione del ramo di lavanderie di ILAT S.p.A.
2005	Acquisizione del ramo d'azienda di Lavanderie Vicentini di Vidali Maria & Co. S.n.c.
2007	Le azioni della Società vengono ammesse alle negoziazioni nel segmento Expandi di Borsa Italiana S.p.A. e viene acquisito il 50% di AMG S.r.l., azienda attiva nel settore delle lavanderie industriali.
2008	Servizi Italia S.p.A. sigla il <i>closing</i> per l'acquisizione del 75% di Padana Everest S.r.l., operante nel settore delle lavanderie industriali.
2009	La Società riceve l'attribuzione della qualifica STAR da parte di Borsa Italiana S.p.A. con il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli Alti Requisiti del Mercato Telematico Azionario.
2010	Acquisizione del 70% di Servizi Italia Medical S.p.A., già AMEDES S.p.A., Società commerciale operante nel settore dei Dispositivi Medicali per procedure chirurgiche.
2012	Acquisizione del 100% di Lavanderia Industriale ZBM S.p.A., lavanderia industriale operante in Trentino Alto Adige, Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna. Siglato il <i>closing</i> relativo all'operazione di acquisto del ramo d'azienda sterilizzazione della Società RASECO. Acquisizione della quota non detenuta del 25% di Padana Everest S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa. Segue atto di fusione per incorporazione. Acquisizione del 50% del capitale sociale di Lavsim Higienização Têxtil S.A. e inizio del processo di internazionalizzazione.
2013	Acquisizione del 50,1% delle Società brasiliane Vida Lavanderias Especializada S.A. e Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Viene costituita la Società Sas Sterilizasyon Servisleri A.Ş. con sede ad Istanbul, per lo sviluppo del <i>business</i> della sterilizzazione in Turchia.
2014	Viene costituita la Società Shubhram Hospital Service Pvt. Ltd. con sede a New Delhi, per lo sviluppo dei servizi di lavanderia e lavanolo sul territorio indiano. Acquisizione della quota non detenuta del 30% di Servizi Italia Medical S.p.A., per assumere il controllo del 100% della stessa. Acquisizione della quota non detenuta del 50% di SI.GI. Servizi ospedalieri S.r.l., per assumere il controllo del 100% della stessa. Deliberata la fusione per incorporazione delle controllate totalitarie Lavanderia Industriale ZBM S.p.A. e SI.GI. Servizi Ospedalieri S.r.l.

² Si segnala che nell'ambito di un progetto di riorganizzazione interna, Coopservice ha conferito in Aurum S.p.A. (società interamente controllata da Coopservice) la partecipazione in Servizi Italia.

Ricavi consolidati

234,3 milioni di euro

EBITDA

66,8 milioni di euro

EBIT

23,2 milioni di euro

Utile Netto

13,4 milioni di euro

Indebitamento Netto

58,1 milioni di euro

Numero dipendenti a fine periodo

3.085

³ I dati sono relativi al 31 dicembre 2014.

Principali avvenimenti e riconoscimenti nel biennio 2012-2014

Luglio 2012 - Aumento di capitale: ha permesso di dotare la Società dei mezzi finanziari, per un controvalore di Euro 26.373.132, pari all' 86,5%, necessari per sostenere il processo di consolidamento e sviluppo del Gruppo sia per linee interne sia per linee esterne, nonché a dotare la Società di nuove risorse finanziarie ai fini del rafforzamento patrimoniale.

Aprile 2012 - Acquisizione del 100% della Lavanderia Industriale ZBM SpA: che ha permesso la presenza nella Regione Trentino A.A. e aggiunto alla piattaforma produttiva un nuovo stabilimento di lavanderia industriale ad Arco (TN).

Aprile 2012 - Fusione per incorporazione di Padana Everest srl: che ha permesso una riorganizzazione del Gruppo e il perseguimento di una maggiore efficienza ed integrazione gestionale, oltre che alla riduzione dei costi amministrativi.

Luglio 2012 - Acquisizione di Lavsım Higienizaçõ Têxtil S.A.: che ha avviato di fatto lo sviluppo del business in Brasile e quindi l'internazionalizzazione del Gruppo.

Giugno 2013 - Acquisizione 50,1% di Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e del 50,1% di Vida Lavanderias Especializada S.A.: il Gruppo prosegue il piano di sviluppo strategico nel mercato brasiliano.

Dicembre 2013 - Accordo per avvio attività di sterilizzazione in Turchia: sottoscritto accordo preliminare con İstem Tibbi Cihazlar Sanayi ve Ticaret Ltd. Sti. per la costituzione di **SAS Sterilizasyon Servisleri A.Ş.**, con sede ad Istanbul ed avente la finalità di sviluppare il business della sterilizzazione chirurgica sul mercato turco. Servizi Italia detiene il 51% ed il partner locale il residuo 49%.

Aprile 2014 - Acquisizione del restante 30% di Servizi Italia Medical S.p.A.: consolidamento del business relativo alle forniture di Dispositivi Medicali per procedure chirurgiche. Servizi Italia amplia le proprie opportunità di *cross-selling*, nonché nell'ottica di un processo di semplificazione e riorganizzazione societaria, può perseguire l'obiettivo di una maggiore flessibilità dei processi interni e del contenimento dei costi di struttura.

Giugno 2014 - Accordo per avvio attività di lavanolo in India: sottoscritto accordo preliminare con la famiglia del Dr. Shashi Bhushan Balain per la costituzione di **Shubhram Hospital Solutions Private Limited**, con sede a Delhi avente la finalità di sviluppare il business del lavaggio e noleggio della biancheria per ospedali nell'area di Delhi.

Settembre 2014 - Approvato l'ingresso di STERIS Corp. nel capitale sociale: ingresso di STERIS (tramite la controllata indiretta interamente posseduta STERIS UK Holding Limited) nel capitale sociale di Servizi Italia e contestuale avvio di una collaborazione industriale e commerciale per lo sviluppo di progetti nel settore della sterilizzazione in Italia e all'estero.

Ottobre 2014 - Acquisizione del restante 50% di S.I.G.I. Servizi Ospedalieri S.r.l.: in coerenza con il piano di crescita domestico della Società, questa operazione contribuisce a realizzare un miglioramento della marginalità e della redditività grazie ad una serie di efficienze produttive e gestionali che nasceranno dalla condivisione di politiche organizzative, strutture funzionali e razionalizzazione di costi.

Dicembre 2014 - Deliberata la fusione per incorporazione di Lavanderia Industriale ZBM S.p.A. e S.I.G.I. Servizi Ospedalieri s.r.l.: le due operazioni rientrano nell'ambito della riorganizzazione del Gruppo Servizi Italia, volta alla semplificazione della struttura della catena partecipativa, al perseguimento di una maggiore efficienza e integrazione gestionale, oltre che alla riduzione dei costi amministrativi.

Certificazioni del Gruppo Servizi Italia

Il Gruppo Servizi Italia vanta sistemi di gestione dell'ambiente, della qualità e della sicurezza del lavoro di eccellenza in tutti i suoi siti produttivi.

Tabella 3. Le certificazioni del Gruppo.

Certificato	Caratteristiche
UNI EN ISO 9001:2008	Per la realizzazione del sistema di Gestione per la Qualità.
UNI EN ISO 13485:2012	Per la realizzazione di un sistema di Gestione della Qualità, a supporto dell'organizzazione per la progettazione e sviluppo, la produzione, l'installazione e l'assistenza dei Dispositivi Medici, nonché la progettazione, lo sviluppo e la fornitura dei servizi correlati.
UNI EN ISO 14001:2004	Per la realizzazione di un sistema di gestione ambientale a supporto dell'organizzazione.
UNI EN 471:2013	Indumenti ad alta visibilità per uso professionale, sistema di verifica e controllo di indumenti ad alta visibilità sottoposti a lavaggio e manutenzione.
UNI EN 14065:2004	Sistema di controllo della biocontaminazione "tessili trattati in lavanderia". Sistema di controllo della biocontaminazione valutato secondo le linee guida RABC emesse da ASSOSISTEMA.
Certificazione CE	In conformità all'allegato V della Direttiva Europea 93/42/CEE e successive modificazioni (recepita in Italia con il D.lgs. n. 46 del 24.02.1997 e successive modificazioni), concernente i dispositivi medici, attestante l'approvazione del sistema di garanzia della qualità della produzione e/o della sterilizzazione dei Dispositivi Medici realizzati in kit sterili per i comparti operatori dei presidi ospedalieri.
OHSAS 18001:2007	Per la realizzazione di un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul luogo di lavoro.

2. SERVIZI ITALIA: UN GRUPPO SOSTENIBILE



La visione della Società e il modello di responsabilità sociale d'Impresa

Il valore della sostenibilità è alla base del Gruppo e ne rappresenta il DNA; la sincera volontà di comunicare il profilo di responsabilità sociale e rendere conto agli *stakeholders* della capacità di operare in coerenza di sviluppo sostenibile contraddistingue l'azienda e per questa ragione, accanto ai tradizionali risultati economici, viene rendicontata in termini sia quantitativi che qualitativi la dimensione sociale ed ambientale della gestione dell'impresa nel *reporting* interno.

La filosofia che governa tale scelta nasce dalla convinzione radicata nella *vision* del Gruppo per la quale le scelte attente alle problematiche sociali e ambientali sono anche quelle economicamente vincenti. Un'idea fondata sul principio che sia possibile creare valore sostenibile nel tempo solo se la conduzione dell'impresa segue tre solide direttrici, economica/finanziaria, sociale e ambientale, sostenute da una sana e trasparente *Corporate Governance*.

Nel suo processo di internazionalizzazione, Servizi Italia non ha esportato solamente investimenti, tecnologie e *know-how*, ma una filosofia del fare impresa caratterizzata da una forte responsabilità sociale: la cultura della sicurezza, il rispetto delle persone e la tutela delle risorse naturali sono ovunque patrimonio comune del Gruppo Servizi Italia.

Il modello di responsabilità sociale d'impresa di Servizi Italia parte dalla missione e dai valori che hanno contraddistinto l'Azienda nella sua storia e che, nel 2012, sono confluiti nella definizione di un Codice Etico.

Missione e valori si traducono in obiettivi strategici di sostenibilità, declinati in dimensioni economiche, di servizio, ambientali e sociali.

Mission

Il Gruppo è animato da grandi prospettive e progetti futuri, realizzabili tramite la fornitura di servizi ed infrastrutture a favore della sostenibilità ambientale, nel pieno rispetto delle regole, capace di generare valore in modo continuativo con chiare linee di sviluppo.

I valori su cui Servizi Italia si fonda derivano dal senso di responsabilità, dall'impegno morale e professionale, oltre che dall'onestà e dallo spirito di squadra. Attraverso una serie di azioni volte a garantire un alto livello di servizio a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie, Servizi Italia diventa il primo partner nella ricerca e realizzazione di soluzioni per la qualità, la sicurezza e l'efficienza nel campo della salute.

Servizi Italia è guidata dalla prospettiva di costruire e rafforzare il proprio ruolo di partner al fianco degli attori protagonisti in ambito sanitario; un partner in grado di coniugare, in tutti i processi produttivi, l'efficienza di un servizio altamente industrializzato con la flessibilità di un approccio customizzato e in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di ciascun cliente.

Valori

L'approccio di Servizi Italia è posto a garanzia di un alto livello di servizio a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie.

Orientamento al cliente.

Investire nella ricerca di soluzioni su misura da proporre e realizzare insieme al cliente.

Ricerca di efficienza.

I servizi si fondano su un processo di produzione industriale sottoposto a periodiche e frequenti analisi, in ordine ad obiettivi di efficienza produttiva.

Solidità e affidabilità organizzativa.

Servizi Italia è un'azienda radicata e diffusa capillarmente nel territorio.

Innovazione di prodotto e di processo.

Sostenuta da un forte legame con centri di ricerca e poli universitari di livello internazionale.

Sicurezza e trasparenza.

Garantite dal processo di tracciabilità dei prodotti e dal sistema di certificazione di qualità.

Professionalità.

Valorizzare le capacità e il talento di ciascuno, attrarre e mantenere in azienda le risorse migliori.

Internazionalizzazione.

Essere un'impresa multinazionale per organizzazione, cultura, modalità di presenza sui mercati globali e per il rispetto delle culture dei diversi paesi in cui opera.

Codice Etico

Servizi Italia, dal 2006, si è dotata di un proprio Codice Etico e di un Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231. Il documento individua le regole generali di comportamento che devono essere osservate da amministratori e dipendenti, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale.

Il Modello 231 adottato da Servizi Italia è finalizzato al governo di tutte le fasi decisionali e operative dell'attività d'impresa, improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole. Entrambi i documenti sono disponibili sul sito www.si-servizitalia.com.

Obiettivi Strategici

Gli obiettivi di sviluppo futuro che il Gruppo Servizi Italia si pone riguardano: il consolidamento della *leadership* in Italia, l'esportazione del modello di business all'estero, l'ottimizzazione gestionale e lo sviluppo dei servizi ad alto valore aggiunto.

Tabella 4. Obiettivi Strategici.

Obiettivo	Strategia
Consolidamento della leadership in Italia	> Mantenimento e fidelizzazione clienti attuali e crescita mirata tramite l'individuazione di clienti strategici.
	> Miglioramento della qualità dei servizi offerti e implementazione di un sistema di <i>customer satisfaction</i> .
	> Attenzione alla affidabilità e qualità del servizio, attraverso il confronto con gli Enti e la correttezza nello svolgimento delle procedure.
	> Espansione del fatturato attraverso il consolidamento dell'area lavalolo e l'aumento della presenza sul territorio.
	> Acquisizione di nuove Società <i>target</i> .
	> Attenzione alla sostenibilità sociale e ambientale delle produzioni e dei servizi.
Sviluppo dell'attività all'estero e crescita in Brasile	> Sviluppo della crescita in altre aree UE ed extra UE (ad es. Turchia e India).
	> Consolidamento del modello di <i>business</i> avviato nello Stato di San Paolo.
	> Sviluppo della crescita in altre aree del Brasile.

	<ul style="list-style-type: none"> > Operazioni <i>greenfield</i> con primarie strutture brasiliane. > Ricerca di opportunità di <i>cross-selling</i> su clienti <i>target</i> e avvio dell'offerta di servizi di sterilizzazione biancheria (attualmente <i>in-house</i> sul mercato brasiliano). > A lungo termine, avviare l'offerta di servizi di sterilizzazione strumentario chirurgico.
Ottimizzazione gestionale	<ul style="list-style-type: none"> > Razionalizzazione della produzione in presenza di capacità produttiva disponibile sui siti produttivi. > Standardizzazione della gestione industriale, dei servizi e delle strutture funzionali dell'organizzazione del Gruppo. > Efficienza, misurabilità e controllo costi.
Sviluppo dei servizi ad alto valore aggiunto	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di <i>cross-selling</i> sui contratti di lavanolo. > Sviluppo e diversificazione dei servizi a più alto valore aggiunto e maggiore potenziale di crescita, quali sterilizzazione di strumentario chirurgico, di tessile, di set procedurali/TNT e servizi <i>no core</i> per i clienti.

Coinvolgimento degli Stakeholders

Definendo una strategia di responsabilità sociale, è fondamentale comprendere il contesto di riferimento dell'azienda per tenere in considerazione i soggetti, interni ed esterni all'organizzazione, la cui attività influenza l'operato aziendale. Gli *stakeholders*, infatti, si qualificano come portatori di interessi o aspettative di varia natura (sociale, economica, professionale, umana) nei confronti dell'azienda.

L'analisi degli *stakeholders* di Servizi Italia, ai fini del presente Bilancio di Sostenibilità, individua tre segmenti/tipologie:

- i destinatari diretti dei prodotti e dei servizi realizzati dall'azienda;
- i soggetti che concorrono alla produzione di tali beni e servizi;
- i destinatari indiretti dei beni/servizi, ossia coloro che, pur non fruendo direttamente dei servizi erogati da Servizi Italia, sono interessati in termini economici, sociali e/o ambientali dall'azione societaria.

Ricercando costantemente un dialogo costruttivo con i propri *stakeholders*, il Gruppo Servizi Italia ha sviluppato un preciso approccio alla gestione dell'ambiente in cui opera.

Il servizio erogato ha come destinatari diretti Aziende Ospedaliere ed ASL, mentre come destinatari indiretti i cittadini, in quanto fruitori del Servizio Sanitario Nazionale. Anche gli azionisti costituiscono un destinatario per la Società, in quanto anche loro fruiscono dei prodotti. In relazione alla produzione del valore aggiunto, sono stati invece individuati fornitori e dipendenti.

La *leadership* di Servizi Italia nell'ambito dei servizi alla sanità qualifica l'azienda come interlocutore del sistema sanitario, per le tematiche che attengono ai servizi *no core* e, più in generale, agli aspetti della sussidiarietà tra pubblico e privato. A livello regionale e locale, le relazioni sono più evidenti, grazie al radicamento e la distribuzione capillare dei siti produttivi e si manifestano in termini di ricadute occupazionali, economiche, culturali, ambientali.

Figura 3. Gli *stakeholders* coinvolti.

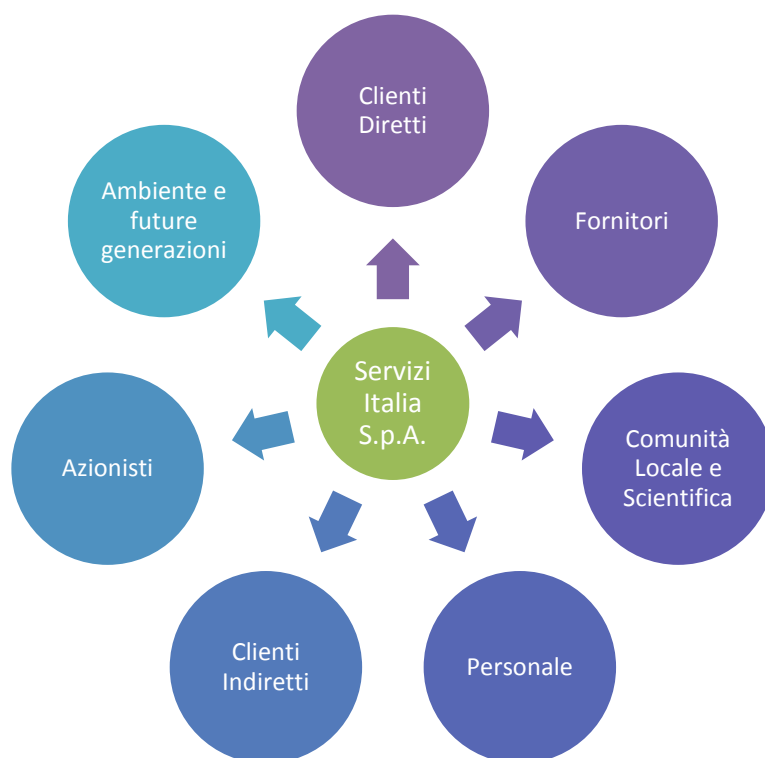


Tabella 5. Iniziative di dialogo e consultazione con gli *stakeholders*.

Stakeholder	Categorie	Argomenti chiave	Iniziative di dialogo e consultazione
Personale	Lavoratori dipendenti e non.	Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione.	<ul style="list-style-type: none"> > Incontri con la Direzione per l'illustrazione dei risultati periodici e annuali e presentazione della pianificazione strategica. > Incontro con la Direzione per definizione di <i>mission</i>, <i>vision</i> e valori del Gruppo. > Invio informativa aziendale sui principali risultati economici ed eventi societari. > Attivazione di gruppi di lavoro interfunzionali. > Partecipazione come beneficiari di retribuzione variabile annua e triennale. > Regalie per le festività natalizie. > Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello. > Coinvolgimento in <i>family day</i> presso i siti produttivi. > Certificazioni per la salute e sicurezza sul posto di lavoro. > Aggiornamento delle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs. 231/2001. > <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.

Clienti Diretti	Aziende Ospedaliere, Unità Sanitarie Locali, Case di Cura.	<ul style="list-style-type: none"> > Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici, volta a favorire la divulgazione delle acquisizioni scientifiche in tema di sanità, <i>management</i> e sicurezza. > Sostegno, con pubblicità del marchio aziendale, alla realizzazione della Carta dei Servizi. > Promozione e pubblicazione di immagini e spazi pubblicitari o <i>case history</i> in riviste specializzate. > Aggiornamento alle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs 231/2001. > <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera. 	
Clienti Indiretti	Cittadini, nella loro qualità di utenti dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale.	<ul style="list-style-type: none"> > Redazione e aggiornamento del Codice Etico. > Certificazioni per la qualità. > In termini di informazione e conoscenza, Servizi Italia si rivolge ai cittadini principalmente attraverso il proprio sito <i>web</i>. 	
Azionisti	Alla data del 31 dicembre 2014, i principali azionisti di Servizi Italia S.p.A. sono: Aurum (Coopservice), Kabouter Management, Padana Emmedue, STERIS Corp. e altri azionisti minori (<2%).	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di IR. > Pubblicazione annuale del calendario eventi societari. > Pubblicazione in tempo reale sul sito <i>web</i> di comunicazioni relative ad approvazioni e pubblicazioni di bilanci, relazioni, operazioni rilevanti e altri comunicati. > <i>Mailing</i> dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande. > Aggiornamento costante sulle politiche industriali e gestionali della Società, sia attraverso gli organi ufficiali (CdA) che attraverso rendicontazioni dirette e indirette. > Incontri <i>one-to-one</i> e partecipazione agli eventi organizzati da Borsa Italiana e <i>road shows</i>. > Attività dell'organismo di vigilanza e controllo. 	
Fornitori	Rete di fornitori di beni, servizi e manodopera.	Continuità di rapporto.	<ul style="list-style-type: none"> > Redazione del Bilancio di Sostenibilità. > Attività di valutazione delle <i>performance</i>. > Coinvolgimento nelle politiche di qualità del Gruppo. > <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.
Comunità Locale e Scientifica	Università, Istituti di ricerca, Enti, Locali (comuni, province, regioni), Enti/Organismi di Controllo, Associazioni territoriali,	Comunicazione continua e trasparente, collaborazione con le iniziative delle comunità, rispetto e valorizzazione del territorio, innovazione e ricerca di tematiche inerenti qualità e sviluppo dei servizi <i>no core</i> in sanità, con particolare interesse alla ricaduta applicativa	<ul style="list-style-type: none"> > Sponsorizzazione eventi in linea con le <i>policies</i> aziendali. > Promozione di manifestazioni ed eventi. > Attività di promozione dei siti produttivi (visite, feste inaugurali). > Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. > Collaborazione con l'Osservatorio dell'Università Bocconi sulla sanità. > Partecipazione e sponsorizzazione a convegni in tema di ricerca e innovazione con scopo di carattere scientifico rivolti a coloro che potrebbero usufruire della fornitura dei servizi erogati da Servizi Italia: medici, infermieri e gestori dell'organizzazione

	comitati cittadini, media, organizzazioni e istituzioni che operano nei territori sede dei siti produttivi della Società.	delle acquisizioni scientifiche.	sanitaria. > <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.
Ambiente e future generazioni	Associazioni ambientaliste e di volontariato e i tecnici e professionisti del settore.		<ul style="list-style-type: none"> > Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità. > Attività dell'organismo di vigilanza e controllo. > Certificazione in materia ambientale.

3. GLI STRUMENTI DI GOVERNO



Il Sistema di Governance

Il sistema di *Corporate Governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia è conforme ai principi previsti dal Codice di Autodisciplina della Società quotate predisposto da Borsa Italiana S.p.A.

La *Governance* Societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dai seguenti organi: Assemblea degli azionisti, Consiglio di Amministrazione (che opera per il tramite degli amministratori esecutivi e amministratori con rappresentanza ed è assistito dai Comitati consultivi di Controllo e Rischi e Comitato per le Nomine e la Remunerazione), Collegio Sindacale, Società di Revisione Legale e Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D. Lgs 231/01.

Il Consiglio di Amministrazione

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 11 membri, i cui curricula professionali sono disponibili sul sito della Società www.si-servizitalia.com. I membri sono stati nominati dall'Assemblea dei Soci del 23 aprile 2012 e rimarranno in carica fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

Ai sensi dell'art. 15 dello Statuto Sociale, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. è composto da un minimo di tre fino ad un massimo di quattordici componenti, anche non soci, compreso il Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia, in data 6 dicembre 2012, ha approvato le modifiche e le integrazioni allo statuto sociale, per adeguarlo a quanto previsto dalla Legge 12 luglio 2011 n. 120 (parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle Società quotate).

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono domiciliati per la carica presso la sede della Società, in Castellina di Soragna (PR), Via San Pietro n. 59/B.

Per quanto a conoscenza della Società, al 31 dicembre 2014, tra i membri del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., e tra costoro e i membri del Collegio Sindacale e gli Alti Dirigenti, non sussistono rapporti di parentela. I Consiglieri in carica alla data del 31 dicembre 2014 possiedono i requisiti di onorabilità e professionalità di cui alle leggi applicabili.

Tabella 6. Componenti il Consiglio di Amministrazione.

Nominativo	Carica	In carica dal
Luciano Facchini	Presidente e Amministratore Delegato	23/04/2012
Enea Righi	Vice Presidente e Amministratore	23/04/2012
Ilaria Eugeniiani	Amministratore	23/04/2012
Stefano Ghidoni	Amministratore	23/04/2012
Marco Marchetti	Amministratore	23/04/2012
Roberto Olivi	Amministratore	23/04/2012
Mauro Paoloni	Amministratore (*) (**)	23/04/2012
Mauro Pizzigati	Amministratore (*) (**)	23/04/2012
Paola Galbiati	Amministratore (*) (**)	23/04/2012
Marzia Tondolo	Amministratore	23/04/2012
Mario Gabbrielli	Amministratore (*)	23/04/2012

(*) Amministratore non esecutivo in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina.

(**) Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione.

Il Comitato per il Controllo dei Rischi

In base a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, le funzioni che il Comitato Controllo e Rischi è chiamato a svolgere, in tema di individuazione e valutazione dei rischi, sono sostanzialmente

consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione. Tale Comitato è in grado di analizzare le problematiche e di istruire le pratiche rilevanti per il controllo delle attività aziendali.

Il Comitato è composto da tre Amministratori indipendenti e non esecutivi. Tale comitato rimarrà in carica fino a alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

Tabella 7. Componenti il Comitato per il Controllo dei Rischi.

Nominativo	Carica
Mauro Pizzigati	Presidente del Comitato
Mauro Paoloni	Amministratore
Paola Galbiati	Amministratore

I componenti del Comitato controllo e rischi possiedono esperienza in materia legale, contabile e finanziaria e/o di gestione dei rischi, ritenuta adeguata dal Consiglio al momento della nomina.

Partecipa alle adunanze il Presidente del Collegio Sindacale o altro sindaco designato. Possono inoltre partecipare, su invito, gli amministratori delegati, il dirigente preposto, l'*internal auditor*, il responsabile dell'organizzazione ed i componenti della Società di revisione.

A titolo puramente esemplificativo, è compito del Comitato Controllo e Rischi:

- I. supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- II. valutare, unitamente al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e sentiti il revisore legale e il Collegio Sindacale, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del bilancio consolidato;
- III. esprimere pareri su specifici aspetti inerenti l'identificazione dei principali rischi aziendali;
- IV. esaminare le relazioni periodiche, aventi per oggetto la valutazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e quelle di particolare rilevanza predisposte dalla funzione *internal audit*;
- V. monitorare l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione di *internal audit*;
- VI. chiedere alla funzione di *internal audit* lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al presidente del Collegio Sindacale;
- VII. riferire al Consiglio, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione della relazione finanziaria annuale e semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione

Il Comitato è composto da tre Amministratori indipendenti e non esecutivi. Tale comitato rimarrà in carica fino a alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

Tabella 8. Componenti il Comitato per le Nomine e la Remunerazione.

Nominativo	Carica
Mauro Pizzigati	Presidente del Comitato
Mauro Paoloni	Amministratore
Paola Galbiati	Amministratore

Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione ha le seguenti funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione:

- I. formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio sia ritenuta opportuna nonché, sugli argomenti, esprimere il proprio orientamento in merito al numero massimo di incarichi di amministratore o sindaco nella Società, esaminare eventuali proposte da formulare all'assemblea circa l'autorizzazione in via generale e preventiva di deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 del codice civile;
- II. proporre al Consiglio di Amministrazione candidati alla carica di amministratore nei casi di cooptazione, ove occorra sostituire amministratori indipendenti;
- III. supportare il Consiglio con apposita istruttoria sulla predisposizione di eventuali piani di successione;
- IV. valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica per la remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi a tale ultimo riguardo delle informazioni fornite dagli amministratori delegati, formulando al Consiglio di Amministrazione proposte in materia;
- V. presentare proposte o esprimere pareri al Consiglio di Amministrazione sulla remunerazione degli amministratori esecutivi e degli altri amministratori che ricoprono particolari cariche nonché sugli obiettivi di performance fissati e correlati alla componente variabile di tale remunerazione; monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal Consiglio stesso verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione Esercizio 2014, pubblicata ai sensi dell'art. 123-ter del TUF messa a disposizione del pubblico presso la sede legale della Società, presso Borsa Italiana S.p.A. (www.borsaitaliana.it) nonché sul sito internet della Società (www.servizitalia.com).

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Servizi Italia S.p.A. è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 23 aprile 2014 e rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio che si chiuderà al 31 dicembre 2016.

La tabella 9 evidenzia la composizione, al 31 dicembre 2014, del Collegio Sindacale di Servizi Italia S.p.A.

Tabella 9. Componenti il Collegio Sindacale.

Nominativo	Carica
Marco Elefanti	Presidente
Andrea Spollero	Sindaco Effettivo
Anna Maria Fellegara	Sindaco Effettivo
Ernestina Bosoni	Sindaco Supplente
Lorenzo Keller	Sindaco Supplente

L'Organismo di Vigilanza

Ai sensi del D. Lgs. 231/01, è istituito presso Servizi Italia S.p.A. un Organo con funzioni di Vigilanza e Controllo (di seguito O.d.V.) in ordine al funzionamento, all'efficacia, all'adeguatezza ed all'osservanza del Modello adottato.

L'O.d.V., nello svolgimento dei compiti che gli competono, si avvale, oltre che della propria struttura, del supporto di quelle funzioni aziendali di Servizi Italia S.p.A. che di volta in volta si rendono utili per il perseguimento del fine nonché, eventualmente, di consulenti esterni.

L'O.d.V. ha struttura collegiale ed è composto da soggetti con provata esperienza legale e amministrativa, in modo da attendere i requisiti di autonomia, indipendenza, onorabilità, professionalità, continuità d'azione, nonché in possesso di specifiche capacità in tema di attività ispettive e di consulenza e garanzia di conoscenza della compagine societaria.

L'O.d.V. dura in carica tre anni, salvo rinnovo dell'incarico da parte dell'Organo Amministrativo. I suoi membri possono essere revocati solo per giusta causa.

La tabella 10 evidenzia la composizione, al 31 dicembre 2014, dell'Organismo di Vigilanza di Servizi Italia S.p.A., in carica fino al 2 febbraio 2016.

Tabella 10. Componenti l'Organismo di Vigilanza.

Nominativo	Carica
Veronica Camellini	Presidente
Laura Verzellesi	Componente
Francesco Magrini	Componente

Per ulteriori informazioni sul Modello Organizzativo previsto dal Decreto Legislativo n. 231/2001, sul Codice Etico e sulla *Governance* Societaria si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari, redatta ai sensi degli art. 123 bis del TUF per l'esercizio 2014, si rimanda ai rispettivi documenti disponibili sul sito internet della Società www.si-servizitalia.com.

Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

Il sistema di controllo interno e di gestione di rischi di Servizi Italia S.p.A. si completa con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 ("Modello ex D. Lgs. 231/2001"), che Servizi Italia ha adottato sin dal 2006.

Il Codice Etico Servizi Italia individua le regole generali di comportamento che devono essere osservate dai suoi amministratori e dai suoi dipendenti con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale.

Il Modello 231 adottato da Servizi Italia è finalizzato al governo di tutte le fasi decisionali e operative dell'attività d'impresa, improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole.

Rispetto di leggi e regolamenti

Nel corso del biennio 2012-2014, nessuna delle Società del Gruppo Servizi Italia ha registrato episodi legati a pratiche discriminatorie e violazioni dei diritti nei confronti del proprio personale. Inoltre, nei confronti del Gruppo Servizi Italia, non sono state aperte procedure di infrazione per violazione di norme anti-concorrenziali, anti-trust e per pratiche monopolistiche.

Al 31 dicembre 2014 non risultano sanzioni riferite a non conformità a leggi e regolamenti, inclusi leggi e regolamenti di natura ambientale, attività di marketing, pubblicità, promozione, sponsorizzazione, fornitura ed utilizzo dei propri prodotti/servizi.

Non si registrano, infine, nel corso del biennio 2012-2014 casi di reclami relativi a violazioni della *privacy* e perdita di dati.

4. MERCATI DI RIFERIMENTO E RISULTATI ECONOMICI



Andamento generale del mercato di Servizi Italia

L'integrazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale ed ambientale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo.

La creazione di valore economico è condizione necessaria all'attività di impresa, da cui dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per un'impresa produttiva, la generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: un valore di cui potrà poi beneficiare in modi diversi una varietà di *stakeholders*.

La solidità finanziaria e la capacità dell'azienda di produrre valore aggiunto sono pre-requisiti indispensabili per la sua funzione di "attore sociale" incisivo ed efficace sul territorio. Alla *performance* economica e finanziaria della Società è opportuno premettere alcuni dati relativi all'andamento del settore nel suo complesso, per poter inquadrare correttamente le performance aziendali all'interno del contesto di mercato⁴.

Il mercato delle lavanderie industriali italiano fa riferimento prevalentemente a tre differenti aree di *business* (figura 4):

Figura 4. Aree di *business* delle lavanderie industriali e fatturato 2013.



L'area della Sanità pubblica e privata è a sua volta segmentata in tre aree (figura 5):

Figura 5. Aree di segmentazione della sanità pubblica e privata.



⁴ I dati del mercato delle lavanderie industriali vengono rilevati annualmente, con riferimento all'esercizio precedente, da Databank - Cerved Group. I dati qui indicati, ove non diversamente indicato, fanno riferimento alla fonte Databank Smart lavanderie industriali ed. 2014, riferita ai dati per l'esercizio 2013. Con riferimento ai dati relativi ai Dispositivi Medici, i dati indicati nel presente paragrafo, ove non diversamente indicato, fanno riferimento alla fonte Banca Dati SDO 2013- Ministero della Salute ed. 2014.

Il settore delle lavanderie industriali ha chiuso il 2013 con un fatturato totale pari ad Euro 1.541 milioni, in sostanza invariato rispetto al 2012. L'area Sanità ha subito, pur vantando il maggior fatturato (765 milioni di Euro), una riduzione dell'1,8%, proseguendo la tendenza negativa osservata anche tra 2012 e 2013. L'area Alberghiero e Ristorazione ha registrato una contenuta riduzione (-0,4%), grazie ad una sostanziale stabilità delle presenze turistiche straniere in Italia. Decisamente positivo l'incremento del fatturato nell'area Collettività e Industria (+1,9%), che conferma la crescita dell'anno precedente, nonostante il peggioramento del quadro economico e la debolezza della produzione industriale.

Entrando nel dettaglio dell'area Sanità, il segmento del lavanolo è il più importante dimensionalmente e nel 2013 ha confermato la dinamica negativa dell'anno precedente, registrando una flessione di circa il 3%. Tale segmento rappresenta ormai un'attività matura e caratterizzata, sia nel pubblico che nel privato, da elevati indici di copertura. Inoltre, il peso significativo di questo settore ha influito sulla tendenza generale dell'area.

Nonostante la concorrenza del monouso con prezzi in tendenziale riduzione, la domanda di servizi di sterilizzazione di set chirurgici in Tessuto Tecnico Riutilizzabile (TTR) è previsto che riprenda la sua crescita nel 2014 (+1,1%), dopo la contrazione evidenziata nel 2013, anche per la maggiore sensibilizzazione nei confronti dei problemi legati allo smaltimento del monouso.

Nel segmento della sterilizzazione dello strumentario chirurgico è atteso un andamento molto positivo (+7,9%), che conferma la tendenza degli ultimi anni, grazie alla maggiore sensibilizzazione della domanda nei confronti dei vantaggi economici e organizzativi apportati dall'*outsourcing* di questo servizio⁵.

Figura 6. Composizione del fatturato (Mln di Euro) delle lavanderie industriali per area. Anni 2012-2014.

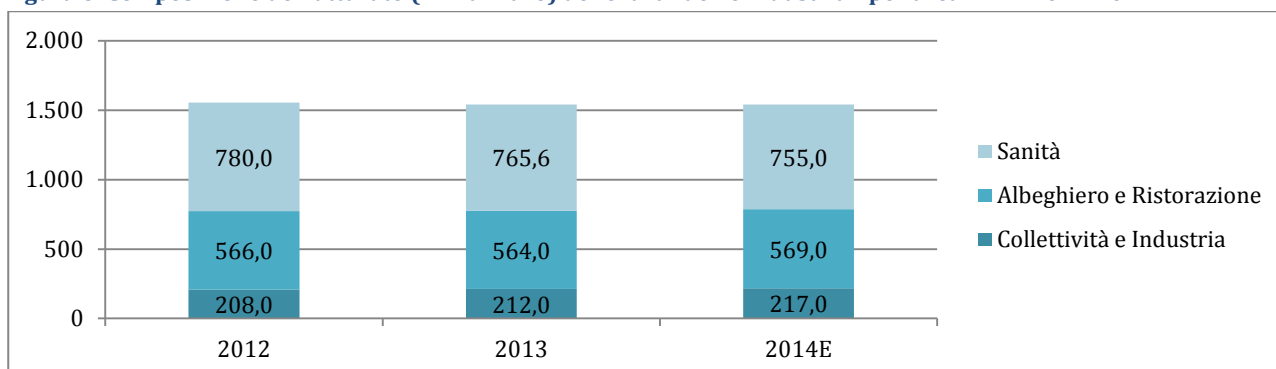
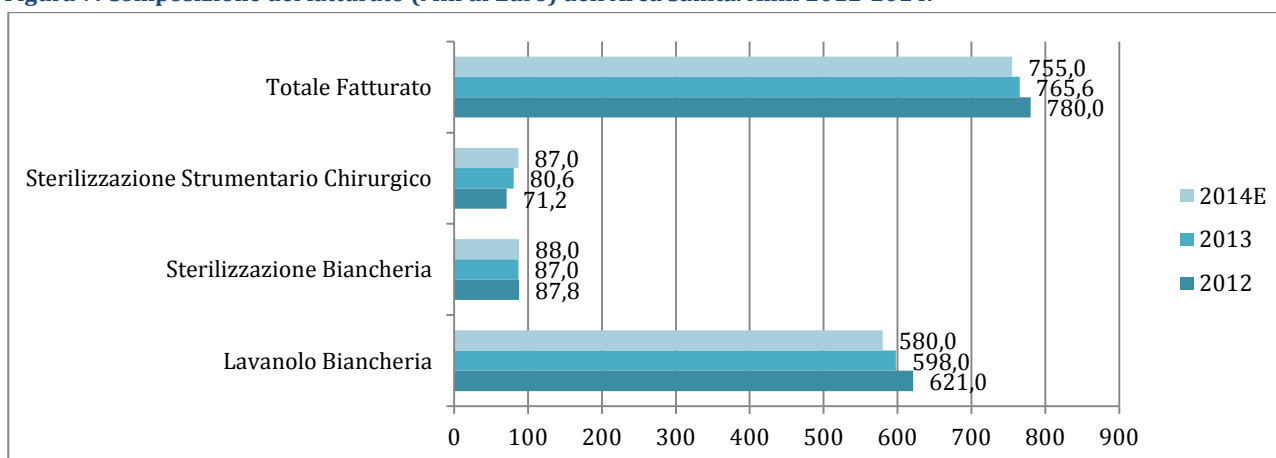


Figura 7. Composizione del fatturato (Mln di Euro) dell'Area Sanità. Anni 2012-2014.



⁵ Tutti i dati riportati in questa sezione fanno riferimento a "Smart Lavanderie Industriali 2014 - Databank Cerved Group".

La Società, per quanto attiene al posizionamento competitivo di Servizi Italia rispetto ai concorrenti, risulta *leader* assoluto di mercato, per i servizi effettivamente erogati nel segmento Sanità con una quota complessiva pari a circa il 23%.

L'innalzamento degli standard qualitativi e igienici delle strutture, lo sviluppo dei sistemi di qualità e la richiesta di tracciabilità porteranno gli ospedali a cercare sempre più la *partnership* di operatori qualificati. Quanto a fatturato, per tutte e tre le tipologie di servizio del settore, Servizi Italia si configura in posizione di *leader*.

Si presentano di seguito i principali competitori italiani di Servizi Italia, con relativa quota di mercato e mix di offerta nel segmento Sanità nel 2013.

Figura 8. Quote di mercato (%) in termini di fatturato dell'Area Sanità per diversi operatori. Anno 2013.

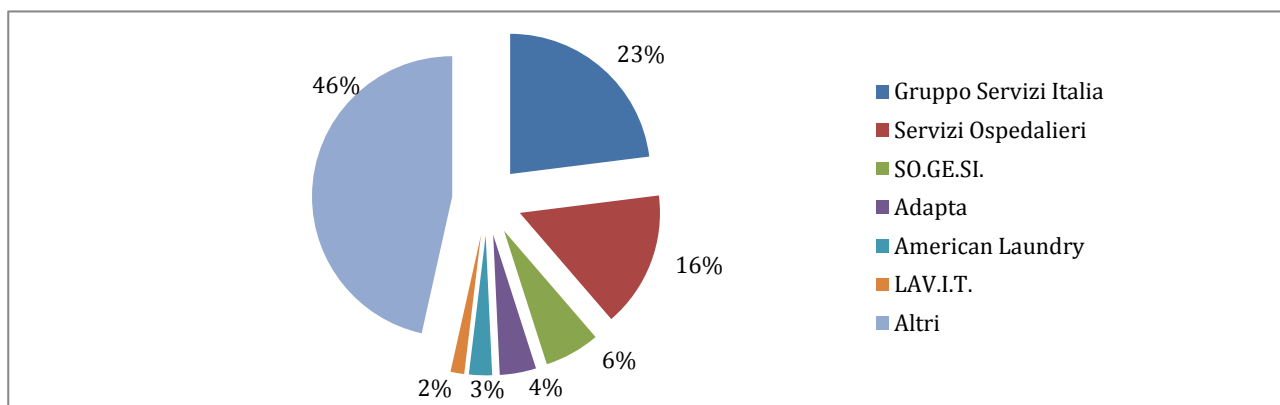


Tabella 11. Settore Sanità: quote di mercato 2013 per principali competitors e tipologia di servizio.

Competitori Mercato Lavanderie e Sterilizzazione Sanità	Presenza Commerciale (Regioni)	Fatturato 2013 (Mln Euro)	Lavano (%)	Sterilizzazione Biancheria (%)	Sterilizzazione Strumentario Chirurgico (%)
SERVIZI ITALIA	16	202,96	74,6	10,1	15,3
SERVIZI OSPEDALIERI	11	138,25	70,7	8,7	20,6
SO.GE.SI.	1	56,30	79,3	11,4	9,3
ADAPTA	5	37,00	70,3	20,1	9,7
AMERICAN LAUNDRY	4	23,50	78,3	11,9	9,8
LAVI.T.	2	13,90	79,1	15,8	5,0

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di lavano

Nel mercato italiano delle lavanderie industriali, per il segmento lavano relativo al settore sanitario, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche.

Il dimensionamento del mercato dei servizi di lavano in Italia è caratterizzato da una numerosità di posti letto affidati in *outsourcing* pari a circa il 95% e con una dimensione economica nel 2014 stimata pari a Euro 580 milioni. Il *management* della Società valuta una dimensione del mercato potenziale del lavano pari a circa Euro 598 milioni.

Tabella 12. Dimensione del mercato lavanolo e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.

Segmento Lavanolo (Euro milioni)	2011	2012	2013	2014E
Mercato Lavanolo Biancheria Italia	632,0	621,0	598,0	580,0E
Ricavi Gruppo Servizi Italia	150,5	159,2	151,6	154,0A
Market Share Gruppo Servizi Italia	23,8%	25,6%	25,3%	26,6%E

Il servizio di lavanolo rappresenta a tutt'oggi il *core business* di Servizi Italia. In questo settore, la strategia del Gruppo è consistita principalmente in:

- I. modifica dei contratti di fornitura con i clienti da servizi di solo lavaggio a servizio di noleggio;
- II. operazioni di acquisizione di Società *target*, operanti nel mercato di riferimento e nel segmento del lavanolo sanitario;
- III. ricercare e realizzare opportunità di *cross-selling* a favore dei servizi ad alto valore aggiunto della sterilizzazione, sui contratti già in portafoglio.

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di Sterilizzazione Biancheria

Anche per il segmento relativo ai servizi di sterilizzazione di biancheria, la domanda è costituita quasi esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche. I clienti tipici connessi a questo tipo di servizio sono costituiti da aziende pubbliche (Aziende Ospedaliere) che esternalizzano servizi di sterilizzazione biancheria e tessili insieme al servizio di lavanolo della biancheria.

Il servizio di sterilizzazione di biancheria consiste tipicamente nel ricondizionamento, confezionamento e sterilizzazione di biancheria/tessili (di proprietà dell'ente o a noleggio) o nella fornitura di coperture sostitutive del cotone in Tessuti Tecnici Riutilizzabili (TTR) e/o *mix* equilibrato di TTR e TNT (Tessuto Non Tessuto) per sale operatorie; a soddisfare la domanda domestica ci sono pochi operatori qualificati operanti nel mercato delle lavanderie industriali, oltre a fornitori (es. multinazionali) che forniscono prodotti monouso (tipo usa e getta).

Il dimensionamento del mercato dei servizi di sterilizzazione di biancheria/tessili in Italia è caratterizzato da una numerosità di interventi chirurgici pari a circa 4.000.000/anno con una dimensione economica nel 2014 stimata attorno a Euro 88 milioni. Il *management* della Società valuta una dimensione del mercato potenziale dei servizi di sterilizzazione di biancheria/tessili pari a circa Euro 190 milioni. Tale mercato potenziale è attualmente coperto da aziende che operano sia nella sterilizzazione della biancheria sia nella fornitura di articoli monouso, come il Gruppo Servizi Italia ed i suoi principali *competitors*.

Per ciò che riguarda il servizio di sterilizzazione biancheria, Servizi Italia ha realizzato una strategia che è stata caratterizzata da una forte azione commerciale a favore dell'utilizzo nei comparti operatori dei presidi ospedalieri di coperture sostitutive del cotone con Tessuti Tecnici Riutilizzabili (TTR) e mix equilibrati di TTR e Tessuto Non Tessuto (TNT).

Tabella 13. Dimensione del mercato sterilizzazione biancheria e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.

Segmento Sterilizzazione Biancheria (Euro milioni)	2011	2012	2013	2014E
Mercato Sterilizzazione Biancheria Italia	85,4	87,8	87,0	88,0E
Ricavi Gruppo Servizi Italia	20,0	21,2	20,4	20,5A
Market Share Gruppo Servizi Italia	23,4%	24,1%	23,4%	23,3%E

Posizionamento sul mercato italiano: servizi di Sterilizzazione Strumentario Chirurgico

Nel segmento relativo ai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico, la domanda è costituita esclusivamente da strutture sanitarie pubbliche. I clienti tipici connessi ai servizi di sterilizzazione

strumentario sono costituiti da aziende pubbliche (Aziende Ospedaliere) che esternalizzano servizi non strategici per l'impresa al fine di risolvere problemi connessi all'impiego di personale dedicato, alle dotazioni di macchinari, agli spazi nonché al rispetto rigoroso della normativa vigente.

La domanda di servizi di sterilizzazione di strumentario consiste sia nella progettazione ed erogazione di servizi di lavaggio, disinfezione, confezionamento e sterilizzazione di strumentario chirurgico (di proprietà dell'ente o a noleggio) ed accessori per sale operatorie; sia nella progettazione, installazione e manutenzione di centrali di sterilizzazione. A soddisfare la domanda domestica ci sono pochi operatori qualificati con basse quote di mercato.

Il mercato dello strumentario chirurgico affidato in *outsourcing*, tramite gara pubblica, a fornitori qualificati è pari a circa il 18% con un tasso di penetrazione della potenziale domanda pari a circa l'82%.

Il mercato della sterilizzazione degli strumenti chirurgici fa parte del segmento Sanità del mercato delle lavanderie industriali ed è in piena e significativa fase di sviluppo, principalmente a seguito di:

- I. una crescita dell'*outsourcing* per le attività relative alle strutture ospedaliere. Tale tendenza è conseguenza del fatto che:
 - a. il personale infermieristico addetto alla centrale di sterilizzazione può essere meglio organizzato per gestire le esigenze di reparto;
 - b. la tecnologia di centrale e i macchinari hanno bisogno di costante manutenzione, validazione dei cicli del processo e di rintracciabilità di prodotto secondo le norme vigenti;
 - c. gli spazi interni al presidio ospedaliero destinati a centrale di sterilizzazione possono essere destinate ad altro utilizzo o hanno bisogno di significativa ristrutturazione per adeguamento a normativa;
- II. un allargamento dell'offerta per le imprese in grado di offrire servizi diversificati alle strutture ospedaliere;
- III. un ridotto numero di operatori che attualmente sono in grado di offrire tale servizio;
- IV. prospettive positive per la domanda di sterilizzazione delle coperture per sala operatoria e dello strumentario chirurgico;

Il dimensionamento del mercato dei servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico in Italia è caratterizzato da una numerosità di interventi chirurgici pari a circa 4.000.000/anno con una dimensione economica stimata nel 2014 attorno a Euro 87 milioni. Il *management* della Società valuta una dimensione del mercato potenziale dei servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico che va da circa Euro 470 milioni per la gestione dei servizi di sterilizzazione a circa Euro 700 milioni, se viene incluso il noleggio dello strumentario al cliente.

Tabella 14. Dimensione del mercato Sterilizzazione Strumentario e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.

Segmento Sterilizzazione Strumentario <i>(Euro milioni)</i>	2011	2012	2013	2014E
Mercato Sterilizzazione Strumentario Italia	65,6	71,2	80,6	87,0E
Ricavi Gruppo Servizi Italia	26,5	27,4	31,0	37,3A
Market Share Gruppo Servizi Italia	40,4%	38,5%	38,5%	42,9%E

[Il mercato brasiliano](#)

Nel biennio 2012-2013, Servizi Italia ha posto le basi della propria presenza sul territorio brasiliano, con l'acquisizione prima del 50% del capitale sociale di Lavsim Higienização Têxtil S.A., Società brasiliana con sede nella città di São Roque, Stato di San Paolo, attiva nell'offerta di servizi di

lavanderia per il settore sanitario nello Stato di San Paolo con particolare focus sugli ospedali presenti nella capitale, e poi rispettivamente del 50,1% di Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Vida Lavanderias Especializada S.A.

Servizi Italia ha scelto il Brasile perché è un mercato «recente», attualmente in fase di forte sviluppo ed alla ricerca di operatori qualificati al fine di soddisfare l'elevata domanda connessa all'attività di lavanoio; è un mercato caratterizzato da un tasso di crescita tra i più alti al mondo e dotato di enormi potenzialità.

Il tasso di penetrazione rispetto al mercato italiano (90%) si attesta intorno al 55%, quindi la gran parte dei servizi di lavaggio non è data in *outsourcing*, ma gestita internamente. Per il futuro si prevede un ulteriore passaggio, dal lavaggio al noleggio.

Gli operatori del settore non sono dotati di strutture organizzative tali da soddisfare una crescente domanda né tantomeno di un modello industriale tale da apportare efficienza alle attività produttive di lavanoio. Si segnala che lo Stato di S. Paolo-Brasile, è caratterizzato da aziende sanitarie di eccellenza (in particolare privati), in grado di offrire alta qualità ai pazienti; con le sue circa 1.000 strutture sanitarie accreditate e con oltre 53.500 posti letto disponibili, presenta un mercato potenziale del lavanoio di circa 200 milioni di euro.

Tabella 15. Settore Sanità: principali competitors sul servizio di lavanoio.

Competitori Mercato Lavanderie
MARTINS & LOCOCO LAVANDERIA LTDA.
ATMOSFERA GESTÃO E HIGIENIZAÇÃO DE TEXTEIS
LAVANDERIA LAVE BRAS
AQUALAV SERVICIOS DE HIGIENIZAÇÃO LTDA.

Per ciò che riguarda invece il mercato della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), Servizi Italia si pone come obiettivo a lungo termine quello di ricercare opportunità di *cross-selling* su clienti target e avviare l'offerta dei propri servizi anche nell'area di San Paolo.

Il mercato turco

Alla fine del 2013, Servizi Italia si è affacciata al mercato turco sottoscrivendo un accordo preliminare con Istem Tibbi Cihazlar Sanayi ve Ticaret Ltd. Sti. per la costituzione di una Società con sede ad Istanbul avente la finalità di sviluppare il business della sterilizzazione chirurgica.

La Turchia è attualmente un mercato con significative potenzialità di crescita, dove Servizi Italia ha visto la possibilità di apportare efficienza mediante lo stesso modello industriale adottato con successo in Italia.

Attualmente, il Governo turco ha varato un pacchetto di investimento per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti.

Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato, che fornisca i servizi di lavanderia e noleggio del tessile: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente ed altri si affidano ad aziende che offrono servizi generali di pulizia o lavanderia per altri settori. Anche la sterilizzazione dello strumentario chirurgico è fatta principalmente internamente.

Il mercato indiano

Il mercato ospedaliero indiano sta attualmente avviando il processo di *outsourcing* delle attività di lavaggio e noleggio biancheria, nonché della sterilizzazione. Per questa ragione, Servizi Italia vi ha individuato una significativa potenzialità di crescita e di ulteriore sviluppo internazionale.

Nel primo semestre 2014, Servizi Italia ha costituito la Shubhram Hospital Solutions Private Limited, Società con sede a Delhi che si occupa dell'attività di noleggio e lavaggio di biancheria ospedaliera in

India. La Società ha già avviato avanzati contatti con rilevanti potenziali clienti ospedalieri locali nonché ha iniziato ad effettuare gli investimenti necessari alla costruzione dello stabilimento di lavanderia, che si prevede sarà completato nel corso del primo semestre 2015.

Andamento economico-finanziario

Il paragrafo che segue, incentrato sulla *performance* economica e finanziaria, fa riferimento ai dati consolidati che riguardano tutto il Gruppo Servizi Italia.

Tabella 16. Principali dati patrimoniali consolidati (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.

<i>(Euro migliaia)</i>	31 dicembre 2014	31 dicembre 2013	Variazione	Var. %
Capitale circolante netto operativo (a)	15.789	17.948	(2.159)	-12,0%
Altre attività/passività a breve (b)	(25.208)	(22.104)	(3.104)	14,0%
Capitale circolante netto	(9.419)	(4.156)	(5.263)	126,6%
Immobilizzazioni - fondi a medio/lungo termine	179.086	173.144	5.942	3,4%
Capitale investito	169.667	168.988	679	0,4%
Patrimonio netto (B)	111.588	99.308	12.280	12,4%
Indebitamento finanziario netto (d) (A)	58.079	69.680	(11.601)	-16,6%
Capitale investito (c)	169.667	168.988	679	0,4%
Gearing [A/(A+B)]	34,23%	41,23%		
Debt/Equity (A/B)	52,05%	70,17%		

(a) Il capitale circolante netto operativo non è identificato come misura contabile nell'ambito degli IFRS adottati dall'Unione Europea. Il capitale circolante netto operativo è stato definito dal management della Società come la somma algebrica delle rimanenze, crediti commerciali e debiti commerciali.

(b) Le altre attività/passività a breve sono determinate dalla differenza tra le altre attività correnti, i crediti per imposte correnti e i debiti per imposte correnti e le altre passività correnti.

(c) Il capitale investito non è identificato come misura contabile nell'ambito degli IFRS adottati dall'Unione Europea. Il capitale investito è stato definito dal management della Società come la somma del Patrimonio netto e dell'indebitamento finanziario netto.

(d) L'indebitamento finanziario netto è stato definito dal management come la somma dei Debiti verso banche e altri finanziatori al netto delle Disponibilità liquide e dei crediti finanziari correnti.

Tabella 17. Conto economico consolidato (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.

<i>(Euro migliaia)</i>	31 dicembre 2014	di cui con parti correlate	31 dicembre 2013	di cui con parti correlate
Ricavi delle vendite	234.347	1.068	215.367	1.226
Altri proventi	5.838	725	6.006	650
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	(27.194)	(32)	(22.891)	(5)
Costi per servizi	(72.722)	(21.642)	(69.154)	(19.712)
Costi del personale	(71.442)	(4.777)	(65.951)	(5.153)
Altri costi	(2.001)	(19)	(2.185)	(34)
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	(43.647)	-	(42.194)	-
Risultato operativo	23.179		18.998	
Proventi finanziari	1.350	83	1.139	88
Oneri finanziari	(5.182)	-	(5.070)	-
Proventi/oneri da partecipazioni	819	-	135	-
Rivalutazioni/svalutazioni di partecipazioni valutate a patrimonio netto	65	-	(79)	-
Risultato prima delle imposte	20.231		15.123	
Imposte correnti e differite	(6.817)		(5.866)	
Risultato economico d'esercizio	13.414		9.257	
di cui: Quota attribuibile agli azionisti della capogruppo	13.077		8.830	
Quota attribuibile agli azionisti di minoranza	337		427	

Tabella 18. Principali dati del Conto economico consolidato (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.

(Euro migliaia)	31 dicembre 2014	31 dicembre 2013	Variazione		Var. %
Ricavi	234.347	215.367	18.980		8,8%
Ebitda (a)	66.826	61.192	5.634		9,2%
<i>Ebitda %</i>	<i>28,5%</i>	<i>28,4%</i>			
Risultato operativo (Ebit)	23.179	18.998	4.181		22,0%
<i>Risultato operativo (Ebit)%</i>	<i>9,9%</i>	<i>8,8%</i>			
Utile netto	13.414	9.257	4.157		44,9%
<i>Utile netto %</i>	<i>5,7%</i>	<i>4,3%</i>			

(a) L'Ebitda non è identificato come misura contabile nell'ambito degli IFRS adottati dall'Unione Europea. L'Ebitda è stato definito dal management della Società come differenza tra valore delle vendite e delle prestazioni e costi operativi prima di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti.

Come si vede chiaramente dal conto economico, i ricavi del Gruppo sono in continua crescita.

L'**EBITDA** consolidato è cresciuto da Euro 61.192 migliaia del 2013 ad Euro 66.826 migliaia nel 2014 con un incremento del 9,2%, determinato dalla crescita del fatturato, dalla riduzione dei costi industriali (in particolare i costi delle utenze sono diminuiti del 2,3%), dei costi amministrativi e generali (diminuiti dell'8,4%) legati alle ottimizzazioni di processi di integrazione realizzate nel Gruppo. In termini relativi la marginalità è sostanzialmente in linea con il dato del 2013 nonostante la maggiore incidenza dei costi del lavoro dell'Area Brasile, derivanti dal processo di consolidamento delle società Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Vida Lavanderias Especializada S.A. acquisite nel secondo semestre del 2013.

Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato è cresciuto da Euro 18.998 migliaia del 2013 ad Euro 23.179 migliaia del 2014 in aumento del 22,0% rispetto al dato del 2013. Oltre a quanto precedentemente esposto, l'incremento in termini di EBIT è connesso anche ad una migliore gestione delle scorte di biancheria e a minori consumi da parte degli enti, elementi che hanno consentito una riduzione dell'incidenza sul fatturato di ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni dell'1,0%. L'incidenza dell'EBIT sul fatturato cresce quindi dall'8,8% al 9,9%.

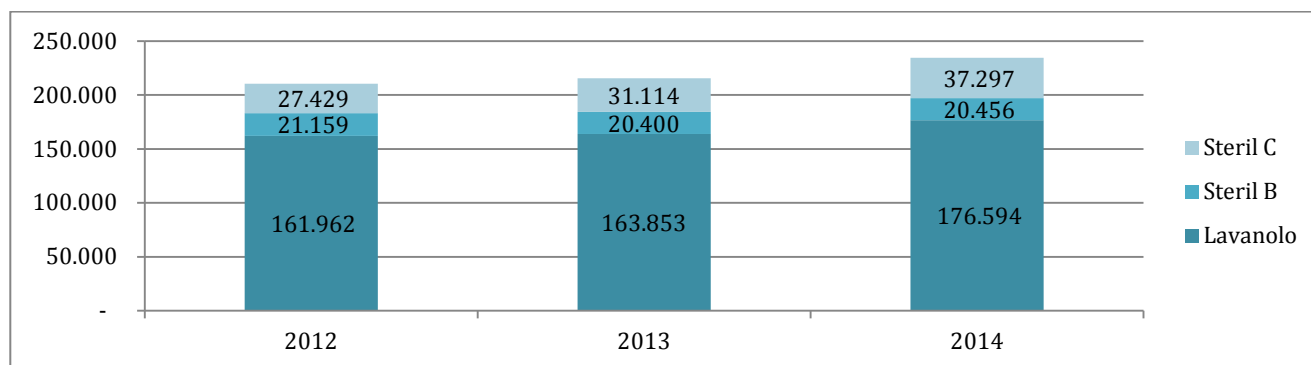
Il **risultato prima delle imposte** è cresciuto da Euro 15.123 migliaia del 2013 ad Euro 20.231 migliaia del 2014, in aumento del 33,8%. La gestione finanziaria ha evidenziato una riduzione degli oneri finanziari netti del 23,9% rispetto al 2013. A parità di oneri finanziari, nel 2014 sono stati iscritti proventi finanziari per maggiori incassi di interessi da clienti, proventi da alienazione di partecipazione per Euro 215 migliaia e proventi da partecipazione pari a Euro 481 migliaia rilevata ricalcolando l'interessenza detenuta in precedenza in Si.Gi. Servizi Ospedalieri S.r.l. rispetto al *fair value* alla data di acquisizione del controllo, trattandosi di un'operazione di aggregazione aziendale realizzata in più fasi, secondo quanto disposto dall'IFRS 3.

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2014 chiude con un **utile netto** pari ad Euro 13.414 migliaia, in aumento del 44,9% rispetto ad Euro 9.257 migliaia realizzato nel 2013.

Tabella 19. Ricavi consolidati prodotti dai diversi settori. Anni 2012-2014.

(Euro migliaia)	2014	2013	2012	Var. 2014-2013		Var. 2013-2012	
				N	%	N	%
Lavano	176.594	163.853	161.962	12.741	7,78%	1.891	1,17%
Sterilizzazione Biancheria	20.456	20.400	21.159	56	0,27%	-759	-3,59%
Sterilizzazione Strumentario	37.297	31.114	27.429	6.183	19,87%	3.685	13,43%
Ricavi delle vendite	234.347	215.367	210.550	18.980	8,81%	4.817	2,29%

Figura 9. Composizione dei ricavi consolidati prodotti dai diversi settori. Anni 2012-2014.



Dal punto di vista geografico, si segnala che il Gruppo Servizi Italia:

- opera sul territorio italiano, con prevalenza nelle regioni del Centro-Nord;
- opera nello Stato di San Paolo, Brasile;
- offre le medesime tipologie di servizio in ciascun ambito territoriale.

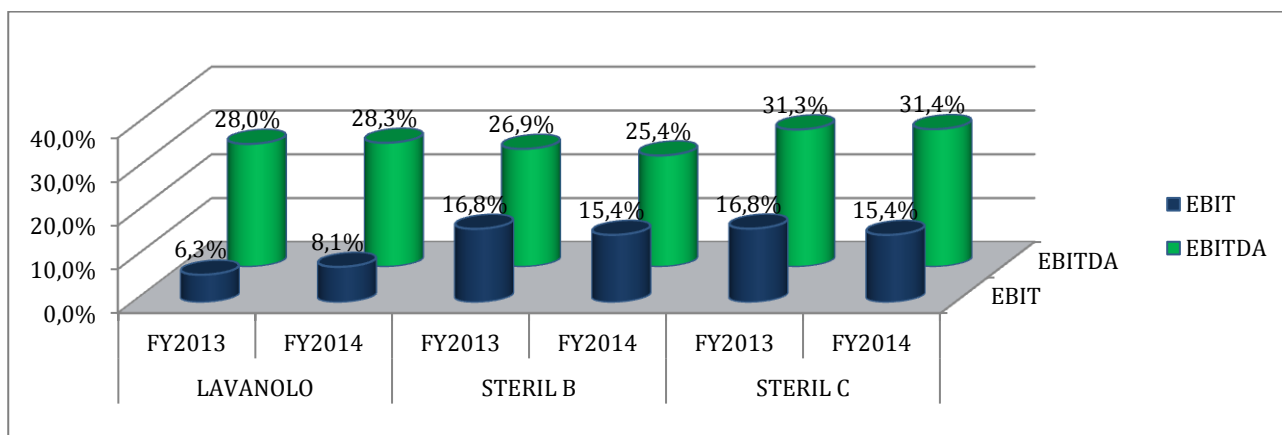
La tabella che segue illustra i ricavi delle vendite e delle prestazioni del Gruppo Servizi Italia, suddivisi per regioni. Nell'ambito del mercato nazionale, l'attività del Gruppo è concentrata soprattutto nel Nord del paese, in particolare in Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Toscana e Veneto; in queste 5 regioni si è realizzato oltre il 67,9% dei ricavi del Gruppo nel 2014.

Tabella 20. Ricavi delle vendite e delle prestazioni per regione. Anni 2012-2014.

(Euro migliaia)	31-dic-14		31-dic-13		31-dic-12	
	(.000 euro)	%	(.000 euro)	%	(.000 euro)	%
Lombardia	44.751	19,1%	41.702	19,4%	42.137	20,0%
Liguria	32.280	13,8%	32.058	14,9%	27.922	13,3%
Emilia-Romagna	32.250	13,8%	31.198	14,5%	32.294	15,3%
Toscana	27.620	11,8%	25.114	11,7%	25.927	12,3%
Veneto	21.920	9,4%	21.920	10,2%	26.277	12,5%
Lazio	13.440	5,7%	13.367	6,2%	17.524	8,3%
Friuli V. G.	15.247	6,5%	13.101	6,1%	13.142	6,2%
Piemonte	10.102	4,3%	10.201	4,7%	10.146	4,8%
Marche	3.444	1,5%	3.507	1,6%	3.336	1,6%
Valle d'Aosta	1.248	0,5%	1.391	0,6%	1.462	0,7%
Basilicata	441	0,2%	530	0,2%	675	0,3%
Sicilia	3.101	1,3%	2.771	1,3%	1.971	0,9%
Trentino A. A.	5.590	2,4%	5.782	2,7%	4.650	2,2%
Umbria	260	0,1%	257	0,1%	252	0,1%
Campania	40	-	46	0,0%	49	0,0%
Abruzzo	13	-	13	0,0%	-	-
Ricavi UE	27	-	172	0,1%	123	0,1%
Ricavi Extra-UE	22.573	9,6%	12.237	5,7%	2.663	1,3%
Ricavi delle vendite	234.347	100,0%	215.367	100,0%	210.550	100,0%

Negli ultimi tre anni il *trend* dei ricavi per linea di business di Servizi Italia ha visto un progressivo ampliamento della quota derivante dalle attività di sterilizzazione rispetto a quella del lavano. Questo bilanciamento è l'esito di una precisa strategia di Servizi Italia, intesa ad ampliare la parte di ricavi da servizi ad alto valore aggiunto.

Figura 10. Indicatori EBIT-EBITDA. Anni 2013-2014.



Analizzando più in dettaglio l'incidenza delle principali voci di costo nell'ultimo triennio, è possibile trarre alcune conclusioni che evidenziano dei significativi punti di forza di Servizi Italia.

Distribuzione del valore economico e del valore aggiunto

Per valore aggiunto si intende il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività produttiva ed organizzativa dell'impresa. Le componenti che concorrono a creare questo plusvalore devono essere quindi remunerate.

Per quanto riguarda i fattori produttivi della Società, si considerano gli ammortamenti, ovvero la quota del valore dei beni pluriennali aziendali di competenza dell'esercizio, e il profitto, ovvero la ricompensa per la permanente disponibilità di mezzi finanziari e attività reali (beni, lavoro, rischio d'impresa, etc.) messi a disposizione dal soggetto economico.

Per quando concerne i beni di terzi, si considerano:

- **fitti passivi e canoni leasing**, in quanto servizi derivanti dall'uso di beni non di proprietà dell'ente aziendale;
- **interessi passivi**, ossia il denaro che l'azienda paga per le risorse finanziarie prese a prestito;
- **imposte**, in quanto pagamenti a fronte di servizi derivanti dal fattore "ambiente" messo a disposizione dalla pubblica amministrazione.

Componente determinante è, infine, la retribuzione al personale, ovvero la remunerazione per l'attività lavorativa svolta dagli addetti nell'impresa.

Il valore aggiunto rappresenta quindi la ricchezza prodotta dal Gruppo che, sotto diverse forme, è distribuita ai diversi *stakeholders*.

Questo concetto differisce dalla definizione più strettamente contabile di valore aggiunto, principalmente perché considera anche la remunerazione dei fornitori di materie prime e materiali di consumo, nonché dei fornitori di servizi, in quanto *stakeholders* aziendali. In questa accezione l'indicatore coincide con i ricavi totali (ossia valore aggiunto al lordo dei costi per le forniture e quindi al netto di eventuali contributi ricevuti da enti pubblici).

La tabella seguente presenta l'andamento del valore economico, la quota di costi relativi ai fornitori e la distribuzione del valore aggiunto verso gli *stakeholders*:

- lavoratori (costi del personale);
- azienda (ammortamenti e svalutazioni);
- comunità finanziaria (proventi e oneri finanziari);
- pubblica amministrazione (imposte).

Per ciascun *stakeholder*, descriviamo il *trend* dell'ultimo triennio del suo valore generato/attribuito⁶.

Nel 2014 Servizi Italia ha distribuito ai fornitori una quota del valore economico pari a Euro 109.520.387 con un aumento del 3,6% rispetto al 2013; la quota preponderante è quella relativa ai fornitori di servizi (Euro 73.835.469 al 2014), seguita da quella destinata ai fornitori di materie prime e materiali di consumo (Euro 20.513.388) e dalla voce altri costi (Euro 1.641.388).

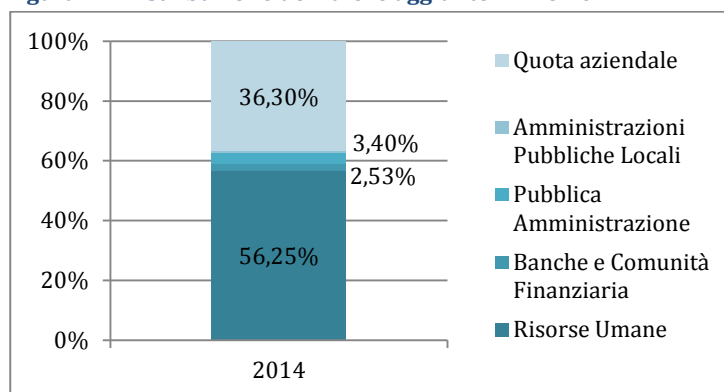
All'interno degli "altri costi" si riscontrano anche le quote che Servizi Italia destina ai contributi associativi (al 2014 circa Euro 173.000) e quelle destinate ad omaggi per i clienti e i dipendenti (circa Euro 167.000).

Tabella 21. Valore economico, distribuzione ai fornitori, valore aggiunto totale lordo. Anni 2012-2014.

CONTO ECONOMICO (Euro)	Esercizio chiuso al 31 dicembre		
	2014	2013	2012
Ricavi delle vendite	193.966.632	185.284.928	192.005.624
Altri proventi	11.544.000	11.200.504	9.841.465
VALORE ECONOMICO	205.510.632	196.485.432	201.847.089
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	(20.513.388)	(17.407.767)	(17.701.227)
Costi per servizi	(73.385.469)	(71.869.134)	(74.356.729)
Altri costi	(1.641.388)	(1.520.606)	(1.404.222)
VALORE AGGIUNTO TOTALE LORDO	109.520.387	105.687.925	108.384.911

Una volta remunerati i fornitori, il valore aggiunto totale lordo viene distribuito nelle seguenti proporzioni (figura 11).

Figura 11. Distribuzione del valore aggiunto. Anno 2014.



<i>Stakeholders</i>	Quota 2014
Risorse Umane	55.872.407
Banche e Comunità Finanziaria	2.517.305
Pubblica Amministrazione	5.483.153
Amministrazioni Pubbliche Locali	1.791.393
Quota aziendale	34.672.809

L'utile netto è cresciuto nell'ultimo anno, passando da Euro 9.065.934 del 2013 a Euro 12.112.688 del 2014, con un incremento del 33,6%.

L'attività di Servizi Italia, al netto degli investimenti di "funzionamento", ha generato cassa per oltre Euro 152 milioni nel periodo dal 2006 al 2014. Questo tipo di attività, infatti, richiede investimenti tipici e ripetitivi:

- acquisti di biancheria, tessuti e materasseria, per le esigenze delle commesse legate ai servizi di lavanolo;
- acquisti di strumentario chirurgico, per le esigenze di composizione dei Dispositivi Medici di strumentario legati alle commesse dei servizi di sterilizzazione.

Nel corso degli ultimi esercizi, il *management* del Gruppo ha ritenuto opportuno investire le risorse così generate in investimenti "strutturali", per il consolidamento della posizione di *leadership* e per un costante efficientamento del Gruppo. In particolare si segnalano:

⁶ I dati fanno riferimento esclusivamente a Servizi Italia e non al Gruppo nel suo complesso.

- investimenti in impianti di lavanderia, che in passato hanno consentito a Servizi Italia di divenire leader nel settore, ma che nel futuro diventeranno sempre meno rilevanti in Italia, in quanto il Gruppo ne detiene una certa numerosità sul territorio nazionale;
- investimenti in centrali di sterilizzazione, che consentono a Servizi Italia l'espansione in un business ad elevata marginalità. Nel momento stesso in cui Servizi Italia effettua investimenti in centrali di sterilizzazione vi è la contestuale sottoscrizione di un accordo commerciale che prevede il rientro certo dell'investimento nel medio termine;
- acquisizione di nuove Società.

Tabella 22. Distribuzione del valore aggiunto totale lordo e utile netto. Anni 2012-2014.

CONTO ECONOMICO (Euro)	Esercizio chiuso al 31 dicembre		
	2014	2013	2012
VALORE AGGIUNTO TOTALE LORDO	109.520.387	105.687.925	108.384.911
Costi del personale	(55.872.407)	(55.237.260)	(57.244.773)
Ammortamenti e Svalutazioni	(34.672.809)	(34.409.862)	(36.199.510)
Risultato Operativo	18.975.171	16.040.803	14.940.628
Proventi finanziari	1.068.576	840.926	1.306.334
Oneri finanziari	(3.585.881)	(3.983.092)	(4.195.281)
Proventi/Oneri da partecipazioni	1.137.975	1.056.655	558.935
Risultato prima delle imposte	17.595.841	13.955.292	12.610.616
Imposte correnti e differite	(5.483.153)	(4.889.358)	(3.389.818)
UTILE NETTO	12.112.688	9.065.934	9.220.798

Tabella 23. Trend dei costi in percentuale sul totale dei ricavi delle vendite e altri proventi. Anni 2012-2014.

	Percentuale sul totale dei ricavi delle vendite e altri ricavi		
	2014	2013	2012
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	10,0	8,9	8,8
Costi per servizi	35,9	36,6	36,8
Costi del personale	27,2	28,1	28,4
Altri costi	0,8	0,8	0,7
Ammortamenti e svalutazioni	16,9	17,5	17,9

Di seguito si riporta l'andamento dei flussi di cassa generati (assorbiti) dal 2006 al 2014:

Figura 12. Andamento dei flussi di cassa. Anni 2006-2014.

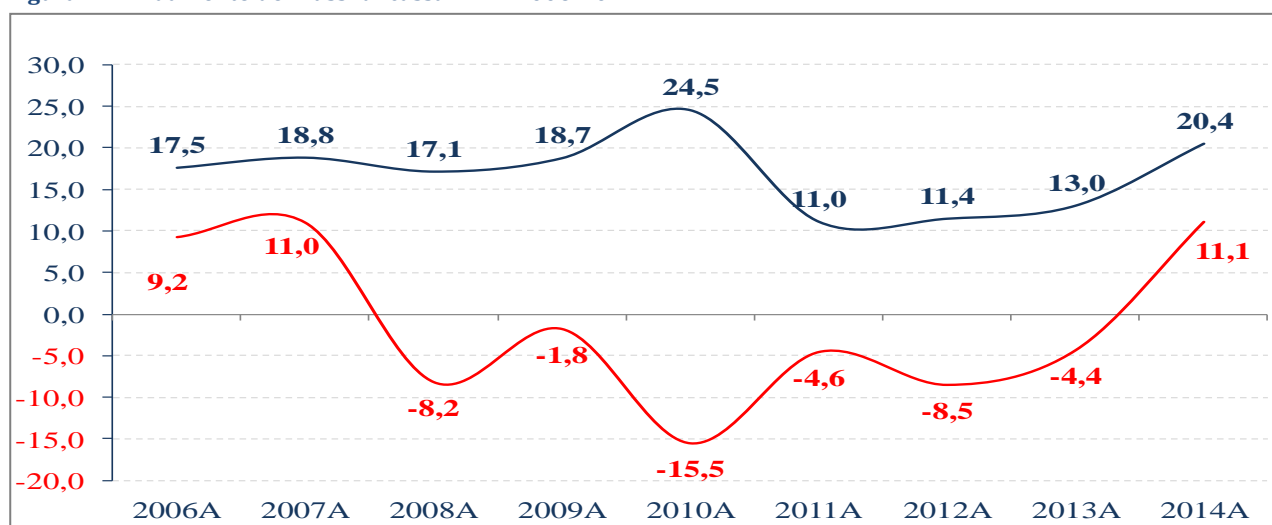


Tabella 24. Rendiconto finanziario 2013-2014.

<i>(Euro)</i>	Al 31 dicembre 2014	<i>di cui con parti correlate</i>	Al 31 dicembre 2013	<i>di cui con parti correlate</i>
<i>Flusso di cassa generato (assorbito) dalla gestione operativa</i>				
Utile/(perdita) prima delle imposte	17.595.841	-	13.955.292	-
Pagamento di imposte correnti	(4.767.213)	-	(6.142.567)	-
Ammortamenti	33.999.369	-	34.048.096	-
Svalutazioni e accantonamenti	673.441	-	361.766	-
(Proventi)/oneri da partecipazioni	(1.137.975)	-	(1.057.042)	-
Plusvalenze/(minusvalenze) da dismissione	(12.116)	-	(88.650)	-
Interessi attivi e passivi maturati	2.517.305	-	3.142.165	-
Interessi attivi incassati	695.878	-	840.926	-
Interessi passivi pagati	(3.272.697)	-	(4.313.682)	-
Accantonamento per benefici a dipendenti	249.934	-	635.431	-
	46.541.767		41.381.735	
(Incremento)/decremento rimanenze	(251.332)	-	266.431	-
(Incremento)/decremento crediti commerciali	12.522.872	3.954.626	2.055.215	(4.398.064)
Incremento/(decremento) debiti commerciali	(6.869.294)	(91.719)	(1.043.123)	2.598.408
Incremento/(decremento) altre attività e passività	(7.555.618)	-	(7.726.321)	-
Liquidazione di benefici a dipendenti	(527.175)	-	(1.051.115)	-
Flusso generato (assorbito) dalla gestione operativa	43.861.220		33.882.822	
<i>Flusso generato (assorbito) netto dall'attività di investimento</i>				
Immobilizzazioni immateriali	(276.262)	-	(314.451)	-
Immobilizzazioni materiali	(29.658.703)	-	(30.728.588)	-
Dividendi incassati	923.368	-	1.056.655	-
Vendita di partecipazioni	229.757	-	-	-
Acquisto di partecipazioni	(5.964.245)	-	(13.262.250)	-
Flusso generato (assorbito) netto dall'attività di investimento	(34.746.085)		(43.248.634)	
<i>Flusso generato (assorbito) netto dall'attività di finanziamento</i>				
Crediti finanziari	1.780.285	1.603.397	1.683.750	1.872.031
(Acquisti)/Vendite nette azioni proprie	(406.744)	-	(706.057)	-
Dividendi erogati	(3.780.941)	-	(3.503.649)	-
Aumento di capitale	4.216.097	-	588.600	-
Debiti verso banche e altri finanziatori a breve termine	(11.844.724)	-	(9.533.075)	-
Debiti verso banche e altri finanziatori a lungo termine	270.514	-	20.602.172	-
Flusso generato (assorbito) netto dall'attività di finanziamento	(9.765.513)		9.131.741	
Incremento/(decremento) delle disponibilità liquide	(650.378)		(234.071)	
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a inizio esercizio	1.976.348		2.210.419	
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti a fine esercizio	1.325.970		1.976.348	

Valore per gli azionisti

Servizi Italia è stata quotata in borsa nell'aprile 2007, nel segmento di Expandi Borsa Italiana S.p.A., collocando circa il 40% circa del suo capitale azionario sul mercato. Il 18 giugno 2009 la Società ha ricevuto l'attribuzione della qualifica STAR da parte di Borsa Italiana S.p.A. e quindi il conseguente avvio alla negoziazione delle azioni ordinarie nel Segmento Titoli ad Alti Requisiti del Mercato Telematico Azionario (MTA).

Nel corso del 2012, Servizi Italia ha concluso con successo un'operazione di aumento di capitale e aumento di capitale *warrant*, finalizzato a dotare la Società dei mezzi finanziari necessari per sostenere il processo di consolidamento e sviluppo del Gruppo sia per linee interne sia per linee esterne, nonché a dotarla di nuove risorse finanziarie ai fini del rafforzamento patrimoniale.

A decorrere dal 25 luglio 2012 è stata avviata la negoziazione in Borsa dei “Warrant Servizi Italia S.p.A. 2012-2015”.

Il capitale sociale di Servizi Italia al 31 dicembre 2014 è pari a Euro 28.371.486, suddiviso in 28.371.486 azioni ordinarie, di cui Coopservice Soc. Coop. p. a. (tramite la controllata al 100% Aurum S.p.A.) detiene il 56,62%. Coopservice è una Società con posizione primaria a livello nazionale nei servizi alle imprese e alla collettività negli ambiti dell’igiene e sanificazione ospedaliera, civile e industriale, vigilanza e sicurezza, gestione rifiuti speciali, somministrazione del personale, trasporti e logistica distributiva.

Al 31 dicembre 2014, le azioni proprie in portafoglio ammontano a 465.726, equivalenti all’1,641% del capitale sociale. Gli altri azionisti della Società che, al 31 dicembre 2014, possiedono un numero di azioni superiore al 2%, sulla base delle informazioni disponibili e delle comunicazioni ricevute ai sensi del Regolamento Emittenti, sono:

- > Kabouter Management LLC, con l’8,69% del capitale sociale;
- > Padana Emmedue S.p.A., con il 5,37% del capitale sociale;
- > Steris Corporation, con il 2,72% del capitale sociale.

Il restante 22,19% delle azioni è invece detenuto da vari azionisti composti da fondi italiani ed esteri, compagnie assicurative ed enti universitari. Inoltre, è di una certa rilevanza sottolineare che circa il 15% degli azionisti sono degli Stati Uniti d’America.

La distribuzione dei dividendi

L’obiettivo di Servizi Italia è sempre stato, fin dalla sua entrata sui mercati finanziari, quello di assicurare ai propri investitori una creazione di capitale continua, anche per dare forza alla relazione fiduciaria che lega la Società ai suoi azionisti. La strategia economica della Società ha garantito un’elevata espansione negli anni, grazie ad una politica di riduzione costi e acquisizione di altre Società attive nello stesso settore e grazie all’impegno per una riorganizzazione che garantisca maggiore efficienza.

Per quanto concerne la distribuzione dell’utile netto, dal 2007 al 2013, il Consiglio di Servizi Italia S.p.A. ha proposto all’Assemblea degli azionisti di distribuire ai Soci un dividendo unitario ordinario, al lordo delle ritenute di legge, alle azioni in circolazione e con l’esclusione delle azioni proprie in portafoglio.

Di seguito nello schema vengono riportati i valori in centesimi di Euro di dividendo unitario ordinario distribuito negli anni 2007-2013.

Figura 13. Dividendo unitario ordinario distribuito da Servizi Italia agli azionisti. Anni 2007-2013.

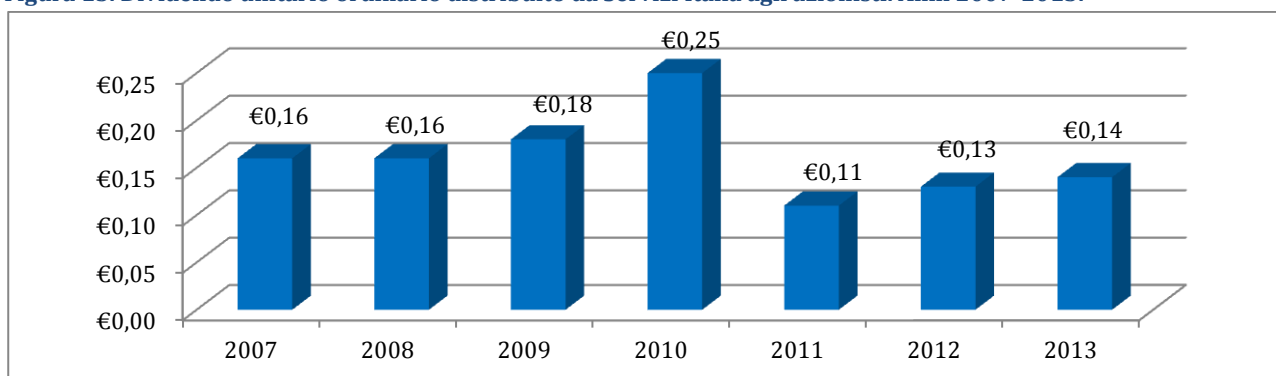
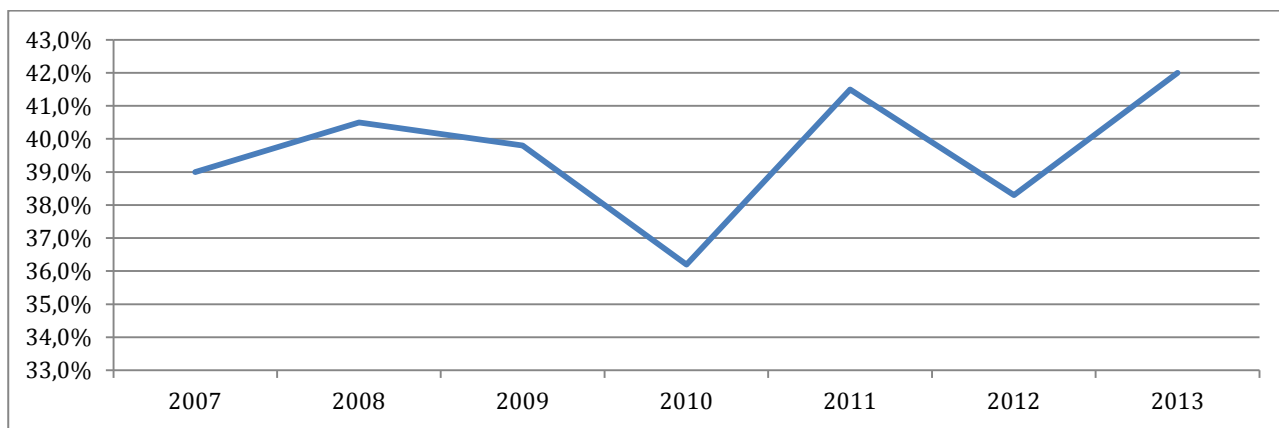


Figura 14. Payout Ratio. Anni 2007-2013.



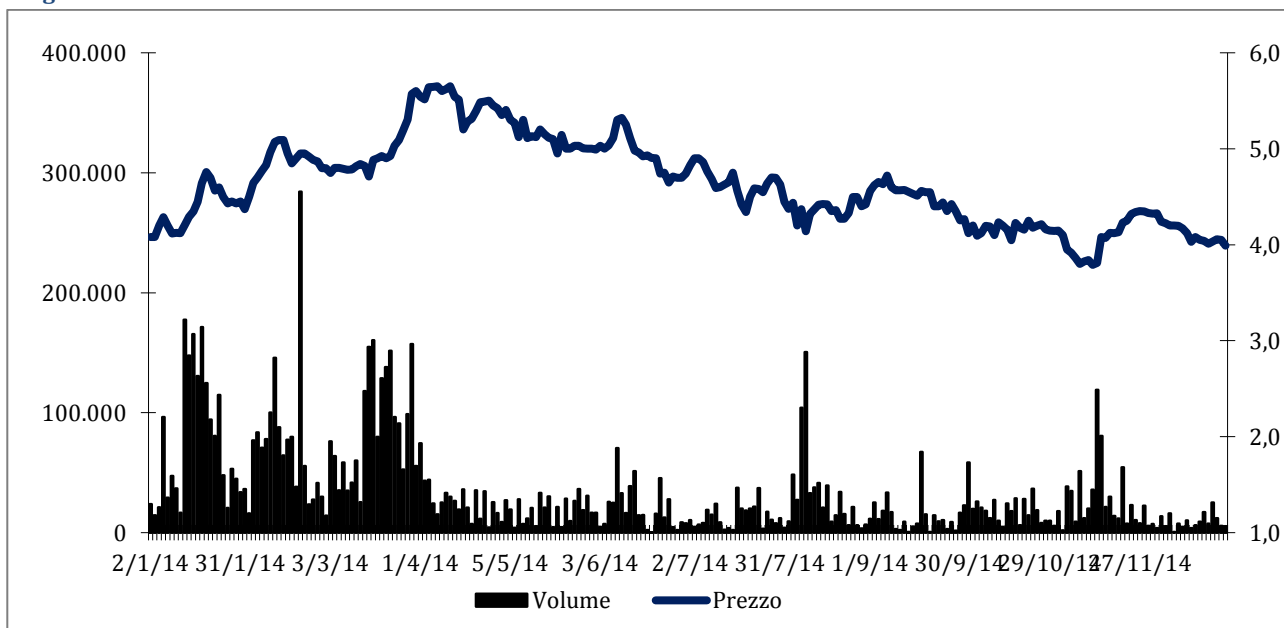
L'andamento del titolo

Si riportano di seguito i principali dati azionari e borsistici relativi al 31 dicembre 2014 e l'andamento dei volumi e del prezzo in Euro delle azioni.

Tabella 25. Dati azionari e borsistici. Anno 2014.

Dati azionari e borsistici	31 dicembre 2014
Numero azioni che compongono il capitale sociale	28.371.486
Prezzo di collocamento (4 aprile 2007)	Euro 8,50
Prezzo al 31 dicembre 2014	Euro 3,99
Prezzo massimo di periodo	Euro 5,65
Prezzo minimo di periodo	Euro 3,79
Prezzo medio di periodo	Euro 4,63
Volumi scambiati nel periodo	8.835.435
Volumi medi nel periodo	35.061

Figura 15. Andamento del titolo. Anno 2014.



Nel periodo 2012-2014 hanno scritto ricerche a copertura del titolo le Società Intermonte Sim, Integrae e Banca IMI.

Al 31 dicembre 2014, il titolo è coperto da Intermonte SIM ed il *target price* medio è di Euro 5,50 per azione; Intermonte Sim S.p.A. è soggetto abilitato ad esercitare l'attività di cui trattasi e non facente parte dello stesso gruppo a cui Servizi Italia S.p.A. appartiene o che fa capo a Servizi Italia S.p.A.

Comunicazione con gli azionisti e attività Investor Relations

Servizi Italia ritiene la comunicazione finanziaria un elemento di importanza fondamentale nella costruzione di un rapporto di fiducia con il mercato finanziario; una comunicazione chiara e trasparente, oltre ad essere un dovere nei confronti del mercato, rappresenta la possibilità di instaurare un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa.

In particolare, la funzione *Investor Relations* promuove un dialogo continuo con investitori istituzionali ed individuali e con gli analisti finanziari, assicurando la parità informativa ed una comunicazione trasparente, tempestiva ed accurata, al fine di favorire una corretta percezione del valore del Gruppo. La Società ha individuato un Responsabile incaricato alla gestione specifica delle attività inerenti alle relazioni con gli azionisti, contattabile tramite e-mail all'indirizzo: investor@si-servizitalia.com.

Gli incontri con gli azionisti vengono effettuati dall'IRM in *team* con l'Amministratore Delegato e il CFO. Il *team Investor Relations*, nel corso del triennio di riferimento, ha svolto diversi incontri individuali e di gruppo con analisti e investitori sia in Italia che all'estero (Londra, Milano Parigi, New York, Lugano) ed ha organizzato visite guidate, presso siti produttivi di centrale di sterilizzazione e lavanderie industriali, per gli azionisti e potenziali investitori che ne hanno fatto richiesta. A ciò si aggiungono gli incontri diretti e le *conference calls* gestite direttamente dalla funzione IR, in occasione della divulgazione dei dati finanziari o in caso di richieste di chiarimento sui dati pubblicati o sul modello di *business*. Servizi Italia S.p.A. da inoltre disponibilità ad eseguire attività di *auditing* presso siti produttivi a quegli investitori, anche esteri, aventi fondi sensibili alla finanza etica e sociale.

Il sito internet della Società www.si-servizitalia.com è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti il Gruppo e la documentazione societaria di maggior rilievo, in italiano ed inglese. In apposite sezioni, facilmente individuabili ed accessibili, vengono fornite notizie che rivestono rilievo per gli azionisti, in modo da consentire un esercizio consapevole dei propri diritti.

In particolare sono pubblicati *on-line* i comunicati stampa diffusi al mercato, la documentazione contabile periodica della Società, il Bilancio Sociale, i dati economico-finanziari, il materiale utilizzato durante gli incontri con la comunità finanziaria, le coperture, nonché la documentazione relativa alla *Corporate Governance* (Statuto, *Internal Dealing*, materiale relativo alle Assemblee dei Soci).

Un buon lavoro di comunicazione finanziaria permette di creare e rafforzare il rapporto fra azienda ed investitori; un'informativa efficace e chiara è il presupposto per impostare su basi solide e durature il rapporto tra impresa e investitori.

Rischi e criticità

Nell'esercizio della sua attività, il Gruppo è esposto ai seguenti rischi finanziari:

> **Rischio tasso di interesse**

Il Gruppo Servizi Italia è esposto alle fluttuazioni del tasso d'interesse soprattutto per quanto concerne la misura degli oneri finanziari relativi all'indebitamento netto della Società, che è caratterizzato principalmente da debiti a breve termine. Il tasso di interesse cui il Gruppo è principalmente esposto è l'Euribor. In relazione alla situazione di crisi finanziaria mondiale, la Società sta valutando l'opportunità di sottoscrivere operazioni di copertura sui tassi, anche se la gestione finanziaria in essere è ispirata all'ottimizzazione degli oneri finanziari e a non porre in essere derivati con finalità speculative.

Tabella 26. Effetto di un incremento e di una riduzione dei tassi. Anni 2013-2014.

(Euro migliaia)	Incremento Tasso 0,5%		Decremento Tasso 0,5%	
	31-dic-14	31-dic-13	31-dic-14	31-dic-13
Crediti Finanziari	+66	+80	(66)	(80)
Debiti Finanziari	+449	+457	(449)	(457)
Cessione del credito	+507	+516	(507)	(516)

> **Rischio di credito**

I crediti, essendo vantati essenzialmente verso enti pubblici, sono ritenuti certi in termini di esigibilità e, per natura, non soggetti a rischi di perdita. I tempi d'incasso dipendono dai finanziamenti ricevuti, dalle U.S.L. ed Aziende Ospedaliere, dalle Regioni e attualmente i giorni medi d'incasso sono 117. Il rischio credito viene monitorato costantemente mediante l'elaborazione periodica di situazioni dello scaduto, che sono sottoposte all'analisi della struttura finanziaria del Gruppo. Il Gruppo si è altresì dotato di procedure di recupero dei crediti incagliati e si avvale dell'assistenza di legali in caso di apertura del contenzioso. Tenuto conto delle caratteristiche del credito, il rischio in oggetto potrebbe diventare maggiormente rilevante in ipotesi di aumento della componente di clienti privati, tuttavia anche tale aspetto è mitigato da un'attenta selezione e affidamento dei clienti. La presenza assolutamente prevalente di crediti verso enti pubblici rende il rischio di credito assolutamente marginale e sposta l'attenzione più sui tempi di incasso che sulla possibilità di perdite.

> **Rischio prezzi**

È il rischio connesso alla volatilità dei prezzi delle materie prime e delle *commodities* energetiche, con particolare riferimento all'energia elettrica e ai gas utilizzati nei processi primari di produzione e al cotone, a cui è correlato il costo di acquisto della biancheria. Nell'ambito dei contratti di appalto, il Gruppo si avvale di clausole che gli consentono di adeguare il prezzo dei servizi prestati in caso di variazioni significative dei prezzi. Il rischio prezzo viene altresì controllato mediante la stipulazione di contratti di acquisto con prezzi bloccati e con orizzonti temporali mediamente annuali, cui si aggiunge un monitoraggio costante dell'andamento dei prezzi, in modo da individuare opportunità di risparmio.

> **Rischio di cambio**

Il rischio di tasso di cambio deriva dalle attività del Gruppo Servizi Italia parzialmente condotte in valute diverse dall'euro o legate alle variazioni di tasso di cambio attraverso componenti contrattuali indicizzate a una valuta estera. Ricavi e costi denominati in valuta possono essere influenzati dalle fluttuazioni del tasso di cambio con impatto sui margini commerciali (rischio economico), così come i debiti e i crediti commerciali e finanziari denominati in valuta possono essere impattati dai tassi di conversione utilizzati, con effetto sul risultato economico (rischio transattivo). Infine, le fluttuazioni dei tassi di cambio si riflettono anche sui risultati consolidati e sul patrimonio netto attribuibile ai soci della capogruppo poiché i bilanci di alcune Società partecipate sono redatti in valuta diversa dall'euro e successivamente convertiti in euro (rischio traslativo).

Sempre con riferimento al rischio transattivo, il Gruppo gestisce centralmente, sotto il coordinamento della direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, l'esposizione al rischio di cambio su alcuni flussi in valuta (Real Brasiliano, Lira Turca e Rupia Indiana), per quanto concerne gli investimenti di sviluppo in Brasile, Turchia e India. Per quanto concerne il rischio di cambio, al momento il Gruppo ne risulta marginalmente esposto in quanto non ha un impatto rilevante sui flussi di cassa rispetto alla valuta di riferimento, stessa cosa dicasi per il rischio traslativo con riferimento alla conversione dei risultati e delle attività e passività dei bilanci delle controllate estere. La Società ritiene inoltre di non attivare operazioni di copertura sul cambio Euro/Real, Euro/Lira Turca e Euro/Rupia Indiana poiché non sono previsti rientri di capitale nel breve periodo, in quanto reinvestiti per sostenere la crescita e lo sviluppo nelle rispettive aree geografiche.

> **Rischio di liquidità**

Questo tipo di rischio si lega al gruppo principalmente a causa di due fattori: da una parte il ritardo nei pagamenti del cliente pubblico e, dall'altra, la scadenza dei finanziamenti a breve termine. Il Gruppo, incentrando il suo *business* su commesse contratte con la Pubblica Amministrazione, è esposto ai rischi connessi a ritardati pagamenti. Per bilanciare tale rischio, sono stati attivati contratti di cessione crediti con formula pro-soluto. Una gestione corretta del rischio di liquidità richiede il mantenimento di un adeguato livello di disponibilità liquide che, in relazione alla natura prevalentemente pubblica dei clienti e dei tempi medi di incasso, sono garantiti principalmente mediante il ricorso a linee di credito per cassa con anticipo fatture e finanziamenti a medio termine.

5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



Il valore della sostenibilità ambientale

La sostenibilità ambientale, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente, è uno dei valori fondanti su cui poggia l'azione di Servizi Italia nelle varie realtà geografiche in cui opera. La sincera volontà di comunicare il profilo di responsabilità sociale e rendere conto agli *stakeholders* della capacità di operare in coerenza di sviluppo sostenibile contraddistingue l'azienda. Una particolare attenzione al peso degli impatti che l'operato provoca su tutti gli *stakeholders* accompagna costantemente le scelte di *business*.

Nei paragrafi seguenti è dato riscontro quantitativo dell'impegno del Gruppo nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività.

L'impegno nei confronti della sostenibilità sociale ed ambientale, non è un impegno solo italiano: Servizi Italia si sta adoperando perché gli stessi valori che negli anni hanno caratterizzato la crescita della Società in Italia, vengano esportati all'estero, garantendo una crescita non solo economica, ma finalizzata alla valorizzazione specifica dei prodotti e servizi territoriali, nel rispetto della normativa locale.

Certificazioni ambientali

La certificazione ISO 14001 rappresenta un utile strumento, che consente a Servizi Italia di gestire in modo coordinato tra le diverse sedi del Gruppo i processi, permettendo la definizione degli obiettivi ambientali e l'individuazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento, assicurando il rispetto di tutti i requisiti normativi rilevanti per l'ambiente, riducendo i costi legati ai consumi energetici, alla gestione dei rifiuti e delle materie prime, avviando un processo di miglioramento continuo della *performance* ambientale.

Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, è tenuta ad osservare le disposizioni della normativa ambientale cogente (D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, entrato in vigore il 29 aprile 2006 - il "Testo Unico Ambientale" o, in alternativa il Decreto 152/2006) per quello che riguarda:

- > **emissioni in atmosfera.** La Società ha ottenuto, dagli organi competenti, regolare autorizzazione di emissione in atmosfera dei fumi prodotti da centrali termiche e camini di produzione per tutti i siti produttivi;
- > **acque, prelievi e scarichi.** Servizi Italia ha ottenuto, dagli organi competenti, regolari autorizzazioni di scarico delle acque reflue derivanti da processi di produzione per tutti i siti produttivi;
- > **gestione dei rifiuti presso ogni sito produttivo in cui si producono rifiuti.** La Società tiene aggiornato il registro di carico scarico con informazioni relative alle caratteristiche qualitative e quantitative dei rifiuti e presenta regolare dichiarazione annuale obbligatoria alle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura territoriali.

Alla fine del 2014, Servizi Italia non è incorsa in alcuna situazione di non conformità in materia ambientale.

Consumi energetici – Riduzione delle emissioni⁷

I *trend* relativi ai consumi di energia, acqua e combustibili per Servizi Italia seguono sostanzialmente l'andamento dei volumi di produzione. Nel triennio si nota una diminuzione costante, che cambia solo nel 2013, a seguito dell'acquisizione dei due stabilimenti di Podenzano (PC) e Travagliato (BS). Questa diminuzione va dunque letta in riferimento ad interventi volti al risparmio energetico mediante azioni di recupero del calore con investimenti per impianti di osmosi ed installazione nuove caldaie, recuperatori di calore e azioni in genere atte alla razionalizzazione delle energie ed al recupero delle acque di scarico.

⁷ I dati di questa sezione si riferiscono esclusivamente ai siti produttivi di Servizi Italia S.p.A.

Il monitoraggio dei **consumi di acqua** individua una lieve crescita (+2,1%) tra 2012 e 2014. Il dato vede un incremento più forte nella prima parte del triennio, a causa delle acquisizioni degli stabilimenti di Travagliato (BS) e Podenzano (PC); il calo invece della seconda parte del biennio rivela un'attenzione al risparmio della risorsa idrica, che si è realizzata a partire dal miglioramento del flusso di informazioni interne sull'ambiente. La riduzione del consumo idrico è un punto d'attenzione aziendale ricompreso nel controllo di gestione e di processo, anche in ordine ad una maggiore efficienza.

In merito alle **emissioni di CO₂**, il triennio vede una buona tendenza diminutiva, dove vale la pena segnalare la performance positiva e sostanziale rispetto al triennio precedente (-14,38% tra 2012 e 2014).

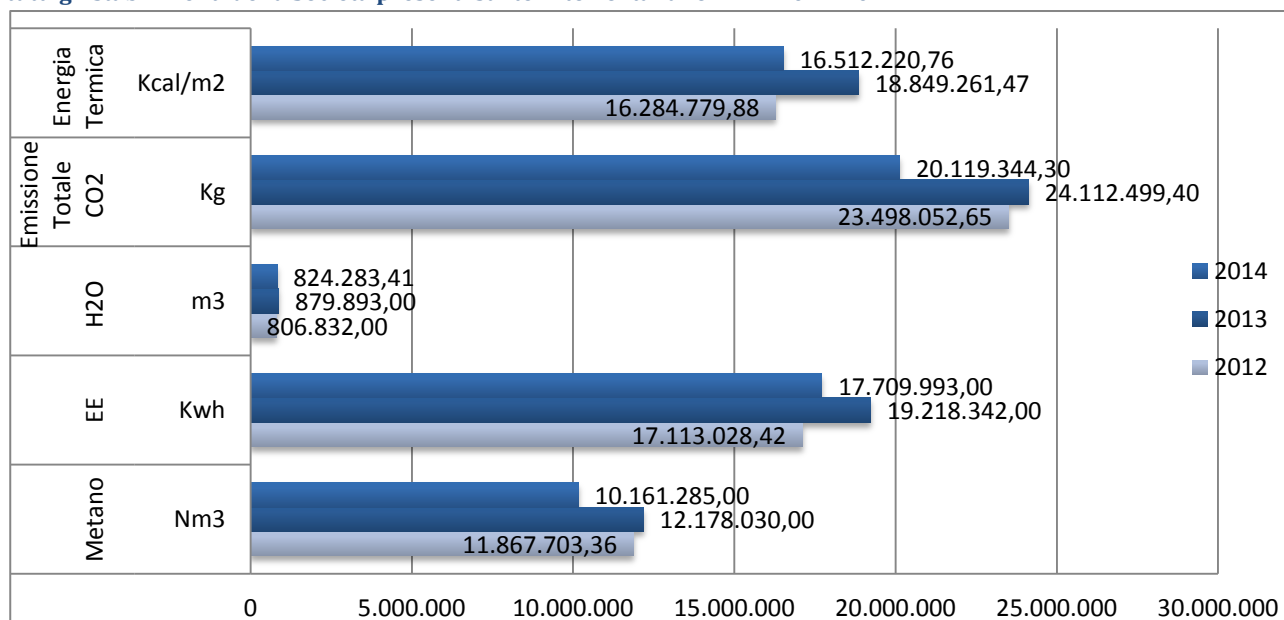
Infine, di conseguenza, i **consumi di metano** di Servizi Italia si attestano ai 10.161.285 Nm³, segnalando una decisa riduzione per tutto il triennio considerato (-14,38% tra 2012 e 2014).

Dalla tabella qui sotto riportata, si vede chiaramente l'andamento dei consumi, che ha un innalzamento nel 2013 a causa dell'acquisizione dei due stabilimenti di Padana Everest S.r.l., ma che ritorna poi ai livelli dell'anno precedente (o addirittura a livelli inferiori) nel corso del 2014.

Tabella 27. Consumi e produzione totale di energia termica, anidride carbonica, acqua, energia elettrica, metano per tutti gli stabilimenti della Società presenti sul territorio italiano. Anni 2012-2014.

Rilevazioni	U.M.	2012	2013	2014
Metano	Nm ³	11.867.703,36	12.178.030,00	10.161.285,00
Energia Elettrica	kWh	17.113.028,42	19.218.342,00	17.709.993,00
Acqua	m ³	806.832,00	879.793,00	824.283,41
Emissioni Totali CO ₂	Kg	23.498.052,65	24.112.499,40	20.119.344,30
Energia Termica	Kcal/m ²	16.284.779,88	18.849.261,47	16.512.220,76

Figura 16. Consumi e produzione totale di energia termica, anidride carbonica, acqua, energia elettrica, metano per tutti gli stabilimenti della Società presenti sul territorio italiano. Anni 2012-2014.



Il parco mezzi nella disponibilità di Servizi Italia (132 mezzi al 2014) nel triennio ha effettuato tragitti per un totale di 9.579.677 km, pari ad una media annuale di circa 92.112 km per ciascun mezzo.

Tabella 28. Mobilità aziendale. Anni 2012-2014.

Mobilità aziendale	Valore
Parco medio mezzi triennio	104
Media Km/anno nel triennio per mezzo	92.112
Media Km/anno su tutto il parco mezzi	3.193.225
Media Km totali nel triennio	9.579.677

Per quanto concerne l'utilizzo di prodotti chimici, Servizi Italia dà la preferenza a fornitori con certificazione ambientale; inoltre, vengono svolte costantemente analisi batteriologiche e delle acque, che ad oggi non hanno registrato casi di non conformità; per queste analisi l'investimento di Servizi Italia al 2014 è pari a Euro 95.634,45.

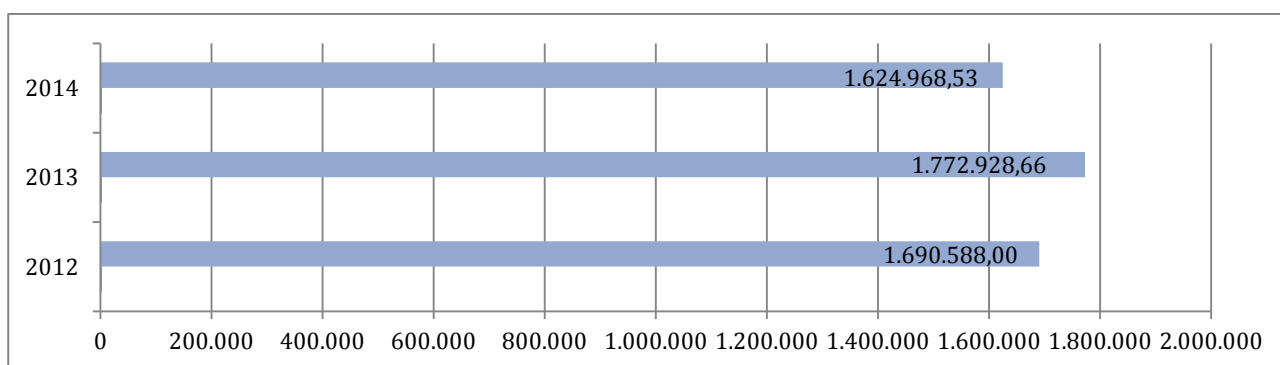
Gestione e recupero rifiuti

La filosofia del gruppo privilegia, ove possibile, il recupero piuttosto che lo smaltimento dei rifiuti. Da questo punto di vista, il ricondizionamento e il riutilizzo sono pratica comune da diverso tempo in ogni stabilimento. La Società si impegna, inoltre, nella diffusione di processi e tecnologie eco-compatibili in grado di ridurre la produzione di rifiuti. Obiettivo primario è ora quello di aumentare ulteriormente la quota di rifiuti che sono avviati al recupero, rispetto a quelli destinati allo smaltimento. Negli stabilimenti sono attive specifiche procedure volte ad agevolare lo smaltimento ed il recupero dei rifiuti, evitando così azioni potenzialmente pericolose per l'ambiente o che possano compromettere l'attività lavorativa all'interno degli stabilimenti.

La produzione di rifiuti di Servizi Italia diminuisce nell'ultimo triennio (-3,9%) attestandosi al valore di 1.624.968,53 Kg del 2014, legata da un lato al modesto diminuire dei volumi produttivi e dall'altro alla razionalizzazione delle codifiche CER per lo smaltimento rifiuti ed alla formazione e sensibilizzazione in merito alle tematiche ambientali.

La composizione interna in termini di tipologia di rifiuti prodotti subisce alcune variazioni intertemporali, legate alle modifiche intervenute nel numero e nella struttura degli appalti in gestione alla Società nei diversi periodi.

Figura 17. Rifiuti prodotti (in Kg). Anni 2012-2014.



Permangono le attività non dipendenti strettamente dalla Società ma da richieste specifiche di taluni clienti, quali ad esempio:

- la sostituzione degli imballaggi in dotazione per la fornitura del servizio con imballi costituiti da materiale più robusto e quindi di peso maggiore ai fini dello smaltimento;
- il limite massimo stabilito per il peso di ogni singolo imballo pieno ai fini dell'ottemperanza alla normativa sulla movimentazione manuale dei carichi, con conseguente impiego di ulteriori unità di imballo per lo stesso carico di prodotto e conseguente aumento del relativo peso ai fini dello smaltimento;

- l'eliminazione graduale degli imballaggi originariamente utilizzati e composti da tessuto rilavabile in stoffa, con introduzione nei capitolati di gara, del "sacco in plastica", con le conseguenti operazioni di smaltimento a carico della Società.

Per quanto concerne i rifiuti da imballi (codice CER 15), la quota più significativa dei rifiuti prodotti da Servizi Italia è data dagli imballi in plastica, che al 2014 è pari a 374.912 Kg, ossia il 23,1% del totale rifiuti prodotti. Per quanto riguarda gli imballi in plastica si è continuato, nell'ottica di un continuo miglioramento, all'ottimizzazione dei processi di lavaggio: sono state introdotte sostanze meno impattanti nei confronti dell'ambiente, sia dal punto di vista della formulazione chimica che del loro imballaggio primario ai fini di una riduzione della quota di rifiuto correlato.

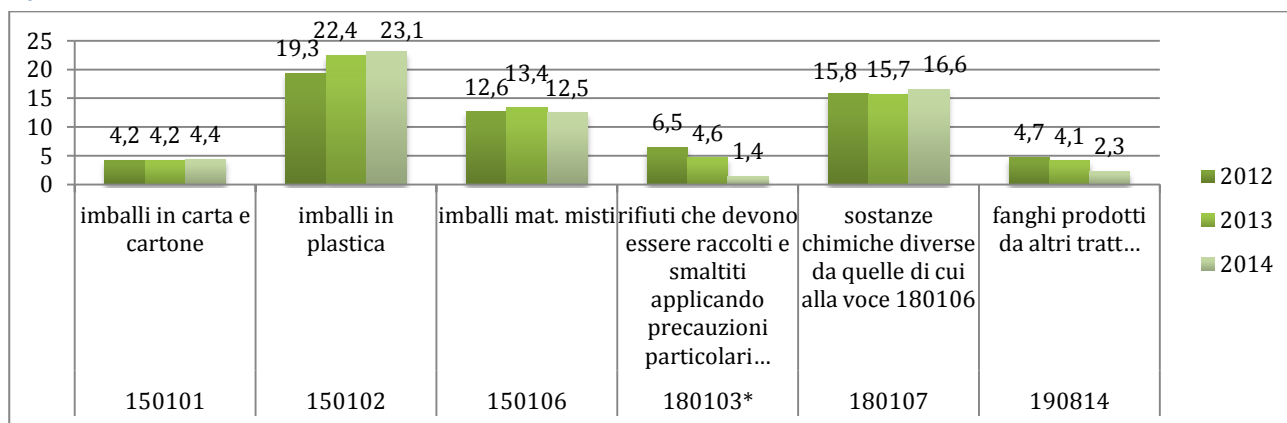
Nel 2012 la quota relativa agli imballaggi misti era pari al 12,6%; nel 2013 il peso di questa categoria si alza sensibilmente sul totale (13,4%) per stabilizzarsi a circa il 12,5% nel 2014. L'aumento del 2013 è dovuto in grossa parte all'acquisizione degli stabilimenti di Podenzano (PC) e Travagliato (BS).

In relazione ai rifiuti relativi al codice CER 19 (impianti di trattamento dei rifiuti, delle acque reflue fuori sito, dalla potabilizzazione dell'acqua e dalla sua preparazione per uso industriale), una voce che incide in termini quantitativi sui rifiuti prodotti da Servizi Italia è quella dei fanghi da trattamento biologico. In questo caso le variazioni registrate dipendono dalle caratteristiche del processo di depurazione e smaltimento: in particolare le importanti capacità di stoccaggio dei silos predisposti al contenimento del fango filtro pressato fanno sì che le relative quote di rifiuto smaltito possano essere incostanti nella loro distribuzione temporale. Al 2014 il dato ha inciso sul totale per il 2,3% (4,1% nel 2012), registrando una sostanziale riduzione nel triennio.

La peculiare attività di Servizi Italia, con particolare riferimento alla sterilizzazione di materiale chirurgico proveniente da sala operatoria, comporta anche la produzione di una quota di "rifiuti pericolosi", rubricati sotto la voce "rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate" (codice CER n. 18). Questa tipologia di rifiuto prevede particolari cautele nel processo di raccolta e smaltimento e, nel 2012, incideva per il 6,5%. Nel 2014 invece, grazie all'ottimizzazione dei processi e all'introduzione delle decontaminatrici automatiche presso alcuni siti produttivi, è stato possibile ridurre in modo significativo (1,4% sul totale rifiuti) lo smaltimento di questi rifiuti, visto che questo tipo di macchine permette di non interrompere il ciclo di lavaggio dello strumentario e quindi smaltire il liquido come refluo e non come rifiuto, ai sensi della normativa vigente in materia. Al 2014 la quota di rifiuti appartenenti a questa tipologia si aggira intorno ai 23.255,70 kg, rispetto ai circa 81.886,14 kg del 2013.

Infine una voce di un certo rilievo (16,6% del totale al 2014) è quella che riguarda le sostanze chimiche diverse da quelle di cui alla voce 180106 (codice CER n. 180107). Il peso di tale voce è imputabile essenzialmente allo smaltimento periodico degli scarichi di lavaggio relativi in particolare alla centrale di sterilizzazione di Baggiovara (MO).

Figura 18. Incidenza sul totale prodotto dei principali rifiuti pericolosi e non pericolosi per tipologia. Anni 2012-2014.



Spese e investimenti per l'ambiente

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella sostenibilità ambientale, vi sono anche i circa 344.000 Euro di investimenti per il risparmio energetico realizzati negli stabilimenti italiani soprattutto a partire dal 2013, anno in cui sono iniziate le attività volte all'ottenimento dei titoli di efficienza energetica. Tali investimenti hanno riguardato principalmente progetti volti a prevenire e controllare gli aspetti, gli impatti ed i rischi ambientali.

Titoli di Efficienza Energetica

I Titoli di Efficienza Energetica (TEE), anche noti come certificati bianchi, sono titoli che certificano i risparmi energetici conseguiti da vari soggetti realizzando specifici interventi (es. efficientamento energetico). Implicando il riconoscimento di un contributo economico, rappresentano un incentivo a ridurre il consumo energetico in relazione al bene distribuito.

Il meccanismo dei titoli di efficienza energetica è stato introdotto dai decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, aggiornati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e integrati dal decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115 e s.m.i., e dal decreto legislativo del 28 dicembre 2012.

Servizi Italia, a partire dal 2013, ha implementato interventi di efficienza energetica che hanno permesso di ottenere i risultati rappresentati in tabella 29.

Tabella 29. Quantità e valorizzazione titoli di efficienza energetica. Anni 2012-2014.

	2014	2013	2012
Totale titoli prodotti	2.971	1.666	-
Valore di vendita in Euro (<i>Fair value</i>)	0 ⁸	244.902,00	-
Valore posto a bilancio	295.881,89	173.030,76	-

Logistica

Il Gruppo ha consolidato il proprio modello logistico, volto a cogliere le sinergie tra i vari poli produttivi e i clienti serviti (ospedali, aziende ospedaliere, case di cura ecc.) e ad identificare opportunità di ottimizzazione, ponendo particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi.

Servizi Italia, grazie ad una piattaforma produttiva omogeneamente presente nelle regioni in cui è attiva, è in grado di ottimizzare la distribuzione, gestendo in modo mirato partenze e itinerari da percorrere.

In quest'ottica, nel 2013 è stato aperto il Transit Point di Zibido, nella provincia di Milano. L'idea alla base di questo progetto era quella di creare un polo distributivo in Lombardia che fosse in grado di servire gli ospedali della zona ricevendo il materiale trattato dallo stabilimento di Genova Bolzaneto; in questo modo è stato possibile ottimizzare la distribuzione, riducendo il numero di mezzi in giro per le città e garantendo sempre un servizio puntuale e di alta qualità.

Obiettivi Ambientali

- > Valutare ulteriori possibilità di approvvigionamento da fonti energetiche rinnovabili.
- > Contenere il consumo idrico ed attuare ulteriori forme di interventi per risparmi energetici.
- > Contenere la produzione di rifiuti attuando ulteriori forme di razionalizzazione ed ottimizzazione delle attività.
- > Predisporre, in accordo con le comunità locali di riferimento, forme di compensazione per quanto concerne le esternalità negative (ad esempio sponsorizzazione di aree verdi).

⁸ Titoli ancora in possesso di Servizi Italia S.p.A. e non ancora venduti.

6. IL VALORE DELLE PERSONE



L'importanza del capitale umano

Le risorse umane con le loro competenze, capacità e passione sono un elemento centrale per la competitività e la crescita del Gruppo Servizi Italia. Le persone sono l'elemento fondamentale che permette di affrontare ogni nuovo obiettivo, in uno scenario internazionale sempre più attivo e competitivo.

È per questo motivo che Servizi Italia pone le persone al centro della propria organizzazione, assicurandone il rispetto e la tutela in ogni Società del Gruppo.

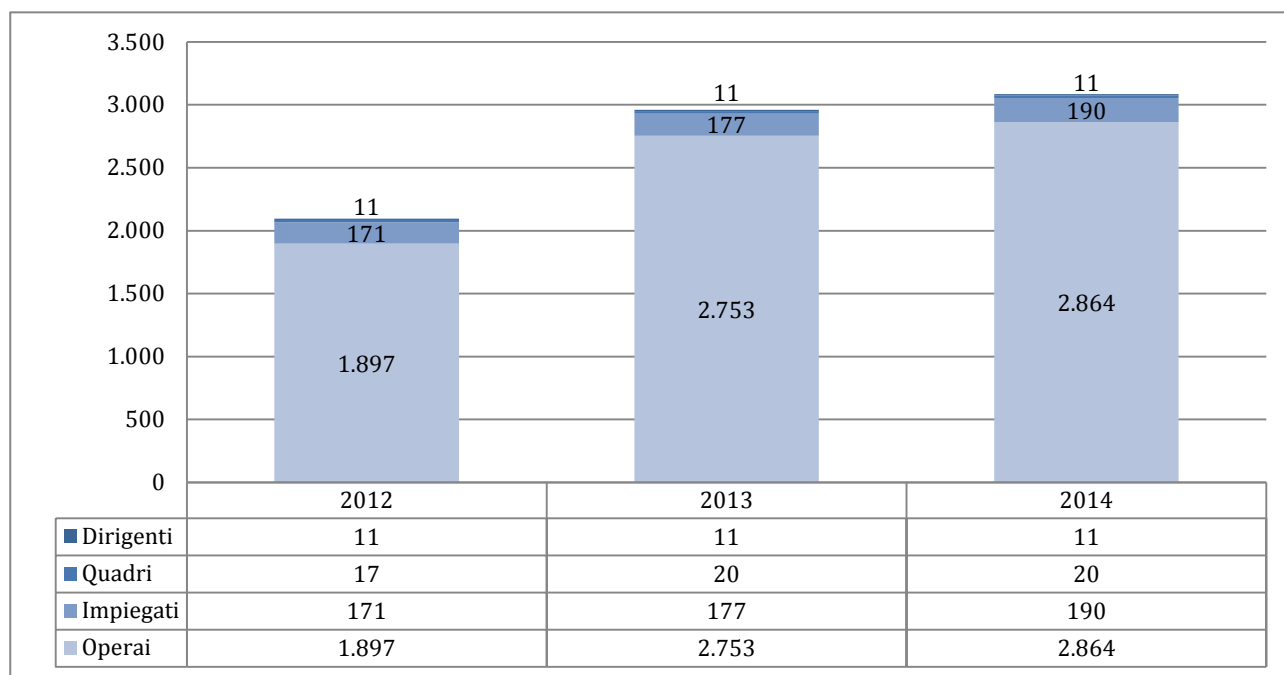
Composizione occupazionale

Al 31 dicembre 2014, il Gruppo Servizi Italia occupa, sul territorio italiano, 1.768 dipendenti in nettissima prevalenza con qualifica di operai (1.177, pari al 70,99% del totale). Complessivamente, sul territorio italiano e nei tre stabilimenti dell'area di San Paolo in Brasile, Servizi Italia occupa 3.085 dipendenti, così suddivisi fra dirigenti, quadri, impiegati ed operai.

Tabella 30. Composizione del personale (numero di persone) per profilo professionale. Anni 2012-2014.

Profilo professionale	2012	2013	2014
Dirigenti	11	11	11
Quadri	17	20	20
Impiegati	171	177	190
Operai	1.897	2.753	2.864
Totale	2.096	2.961	3.085

Figura 19. Composizione del personale (numero di persone) per profilo professionale. Anni 2012-2014.



Composizione occupazionale in Italia

Nel triennio 2012-2014 si assiste ad un sostanziale stabilizzazione degli organici.

Per quanto riguarda la struttura occupazionale, innanzitutto va sottolineata la forte differenza tra gli stabilimenti di lavanderia, quasi sempre di grandi dimensioni, con un numero elevato di dipendenti, e

le centrali di sterilizzazione, quasi sempre ubicate all'interno o nei pressi dei presidi ospedalieri di riferimento, con un numero di risorse più basso e qualifiche più elevate.

Lo stabilimento di Genova è, ancora oggi, quello che vede la presenza numerica più consistente; seguono gli stabilimenti di Travagliato, Firenze e Castellina, che ha annessa anche la sede Legale ed Amministrativa della Società.

Tabella 31. Personale in forza per area di insediamento. Anni 2012-2014.

Siti Produttivi	2014	2013	2012
Arco (TN)	110	113	104
Totale Trentino Alto Adige	110	113	104
Travagliato (BS)	230	222	226
Caleppio (MI)	-	34	67
Varese	24	23	23
Zibido (MI)	37	-	-
Totale Lombardia	291	279	316
Palermo	32	41	30
Messina	11	-	-
Totale Sicilia	43	41	30
Baggiovara (MO)	16	15	16
Castellina (PR)	213	230	252
Podenzano (PC)	52	53	54
Ferrara	30	9	-
Reggio Emilia	19	21	-
Piacenza	20	-	-
Totale Emilia Romagna	350	328	322
Trieste	40	40	40
Udine	95	84	86
Totale Friuli Venezia Giulia	135	124	126
Treviso	110	111	113
Montecchio Precalcino (VI)	118	122	125
Totale Veneto	228	233	238
Firenze	212	206	206
Totale Toscana	212	206	206
Genova	284	286	293
La Spezia	15	8	-
Totale Liguria	299	294	293
Ariccia (RM)	117	118	125
Totale Lazio	117	118	125
Totale	1.788	1.737	1.760

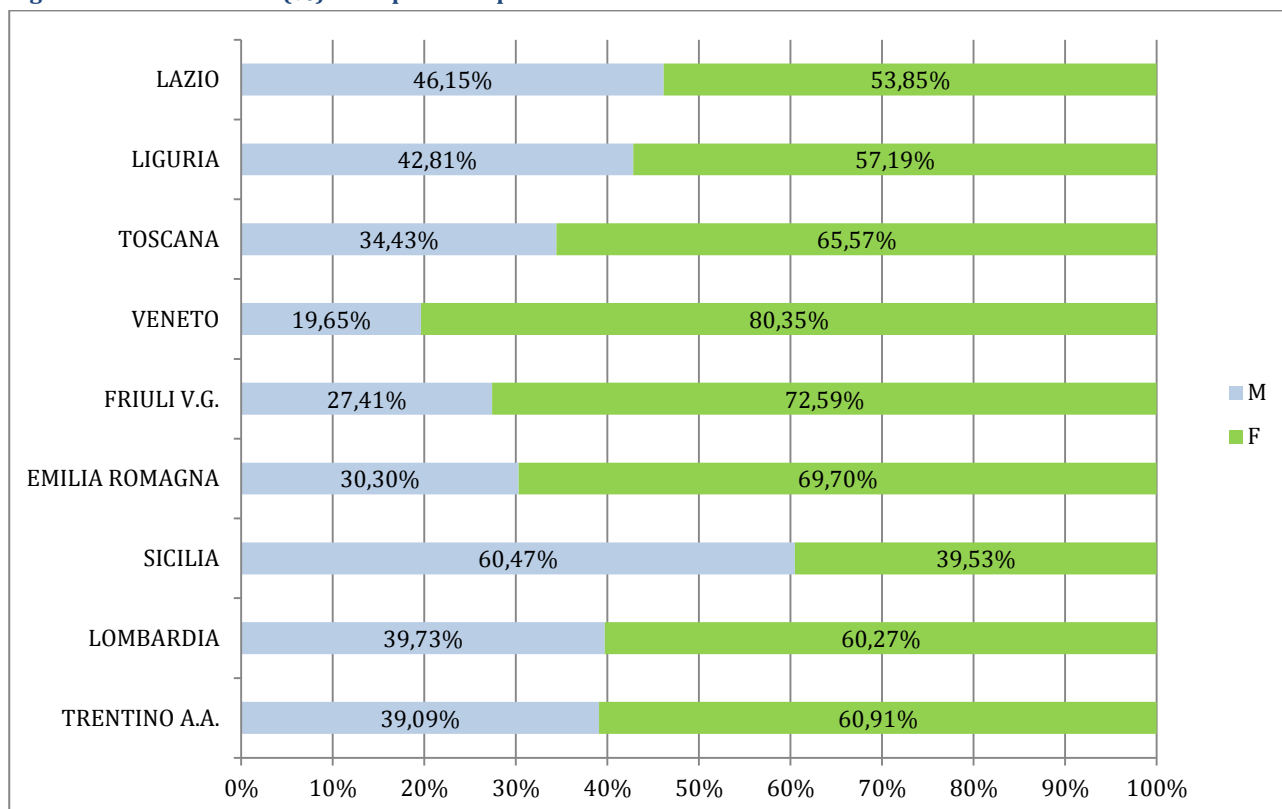
A partire dal 2012, a seguito dell'operazione di acquisizione di Lavanderia Industriale ZBM e della fusione per incorporazione di Padana Everest S.r.l., la numerosità dei dipendenti in Servizi Italia è accresciuta con l'ingresso degli stabilimenti di Arco di Trento, Podenzano (PC) e Travagliato (BS).

I nuovi inserimenti di personale avvengono per lo più attraverso la formula del contratto a tempo determinato. La durata iniziale è solitamente di 6 mesi, rinnovabili fino ad una durata massima complessiva di 36 mesi. Normalmente, l'azienda procede in un secondo momento alla stabilizzazione del lavoratore con contratto a tempo indeterminato. Per fare fronte a esigenze produttive particolari, fase di avviamento produttivo, o eventuale vacanza di personale per motivi di ferie o malattia, l'azienda ricorre a contratti con agenzie del lavoro, per l'utilizzo di personale in somministrazione.

Il processo di selezione ha il compito di allineare strumenti e metodologie alle scelte strategiche dell'azienda, interpretando i cambiamenti riguardanti l'organizzazione interna, il mercato del lavoro, il *business* dell'azienda, le normative e la Società.

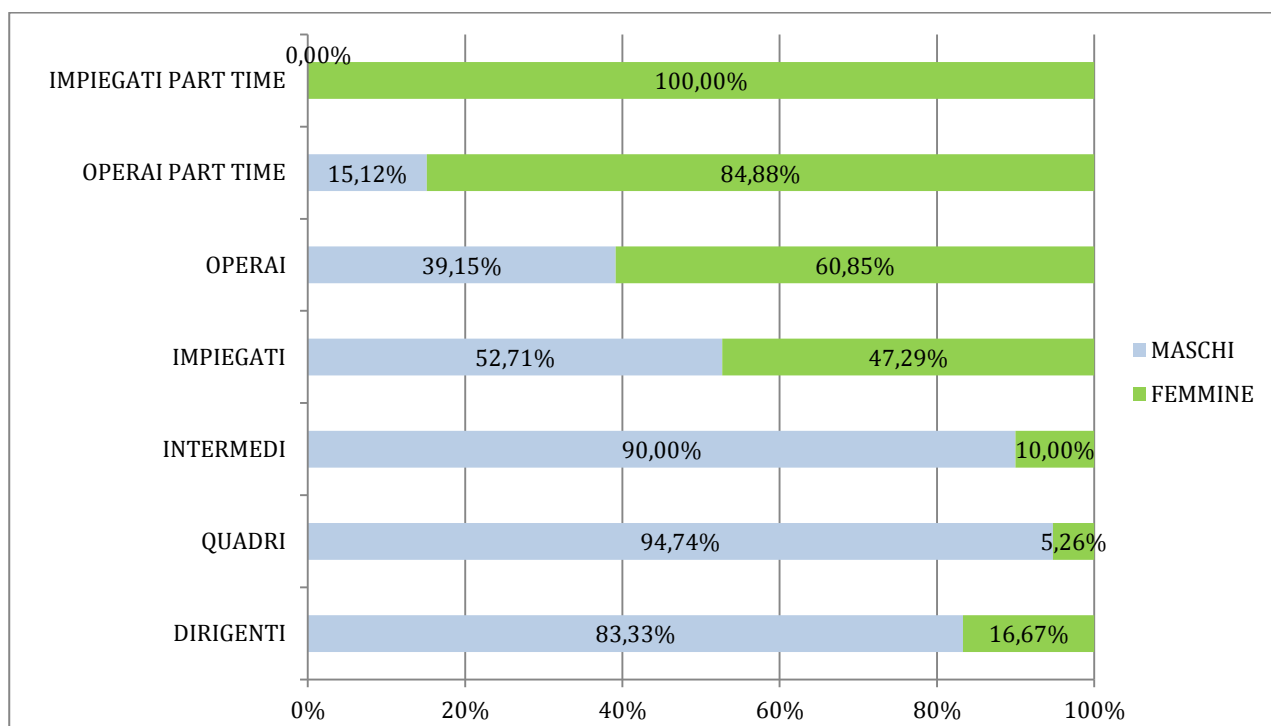
Il 64% circa dei dipendenti di Servizi Italia sono donne (la media è del 42%): la netta prevalenza di lavoro femminile (connessa con la tipologia di servizio offerto) costituisce una peculiarità di Servizi Italia, che può essere letta anche in termini di impatto sulle comunità locali. La situazione italiana (particolarmente nel Centro-Sud) vede ancora tassi di occupazione femminile al di sotto degli standard europei. Inoltre la condizione delle donne è caratterizzata da maggiori difficoltà nel reperimento di un lavoro, nella stabilizzazione dei rapporti e nella conciliazione tra tempi di vita e di lavoro. Servizi Italia evidenzia un ruolo specifico sul territorio – oltre a quello, connaturato a qualunque impresa, di incremento dell’occupazione – perché interviene sulle opportunità lavorative di un segmento ancora relativamente fragile.

Figura 20. Distribuzione (%) dei dipendenti per sesso e aree di insediamento. Anno 2014.



La componente femminile prevale sia nel segmento operaio che in quello impiegatizio. I profili professionali più elevati (quadri e dirigenti) vedono una presenza femminile più ridotta. Anche se in Servizi Italia, così come avviene in larga parte nell’impresa italiana, si evidenziano difficoltà di accesso per le donne nei ruoli dirigenziali, queste – tuttavia – appaiono più attenuate che in altre realtà imprenditoriali.

Figura 21. Distribuzione (%) dei dipendenti per sesso e profilo professionale. Anno 2014.



La formula del lavoro *part time* è presente in tutti i siti produttivi ad eccezione di quelli di dimensioni più ridotte (Varese, Parma, Vaio) e riguarda esclusivamente le mansioni impiegatizie e il lavoro operaio.

L'occupazione *part time* in Servizi Italia incide per il 19,1%, in linea con il dato medio nazionale (18,4%⁹), ma più che doppia rispetto a quella del comparto industriale¹⁰ (8,2%). L'incidenza relativamente elevata del *part time* deriva da esigenze organizzative, ma anche dall'importanza della componente femminile nelle forze lavoro aziendali.

Il *part time*, nel facilitare la conciliazione tra famiglia e lavoro, dovrebbe promuovere la progressiva inclusione nel mercato del lavoro retribuito anche per le donne con carichi familiari che altrimenti opterebbero per la completa astensione dall'attività lavorativa. E ancora, la disponibilità di opportunità di lavoro *part time* promuove la scelta della maternità tra coloro che impegnate senza alternative nel lavoro *full time* rinuncerebbero ad avere figli. Per questa ragione la diffusione dell'occupazione *part time* è stata spesso considerata una delle leve più importanti per la crescita della partecipazione femminile al lavoro. Tuttavia, l'aumento del *part time* involontario riscontrato negli ultimi anni di recessione, sia fra le donne che fra gli uomini, rivela delle dinamiche del tutto nuove che mettono in crisi la visione del *part time* come strategia di promozione ed inclusione di segmenti altrimenti esclusi dal mercato del lavoro.

In Servizi Italia, i contratti *part time* interessano però soprattutto il personale femminile (85,5%) e meno la componente maschile (14,5%), a dimostrazione del fatto che si tratta sempre di un'opportunità e mai di uno strumento per far fronte alla crisi di questi ultimi anni.

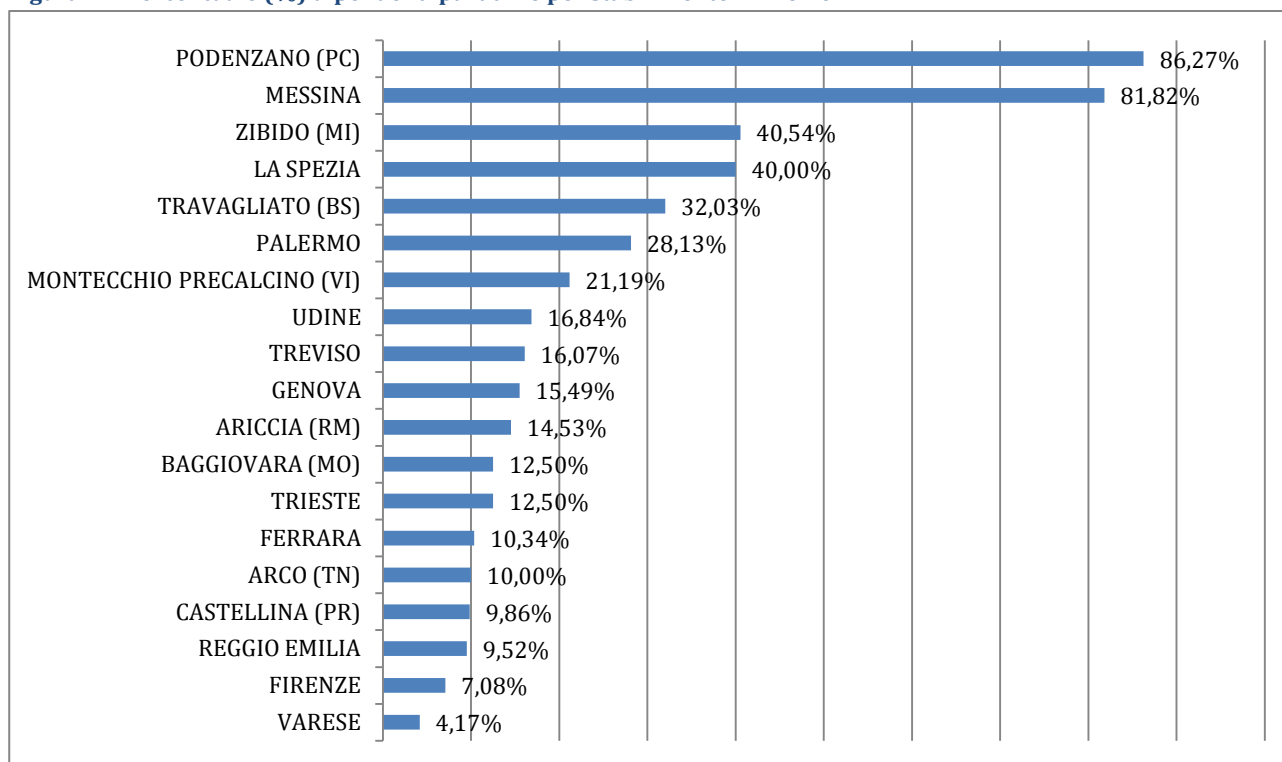
Proprio in quest'ottica non solo di conciliazione fra famiglia e lavoro, ma di miglioramento della condizione femminile all'interno dell'azienda, Servizi Italia – nel corso del 2013 – ha stipulato una convenzione con il Comune di Soragna (PR) per la riserva di 4 posti in convenzione presso il nido d'infanzia comunale "L'Acquerello". In virtù di questo accordo, Servizi Italia si impegna a corrispondere annualmente al comune per ogni bambino inserito la differenza fra il costo del servizio,

⁹ Fonte: Elaborazioni su dati Eurostat, LFS serie annuali.

¹⁰ Si intende l'industria in senso stretto, escluse quindi le costruzioni.

annualmente definito dal Comune di Soragna sulla base delle risultanze contabili, e la retta a carico della famiglia del bambino (il costo del servizio e la retta comprendono sia la frequenza che la fruizione dei pasti).

Figura 22. Percentuale (%) dipendenti part time per stabilimento. Anno 2014.



Gli occupati in Servizi Italia hanno un'età media praticamente in linea con quella della popolazione lavorativa media nazionale (43,4 anni¹¹) e leggermente superiore a quella del settore industriale (42,6). L'età media dei dipendenti è, infatti, intorno ai 43,2 anni, con scarti poco significativi rispetto al ruolo svolto: l'età media è leggermente più elevata tra i quadri e i dirigenti (49), più bassa tra gli operai (42), intermedia tra gli impiegati (43).

In rispetto alla legge 68/99, recante "norme per il diritto al lavoro dei disabili" l'organico di Servizi Italia comprende 95 disabili e 7 lavoratori appartenenti alle categorie protette per un totale di 102 persone al 31 dicembre 2014. Si tratta di personale che svolge lavoro operaio, ad eccezione di due persone, occupate invece in mansioni impiegatizie.

Per quanto riguarda poi la componente straniera, alla fine del 2014 in Servizi Italia si contavano 224 assunti di nazionalità non italiana, pari al 12,7% degli organici (la media italiana è del 10,3%); la ripartizione per genere è di 92 uomini (14,3% sul totale dipendenti maschi) e 132 donne (11,8% sul totale dipendenti femmine). Tutti i lavoratori extra UE sono assunti con inquadramento da operaio; prevale il tempo pieno, con l'eccezione di 23 dipendenti che risultano assunti *part time*.

Composizione occupazionale in Brasile

Servizi Italia, a partire dal 2012, ha ampliato la propria presenza in Brasile dove attualmente ha tre stabilimenti di lavanderia nello Stato di San Paolo.

Nel 2013, con l'acquisizione di Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e di Vida Lavanderias Especializada S.A., si aggiungono altri 890 dipendenti dislocati nei due stabilimenti di Jaguariuna e Santana de Parnaiba.

¹¹ Fonte: dati ISTAT.

Il 68% della forza lavoro in Brasile è di sesso femminile (totale di 397 dipendenti), impiegata per lo più con mansioni produttive. Questo dato rimane in linea con la tendenza italiana. Per ciò che riguarda l'età media, si registra invece una sensibile diminuzione rispetto all'Italia: in Brasile l'età media è di soli 36 anni.

Tabella 32. Personale in forza per ciascun stabilimento. Anni 2012-2014.

Stabilimenti	2014	2013	2012
São Roque (Brasile)	581	412	302
Jaguariuna (Brasile)	515	624	-
Santana de Parnaíba (Brasile)	192	156	-
Totale	1.288	1.192	302

Formazione e aggiornamento

Il sistema di formazione in Servizi Italia mira a far crescere e/o mantenere allineate le competenze e le capacità delle risorse ad ogni livello.

Nel biennio 2012-2014 sono state realizzate circa 43.000 ore di formazione, con il coinvolgimento della quasi totalità dei lavoratori, sia su ruoli operativi che tecnico-gestionali.

Gli interventi sono stati mirati a garantire il costante aggiornamento di tutto il personale, a supportare la crescita professionale delle figure junior e a potenziare le competenze dei ruoli di responsabilità, nella consapevolezza che la formazione rappresenta una leva strategica per la crescita aziendale e lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali.

Come negli anni passati, si è cercato di privilegiare le risorse interne che hanno garantito circa l'80% delle docenze, mentre ci si è rivolti alla formazione a mercato per le competenze non disponibili in azienda.

Una quota consistente dell'attività formativa ha riguardato il sistema integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza con particolare attenzione al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.; a tal riguardo sono state erogate circa 35.000 ore per garantire la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale operativo e dei preposti, di cui circa ore 12.000 nel 2013 e circa ore 17.000 nel 2014.

Un tema di rilievo, anche in termini di addestramento formativo, è quello che riguarda la prevenzione dei reati di corruzione, affrontato nelle sue linee anche dal Modello per l'Organizzazione e la Gestione, ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Si sottolinea che ad oggi Servizi Italia non si è trovata in alcuna situazione di non conformità rispetto ai reati previsti dal Decreto.

In termini di iniziative di comunicazione riguardanti la tecnostruttura, sono previste assemblee plenarie annuali per l'assegnazione degli obiettivi ai dipendenti destinatari di retribuzione variabile, per la verifica dello stato dell'arte degli obiettivi e infine un *workshop* di fine anno che prevede la informazione e formazione sulla salute e sicurezza, nonché sul Modello Organizzativo del D. Lgs 231/2001. Comunicazione periodica viene inviata a tutti i responsabili di sito produttivo, responsabili commerciali e figure di riferimento funzionale, per la divulgazione di informazioni su dati economico-finanziari e comunicati stampa in genere.

Pari opportunità

Escludere qualsiasi tipo di discriminazione, in particolare di sesso, età, nazionalità, etnia, ideologia e fede religiosa, operando in accordo con le leggi, i contratti, gli usi e costumi, nel pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

In quest'ottica, nel novembre 2013, Servizi Italia ha firmato un accordo con la Filctem – Cgil di Parma per estendere ai lavoratori omosessuali la possibilità di accedere al permesso retribuito in occasione delle proprie nozze.

Salute e sicurezza

La Società affronta le tematiche di Qualità – Ambiente - Sicurezza come elementi fondamentali di prevenzione e miglioramento continuo della gestione, nel rispetto e nel confronto sistematico con il contesto sociale in cui opera e con le migliori *best practices* internazionali.

Con l'obiettivo di qualificarsi ai massimi livelli di mercato in termini di sicurezza ed affidabilità dei servizi erogati, la Società ha implementato una struttura organizzativa atta a comprovare che le attività svolte:

- diano garanzia ed evidenza che il processo sia in grado di produrre in modo sistematico servizi conformi alle specifiche predeterminate, definite in base ai requisiti del cliente e ai regolamenti vigenti;
- mirino ad accrescere il grado di soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace gestione del sistema qualità ambiente e sicurezza, con una tendenza continua al miglioramento;
- siano orientate alla tutela del territorio e dell'ambiente, alla salute e sicurezza della collettività e alla prevenzione dell'inquinamento nel rispetto della vigente legislazione.

La Società, per quanto riguarda la salute e sicurezza sul lavoro, ha ottenuto e mantenuto le certificazioni secondo le norme:

- > **UNI EN 14065:2004**: sistema di controllo della biocontaminazione "Tessili trattati in lavanderia". Sistema di controllo della biocontaminazione valutato secondo le linee guida RABC emesse da ASSOSISTEMA;
- > **BS OHSAS 18001:2007**: Sistema di Gestione a tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Nel corso del periodo 2012-2014 sono stati effettuati dai Responsabili preposti gli *audit* pianificati presso funzioni dell'organizzazione e siti produttivi e sono state effettuate, con esito positivo, da parte degli Enti esterni accreditati, le verifiche di rinnovo e sorveglianza per il mantenimento delle certificazioni in essere e per l'estensione delle stesse ai nuovi siti produttivi.

Per quanto riguarda la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, a seguito della pubblicazione dei nuovi Accordi Stato-Regione in merito ai criteri di formazione dei lavoratori, preposti e dirigenti (Accordo del 21/12/2011), e dell'abilitazione degli operatori all'utilizzo di attrezzature (accordo del 22/02/2012), si sono articolati e strutturati diversi percorsi formativi che hanno interessato lavoratori a tutti i livelli e Addetti ai Servizi di Prevenzione e Protezione.

Il team addetto alla sicurezza, nel biennio in considerazione, ha svolto le seguenti attività:

- riesame e aggiornamento dei Documento di Valutazione dei Rischi;
- implementazione delle attività di predisposizione e stesura del D.U.V.R.I. ai sensi del art.26 del D.lgs. 81/08 relativamente ai contratti d'appalto, subappalto o prestazione di servizi con Società terze;
- aggiornamento della valutazione del rischio da stress-lavoro correlato, secondo il decreto D. Lg. 81/2008 art. 28. e s.m.i. Dal processo valutativo non sono emerse situazioni di particolare significatività; in particolare l'attività lavorativa è stata valutata a lieve rischio per lo sviluppo di stress dei lavoratori dipendenti;
- aggiornamento dei piani e delle procedure di emergenza, con relative esercitazioni e simulazioni per verificarne la comprensione;
- continuo monitoraggio degli indicatori della sicurezza;
- implementazione delle attività richieste dall'entrata in vigore della normativa sui lavori in ambienti confinati o sospetti di inquinamento (DPR 177/2011);
- aggiornamento delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria al fine di tutelare i manutentori durante queste attività;

- formazione ed informazione durante i meeting annuali, dedicati alla salute e sicurezza sul posto di lavoro, tematiche di tutela ambientale e rispetto dei principi del codice etico e del Modello organizzativo redatto ai sensi del D.lgs. 231/2001. L'iniziativa annuale è promossa dal Datore di Lavoro e dall'Organismo di Vigilanza e coinvolge delegati, medici competenti, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza di ogni sito produttivo, responsabili di sito produttivo e di commessa.

Per quanto riguarda la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, a seguito della pubblicazione del D.lgs. 81/08 "Attuazione dell'art. 1 della Legge 3/08/2007, n. 123: Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro", nel biennio di riferimento si è dato corso a diversi incontri di informazione/formazione/addestramento che hanno interessato, in riunioni distinte, dirigenti e quadri dipendenti delle funzioni di staff, responsabili di stabilimento di lavanderia, responsabili di centrale di sterilizzazione, responsabili della manutenzione, capo turno, responsabili e addetti ai servizi di prevenzione e protezione e medici competenti.

Relativamente agli esercizi sociali di riferimento, il procuratore Maurizio Vitali ha relazionato al Consiglio di Amministrazione in merito alle tematiche relative alla Salute e Sicurezza sul posto di lavoro con il riesame del trend degli indicatori sintomatici del Sistema di Gestione della Sicurezza, nonché sulle spese sostenute per la sicurezza degli ambienti di lavoro.

Di seguito viene riportato uno schema riassuntivo delle spese sostenute per le attività di gestione del sistema salute e sicurezza sul posto di lavoro (valutazione rischi, verifiche ispettive, gestione pratiche sicurezza, etc.).

Tabella 33. Spese sostenute per attività del sistema salute e sicurezza sul posto di lavoro. Anni 2012-2014.

Gestione Sistema Salute e Sicurezza (Euro)	2014	2013	2012
Attività formative di Sicurezza e Ambiente	128.024	81.343	30.000
Investimenti in macchinari per ottenere Dichiarazioni di Conformità*	382.421	271.495	1.387.000
Totale	1.662.445	352.838	1.417.000

* secondo la Direttiva CE 2006/42/CE.

Le attività formative di Sicurezza e Ambiente, comprendono i seguenti temi: formazione base sui rischi mansione, formazione specifica (recipienti in pressione, rischio biologico, VDT, scale, rumore, carrelli elevatori, piattaforme, etc.), primo soccorso e antincendio, attività di manutenzione, DPI di III° categoria.

Le attività di gestione del sistema Sicurezza e Ambiente comprendono invece: valutazione rischi, elaborazione DVR, sopralluoghi, verifiche ispettive, gestione pratiche di sicurezza nei diversi siti produttivi, analisi batteriologiche, acque ed emissioni, acquisto DPI (calzature, mascherine, guanti, camici, etc.), sorveglianza sanitaria, consulenza tecnica.

Situazione Infortunistica¹²

L'analisi dei *trend* infortuni dell'ultimo triennio 2012-2014, escludendo gli accadimenti in itinere (infortuni a tutti gli effetti, ma da non considerarsi come correlati all'attività lavorativa), ha sottolineato, rispetto al triennio precedente, un decremento del numero di accadimenti di una percentuale pari all'3,1%.

Sul dato hanno inciso in maniera determinante sia gli investimenti effettuati in termini di adeguamento ed innovazione tecnologica della macchine ed attrezzature, sia l'effettiva applicazione delle attività informative, formative e di addestramento implementate ai fini della sensibilizzazione ai comportamenti sulle tematiche in materia infortunistica.

I relativi valori associati degli indici di frequenza e di gravità, sempre nel periodo di riferimento, si sono attestati sui seguenti valori medi:

¹² I dati di questa sezione si riferiscono esclusivamente ai siti produttivi di Servizi Italia S.p.A.

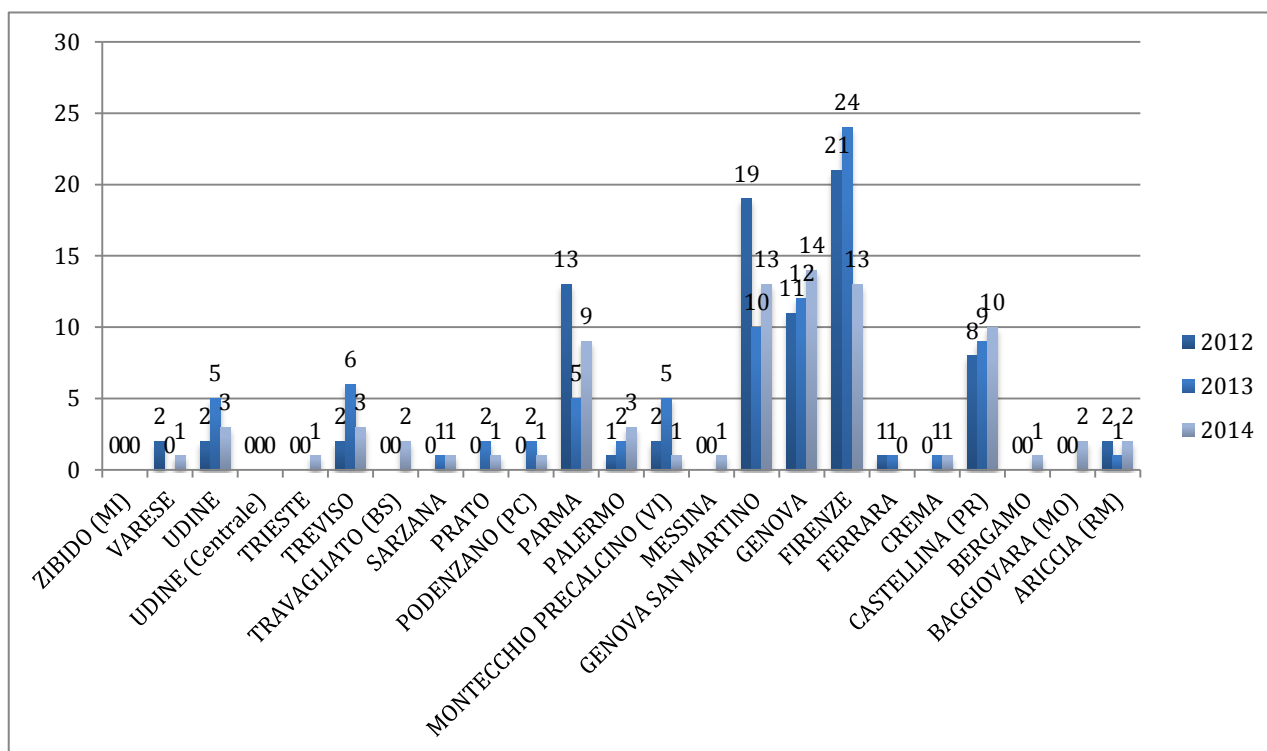
- > Indice di frequenza (If) pari a 38,12.
- > Indice di gravità (Ig) pari a 0,42.

La *performance* rispetto ai valori del triennio precedente evidenzia, per entrambi gli indici, la chiara indicazione di un *trend* positivo ad ulteriore conferma della concreta applicazione degli impegni attuati dalla Società in termini di investimenti economici e formativi.

Lo studio degli infortuni rappresenta per la Società un fattore importante, al fine di avere una visione più precisa delle cause che li generano, legate esclusivamente all'attività lavorativa e poter, di conseguenza, intervenire in modo mirato laddove risultino esserci criticità, nell'ottica della prevenzione e del miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Servizi Italia si impegna in una continua attività di miglioramento, anche finalizzata a prevenire l'insorgere di patologie da movimenti ripetitivi degli arti superiori e sollevamento manuale di carichi.

Figura 23. Infortuni sul lavoro per siti produttivi. Anni 2012-2014.



Per il Gruppo Servizi Italia, la tutela e il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori è parte integrante della propria attività e rappresenta un impegno fondamentale rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

Relazioni Industriali

Il Gruppo Servizi Italia riconosce il ruolo delle Organizzazioni Sindacali e delle rappresentanze dei lavoratori, conformemente alle leggi e alle prassi previste nei vari paesi in cui è presente. È confermata la volontà di realizzare con esse un rapporto improntato al dialogo e alla partecipazione, attraverso un costante confronto.

Fino ad oggi, le relazioni sindacali aziendali hanno consentito di arrivare sempre ad intese condivise. Ciò ha permesso, col passare degli anni, di mantenere un sistema di relazioni sindacali basato sul rispetto reciproco e sulla condivisione delle aspettative comuni.

Servizi Italia S.p.A. applica per il personale operaio ed impiegatizio il Contratto collettivo nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini

(19/06/2014) sottoscritto tra Assosistema e le OO.SS. Femca-Cisl, Filctem-Cgil e Uiltec-Uil (ed in sede separata con UGL). Per il personale dirigente la Società applica il CCNL Dirigenti Industria. A seguito di tale rinnovo nel mese di giugno 2013 è stata riconosciuta la tranche di incremento economico prevista, nonché l'Una tantum di vacanza contrattuale.

Si evidenzia che a partire dal 1 gennaio 2012, in ottemperanza a quanto previsto dal CCNL applicato al personale operaio ed impiegatizio, la Società ha riconosciuto l'incremento retributivo previsto dall'ultima *tranche* contrattuale.

Pertanto, su tutti i siti produttivi, sono presenti accordi che prevedono una quota di retribuzione variabile direttamente e sistematicamente correlata ai risultati conseguiti. In alcune situazioni, sono presenti condizioni economiche e/o normative migliorative rispetto al CCNL, che tuttavia costituiscono una minoranza.

Inoltre durante tutto il periodo di riferimento, è proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, con l'obiettivo di cercare soluzioni condivise per rispondere alla situazione del mercato, con particolare riguardo a quelle azioni tese all'individuazione di soluzioni di flessibilità operativa e logistica, alla continua razionalizzazione degli organici, finalizzate al perseguimento di una maggiore efficienza ed integrazione.

In particolare, nel corso del 2012 si evidenzia quanto segue:

- Provvedimento del Governo relativo al D. Lg. 95/2012 (manovra di *spending review*), ha interessato anche il settore sanità del mercato delle lavanderie industriali impattando in modo generalizzato sull'andamento dei volumi di vendita e di quelli produttivi. A ciò si è aggiunto il fatto che in tutte le Regioni sono in atto Piani di riorganizzazione della Sanità (chiusure ospedali, accorpamenti reparti, diminuzione dei posti letto), con conseguenti contrazioni dei volumi produttivi. A tale riguardo, la Società ha avviato un confronto con le varie rappresentanze dei lavoratori e le Organizzazioni Sindacali territoriali per individuare soluzioni atte a gestire le eccedenze di personale e far fronte alle mutate esigenze organizzative dei siti produttivi. Le parti hanno concordato su di una gestione sociale degli esuberanti attraverso l'attivazione degli ammortizzatori sociali previsti dalla legge (contratti di solidarietà difensiva ai sensi dell' art. 1 legge 863/84, ricorso alla CIGO, incentivazione all'esodo volontario).
- Nel rispetto della vigente disciplina legislativa in materia di trasferimenti di azienda, a seguito della fusione per incorporazione della controllata totalitaria Padana Everest S.r.l. in Servizi Italia S.p.A. i cui effetti sono decorsi dal 01/11/2012, sono state coinvolte le rappresentanze dei lavoratori e le Organizzazioni Sindacali territoriali nelle due procedure, che si sono concluse con esami congiunti positivi, esperite nel mese di settembre 2012 per il passaggio del personale delle unità produttive di Travagliato (BS) e Podenzano (PC).
- Si sono avviate le relazioni industriali presso la Lavanderia Industriale ZBM S.p.A., Società facente parte del perimetro di consolidamento da aprile 2012.
- Si sono gestite le relazioni per la risoluzione dei rapporti di lavoro a seguito di apertura di mobilità con quei dipendenti che, alla conclusione del biennio di CIGS attivata a causa della cessazione attività di Caleppio di Settala, sono risultati in esubero.

Nel corso del 2013 si evidenzia quanto segue:

- Si sono gestite le relazioni per la risoluzione dei rapporti di lavoro a seguito di apertura di mobilità con quei dipendenti che alla conclusione del biennio di CIGS, attivata a causa della cessazione attività di Caleppio di Settala, sono risultati eccedenti.
- Sui siti di Montecchio Precalcino, Trieste, Ariccia e Travagliato (BS), sono stati attivati gli ammortizzatori sociali previsti dalla legge, ovvero contratti di solidarietà difensiva ai sensi dell' art. 1 legge 863/84 e CIGO. Sui siti di Genova Bolzaneto e Genova San Martino è stata aperta una procedura di mobilità con incentivazione all'esodo volontario.

Nel secondo semestre del 2013, a seguito del rinnovo del CCNL, si sono avviate le trattative con le RSU e OO.SS. territoriali che hanno portato al rinnovo o proroga degli Accordi sul Salario Variabile scaduti il 31/12/2012.

Nel corso del 2014 si evidenzia quanto segue:

- È proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, con l'obiettivo di cercare soluzioni condivise per rispondere alla situazione del mercato, con particolare riguardo a quelle azioni tese all'individuazione di soluzioni di flessibilità operativa e logistica, alla continua razionalizzazione degli organici, finalizzate al perseguimento di una maggiore efficienza ed integrazione. In particolare sui siti di Castellina (PR), Firenze e Treviso sono state attivate procedure di mobilità con incentivazione all'esodo volontario, mentre nei siti di Ariccia (RM), Montecchio Precalcino (VI), Travagliato (BS) e Trieste, sono stati rinnovati contratti di solidarietà difensiva.
- Si sono svolte le trattative di 2° livello che hanno portato al rinnovo degli accordi sui Premi di Risultato relativi alle Unità Produttive.

Per quanto riguarda i parametri per l'erogazione dei Premi di Risultato, gli indicatori adottati sono stati:

- Produttività lavanderie: kilo/ora per addetto;
- Produttività centrale di sterilizzazione strumentario chirurgico: u.s./ora per addetto;
- Assiduità.

Durante tutto il triennio, il Direttore Risorse Umane e il Comitato per le Nomine e la Remunerazione hanno ottemperato a quanto richiesto dalla normativa vigente e dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, per rendere disponibili le informazioni relative alla remunerazione di Amministratori investiti di particolari cariche, Dirigenti con responsabilità strategica, *Senior Manager* ed *Executives*, sottoponendo all'approvazione dell'assemblea degli azionisti un'apposita relazione redatta, secondo lo schema n. 7 bis, ai sensi dell'articolo 123-ter del TUF. Per ulteriori informazioni sulla politica di remunerazione, si rimanda alle relazioni sulla Remunerazione esercizi 2012-2013-2014 che sono parte integrante della documentazione di bilancio.

Si segnala che tutte le operazioni di gestione del personale richieste dai progetti di ristrutturazione si sono svolte senza che si siano verificate forme di agitazione.

Alla fine del 2014, il tasso di sindacalizzazione sul totale dipendenti risulta pari al 44,1%. La distribuzione degli iscritti per sito produttivo, escludendo l'area brasiliana, è molto variegata, dallo stabilimento di Treviso, con un'alta percentuale di sindacalizzazione (oltre l'88%) a realtà come quelle di Messina o Ferrara, dove la sindacalizzazione è poco diffusa.

Politiche di remunerazione

Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una componente retributiva e sistemi di incentivazione variabile per obiettivi e benefit.

Il Direttore delle Risorse Umane e il Comitato per le Nomine e la Remunerazione garantiscono una costante analisi del posizionamento retributivo per le *key positions* della Società, attraverso la conduzione di *benchmark* esterni, al fine di tenere allineati mercato di riferimento e standard motivazionali.

Annualmente, il Comitato per la Remunerazione presenta al Consiglio di Amministrazione una proposta con riferimento alla politica generale per la remunerazione degli amministratori, ivi incluso quella degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche, per gli esercizi sociali di riferimento. Nel presentare la propria proposta, il Comitato per le Nomine e la

Remunerazione ha osservato che la stessa risulta in linea e coerente con la prassi della Società, nonché idonea a consentire una corretta definizione di livelli di remunerazione competitivi e a promuovere l'equità interna e la trasparenza.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione pubblicata ai sensi dell'art. 123-ter del TUF messa a disposizione del pubblico presso la sede legale della Società, presso Borsa Italiana S.p.A. (www.borsaitaliana.it), nonché sul sito internet della Società (www.si-servizitalia.com).

In Servizi Italia e in tutte le Società del Gruppo, i livelli stipendiali a parità di categoria non individuano differenza di genere.

Obiettivi

Obiettivo principe per Servizi Italia è quello di continuare lo sviluppo del senso di appartenenza al Gruppo, con particolare riferimento alle realtà aziendali di recente acquisizione e collocate al di fuori del territorio italiano.

- Armonizzare gli aspetti contrattuali e le garanzie offerte ai dipendenti.
- Ottimizzare la produttività e, per il personale con ruoli di responsabilità, valorizzare le funzioni di *team management*.

A tal fine, le principali aree di intervento individuate sono le relazioni industriali e il capitale umano.

In termini di relazioni industriali, invece, sono previste azioni di analisi comparata delle buone prassi aziendali (in termini di contratti integrativi) in funzione di una progressiva omogeneizzazione delle varie realtà aziendali.

Per ciò che riguarda gli investimenti in capitale umano, sono previste azioni di formazione sulle tematiche di *team management* e organizzazione del lavoro, corsi di lingua italiana per dipendenti stranieri e corsi di lingua per quei dipendenti che, dato il loro ruolo professionale, avranno a che fare direttamente con i progetti esteri.

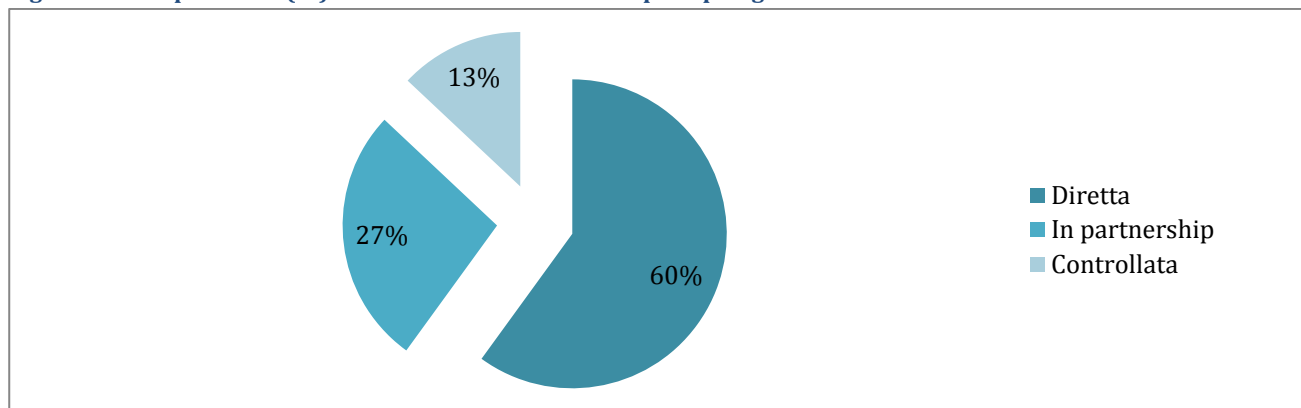
7. I CLIENTI



Caratteristiche dei clienti

La presenza commerciale di Servizi Italia, secondo la tipologia di affidamento di contratti (diretto, in *partnership*, tramite azienda controllata), si manifesta in oltre 90 strutture Sanitarie distribuite sul territorio italiano (Aziende Ospedaliere e relativi presidi ospedalieri distribuiti sui territori, Aziende Sanitarie Locali e relativi distretti sanitari), gestendo oltre 50.000 posti letto.

Figura 24. Composizione (%) dei contratti di affidamento per tipologia. Anno 2014.



L'ampia diversificazione della gamma di servizi offerta ha consentito a Servizi Italia di posizionarsi come partner strategico ed interlocutore privilegiato degli enti ospedalieri italiani, nella gestione dei servizi sanitari.

Le scelte imprenditoriali compiute dalla Società negli ultimi anni e la conseguente articolazione dei Servizi offerti in tre linee hanno anticipato le tendenze che si stavano manifestando nel sistema sanitario pubblico, che si muove verso la progressiva esternalizzazione dei servizi sanitari (tramite appalti integrati di servizi, ristrutturazione di centrali di sterilizzazione e gestione dei relativi servizi) e verso il maggiore utilizzo del *project financing* nella costruzione degli ospedali.

L'erogazione dei servizi a favore degli enti ospedalieri pubblici avviene a seguito dell'aggiudicazione, da parte di Servizi Italia, di gare d'appalto. La durata pluriennale dei contratti di appalto (durata media per i contratti di lavanolo, 4 anni; per la sterilizzazione, 6 anni. Entrambi con possibilità di prolungamento da parte dell'ente) ha consentito alla Società di consolidare il rapporto strategico con le strutture ospedaliere, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei Servizi, nonché di svilupparne di nuovi sulla base delle specifiche esigenze manifestate dalla clientela affiancando al ruolo di *problem solver* quello di partner tecnico-scientifico per la ricerca in ambito sanitario.

Politiche commerciali

L'attività di vendita avviene attraverso la struttura commerciale interna che fa capo al Direttore Commerciale da cui dipendono i Responsabili di Area, il Responsabile Divisione Servizi Lavanolo che coordina i Tecnici del Servizio, i Responsabili di Guardaroba e figure operative a contatto diretto con gli enti ospedalieri, che costituiscono il canale di collegamento diretto tra la Società ed i clienti.

In questa cornice, il rapporto di Servizi Italia con i clienti discende dagli obiettivi strategici che la Società si è data per ciascun livello delle proprie attività: internazionale, nazionale, regionale e locale.

> INTERNAZIONALE

Esportare il modello di *business* di Servizi Italia in paesi ad alto potenziale e dove mancano fornitori di servizi di questo tipo. Conquistare la fiducia dei clienti, promuovendo un nuovo modello di gestione.

> **NAZIONALE**

Favorire l'acquisizione di una cultura dei servizi sanitari che premi la qualità e l'*outsourcing* dei servizi sanitari *no-core*, portando il SSN ad ottimizzare i costi e dedicare le risorse interne ai servizi di cura.

> **REGIONALE**

Creare relazioni virtuose con gli assessorati regionali alla Sanità per tutti gli aspetti delle relazioni col territorio (occupazione, valore aggiunto, servizio erogato, ricadute ambientali, etc.)

> **LOCALE**

Informare i cittadini delle aree limitrofe agli stabilimenti e alle centrali di sterilizzazione sulle emissioni e su eventuali rischi ambientali.

Proseguire l'azione comunicativa e informativa.

Ottimizzare le ricadute sui singoli territori.

L'attività di promozione e sostegno alla ricerca e alla divulgazione scientifica, che Servizi Italia individua come fattore distintivo di qualità, è la conseguenza dell'approccio che la Società ha verso la propria particolare tipologia di cliente.

In particolare, le relazioni di Servizi Italia con i clienti prevedono attività di:

- promozione e pubblicazione di immagini e spazi pubblicitari o *case history* relativi a particolari attività realizzate dalla Società in riviste specializzate;
- sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici attinenti alla propria area di operatività in collaborazione con associazioni di categoria o autonomamente. In particolare, nel periodo 2012-2014, Servizi Italia ha sponsorizzato, promuovendo il marchio aziendale, i seguenti principali eventi:

Tabella 34. Elenco convegni e congressi specialistici a cui ha preso parte la Società. Anni 2012-2014.

Evento	Luogo	Data
Convegno F.A.R.E. (Federazione Associazioni Regionali Economi e Provveditori in Sanità)	Riccione (RN)	15-16/01/2012
Seminario "La sicurezza, le responsabilità e la sostenibilità ambientale nell'esternalizzazione dei servizi in sanità"	Riccione (RN)	17-18/05/2012
Il Forum Mediterraneo in Sanità	Palermo	6-8/06/2012
Convegno A.I.O.S.	Riccione (RN)	11-13/10/2012
7° Forum Risk Management in Sanità	Arezzo	20-23/11/2012
Congresso A.N.M.D.O.	Riccione (RN)	10/12/2012
XV Congresso Nazionale AICO	Bologna	11-13/04/2013
Il Forum Veneto in Sanità	Verona	28-29/05/2013
Il Meeting di Rimini 2013 - Meeting (H)Earth	Rimini	18-24/08/2013
39° Congresso A.N.M.D.O.	Roma	25-27/09/2013
8° Forum Risk Management in Sanità	Arezzo	26-29/11/2013
XVI Congresso AICO	Verona	16-18/10/2014
1° Congresso SIMPIOS Regione Liguria	Genova	29-31/10/2014
9° Forum Risk Management in Sanità	Arezzo	25-28/11/2014

- partecipazione a fiere specialistiche di settore;
- attività di promozione di eventi ed iniziative, su sollecitazione dei clienti e quando congruenti con le finalità e gli scopi aziendali.

Soddisfazione del cliente

La metodologia adottata per la valutazione e misurazione della soddisfazione dei clienti si basa sostanzialmente sulla gestione dei rapporti e delle comunicazioni degli Enti con i referenti aziendali. Tali analisi interne, vengono valutate per individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato ed eventuali azioni di miglioramento.

Altro sistema utilizzato per il monitoraggio della soddisfazione/insoddisfazione del cliente è la gestione di eventuali reclami e delle segnalazioni che possono provenire dai clienti telefonicamente, tramite lettera, fax o email. Ogni segnalazione viene poi gestita direttamente e/o con il supporto di unità operative specifiche. Salvo diverse valutazioni, per la tipologia di servizio offerto e di Cliente, non sono di norma condotti sondaggi specifici in relazione ai servizi offerti dal Gruppo.

Responsabilità aziendale

Servizi Italia, nelle relazioni con il cliente, ha la responsabilità inerente alla tipologia delle attività svolte nonché alle modalità di erogazione dei servizi. In particolare, l'attività di sterilizzazione di biancheria e di strumentario chirurgico consiste nella predisposizione di dispositivi medici sterili da utilizzare presso i comparti operatori nei presidi ospedalieri. Eventuali difetti nel loro processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità della Società nei confronti di clienti ovvero di terzi e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei danni.

Per tale ragione a copertura di tali rischi, la Società ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.

Si segnala che, ad oggi, non si sono mai verificati degli eventi che abbiano determinato delle ipotesi di responsabilità della Società per tali rischi o a seguito dei quali la Società abbia dovuto sostenere oneri.

Vantaggi nell'esternalizzazione dei servizi

Alla luce della dinamica demografica, la sfida dei prossimi decenni, consiste in una evoluzione del sistema di cura e di assistenza che lo renda capace di rispondere efficacemente ai bisogni complessi legati ad una popolazione che invecchia, che partecipa sempre di più al mercato del lavoro, ma che nonostante ciò non aumenta la propria ricchezza pro capite.

La congiuntura economica sarà destinata ad influenzare le politiche di intervento sui modelli di offerta e sulla configurazione della reti dei servizi ospedalieri e territoriali, in stretta coerenza con le esigenze di miglioramento delle performance e di conseguimento dell'equilibrio economico-finanziario.

Nel 2013 la sanità italiana ha chiuso con un disavanzo di 1,86 miliardi e un calo della spesa corrente dell'1% di poco più di 109 miliardi, pari al 7% del PIL (Prodotto Interno Lordo), accreditando una decrescita media negli ultimi quattro anni dello 0,4%. Il contenimento della dinamica riguarda tutte le componenti, soprattutto la spesa per il personale dipendente e per la farmaceutica convenzionata.

A fronte di un'incapacità di far crescere il PIL (come per il 2012 e 2013 anche per il 2014 si è realizzata una diminuzione del PIL), di un ridimensionamento della spesa sanitaria, della terza popolazione più vecchia al mondo (con un'età media di 44,3 anni dietro a Monaco e Tokio che mostrano una media di 48,9 e 44,6 anni rispettivamente) con 148,6 anziani ogni 100 giovani, ci si chiede se il buon livello di *performance* prodotto dall'Italia in ambito sanitario, e certificato da una speranza di vita particolarmente elevata e da livelli di soddisfazione in passato elevati, possa essere mantenuto, o piuttosto non entri in crisi come conseguenza delle manovre economiche e per la difficoltà a produrre riforme migliorative sul piano della tipologia dei servizi offerti e della copertura dei nuovi bisogni.

I limiti di cassa nell'ambito della sanità pubblica e di conseguenza l'imperativo del risparmio, che si concretizza in tagli all'offerta dei servizi, blocco del *turnover* e contenimento della dotazione qualitativa del personale, se non accompagnati da una riorganizzazione strategica e gestionale, potrebbero in primo luogo tradursi in una riduzione della qualità dei servizi sanitari.

Consistenti tagli al finanziamento nazionale in sanità potrebbero quindi indurre un pericoloso meccanismo a catena, con rischiosi effetti di rinforzo della crisi economico-finanziaria: (a) riduzione della crescita o addirittura diminuzione del PIL; (b) eventuali tagli agli investimenti ed alla gestione corrente nelle aziende sanitarie; (c) difficoltà e crisi nei settori, direttamente e indirettamente collegati alla sanità; (d) effetto di rinforzo sulla crisi economica.

Attendere con rassegnazione lasciando agire questo circolo vizioso porterebbe al declino. Al contrario è possibile considerare la spesa sanitaria come leva anticiclica, poiché contribuisce, direttamente e indirettamente, alla crescita della ricchezza prodotta.

Nella fattispecie, se a fronte della riduzione del PIL si rispondesse con una riorganizzazione ed esternalizzazione della spesa sanitaria, si potrebbero liberare risorse spendibili in investimenti e nuova occupazione, che spingerebbero in questo modo la crescita del PIL.

Come è possibile farlo? Agendo su una riorganizzazione strategica, basata su una valutazione *make or buy* da parte delle Aziende Ospedaliere e affidandosi alla selezione della concorrenza e all'efficienza della specializzazione produttiva.

Tradizionalmente, le Aziende Ospedaliere includono nei servizi *no core* prestazioni come igiene, lavanderia, sterilizzazione, pulizie, ristorazione, vigilanza, trasporto rifiuti, etc., per le quali negli anni si è creato un mercato di operatori specializzati. L'affidamento dei servizi *no core* a fornitori qualificati porterebbe molteplici vantaggi per le Aziende Ospedaliere:

- riduzione dell'immobilizzazione finanziaria, grazie al fatto che il fornitore, con una propria organizzazione industriale, acquista la biancheria, la strumentazione chirurgica e le attrezzature necessarie per il trattamento e la movimentazione degli stessi e sopporta i relativi costi di sicurezza e manutenzione dei mezzi, attrezzature e impianti;
- costi di periodica manutenzione impiantistica e strutturale sostenuti a carico della società appaltatrice;
- ottimizzazione della spesa sanitaria e certezza dei costi, grazie all'efficienza garantita dalla specializzazione produttiva dei fornitori leader;
- maggiore uniformità nella gestione dei servizi e maggior trasparenza nei costi: le procedure di gare d'appalto permettono di valorizzare le migliori pratiche, in quanto fissato uno standard di qualità rappresentano i prezzi più bassi fra quelli effettivamente rilevati presso gli enti medesimi. La definizione di categorie omogenee dei prodotti contribuirebbe a meglio stabilire i prezzi di riferimento e offrirebbe un prezioso strumento alle regioni per ottimizzare i processi di acquisto, valorizzando la standardizzazione dei prodotti oggetto di acquisizione;
- maggiori investimenti, grazie al fatto che la razionalizzazione permetterebbe alla spesa sanitaria di concentrarsi su investimenti in tecnologie sanitarie e in dotazione quali-quantitativa del personale specializzato. I livelli di questi ultimi sono infatti stabiliti da leggi nazionali (L. 135/2012 c.d. *spending review*) e regionali, con l'obiettivo di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane delle aziende ed enti del servizio Socio Sanitario Regionale nonché di contenimento della relativa spesa;
- garanzia che il processo di sterilizzazione venga effettuato secondo le direttive imposte dalla normativa cogente in merito alla rintracciabilità dei dispositivi medici;
- eccellenza nella qualità del servizio offerto, da un lato perché la selezione impostata naturalmente dalla concorrenza lascerebbe sul mercato solo le imprese migliori; dall'altro perché la possibilità del servizio sanitario di concentrare l'attività e gli investimenti garantirebbe maggiori risorse alla gestione sanitaria e una più elevata specializzazione.

Questo processo virtuoso di contenimento della spesa e di crescita socio-economica potrebbe ancora continuare aggregando la domanda, sfruttando maggiormente le centrali d'acquisto, allargando la platea dei servizi esternalizzati e riducendo gli sprechi negli acquisti di beni.

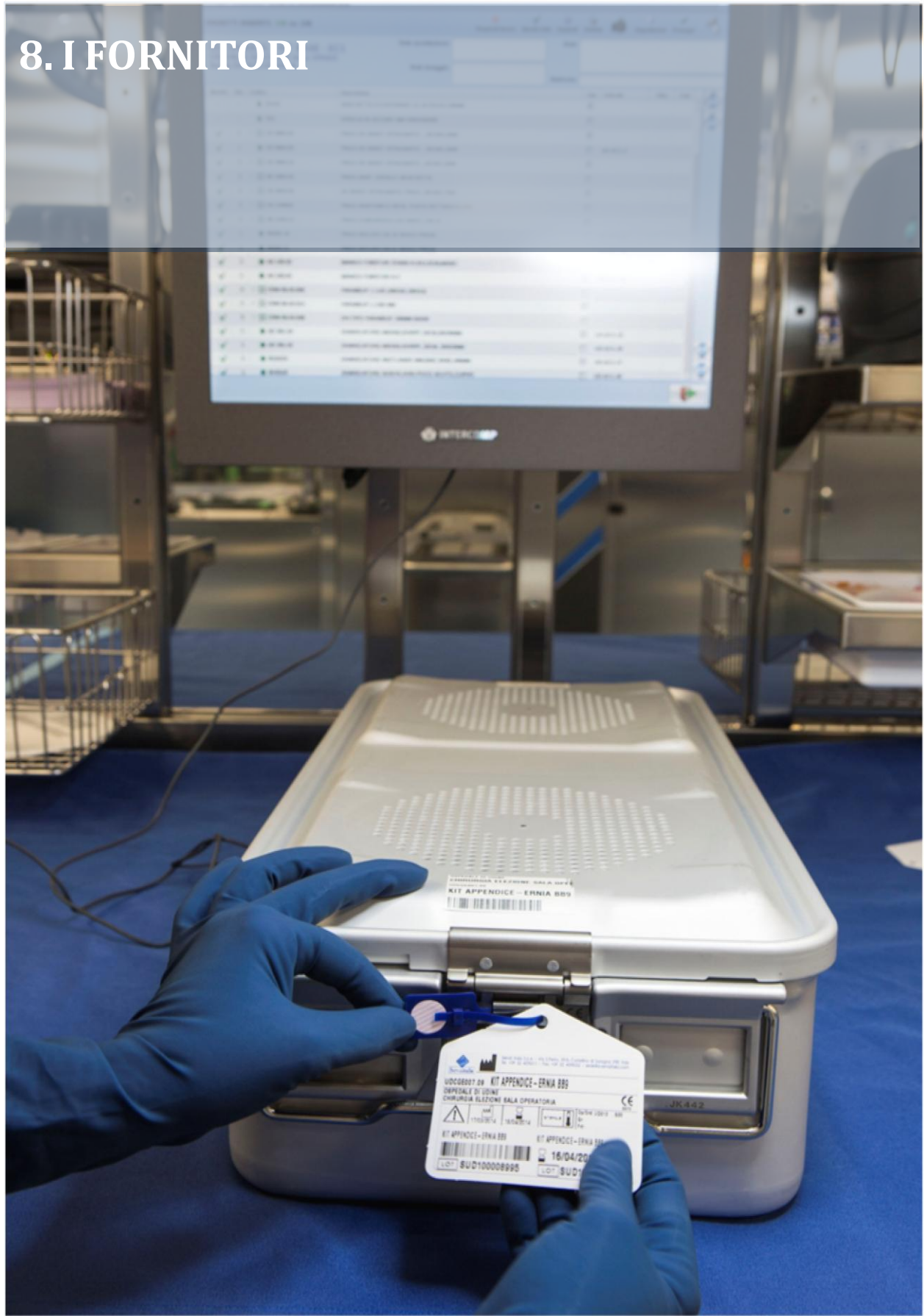
Questo modello potrebbe perciò consentire di risparmiare nel breve periodo, senza però effettuare alcuna riduzione delle prestazioni e dei servizi sanitari, permettendo così di impiegare le risorse

liberate per finanziare interventi urgenti in materia di prevenzione, assistenza domiciliare, innovazioni farmacologiche, equo accesso alle cure. Una riduzione delle spese, quindi, non necessariamente è un fatto negativo. Se discende dalla riduzione delle inefficienze e della disorganizzazione nei servizi non strettamente legati alla salute è possibile un miglioramento delle cure, della crescita della ricchezza prodotta e dei posti di lavoro.

Obiettivi

- > Mantenere e rafforzare la collaborazione tra la realtà aziendale e il mondo scientifico nell'ambito sanitario.
- > Sostenere iniziative di ricerca e sviluppo in ambito sanitario che riscuotano interesse per i servizi prestati dalla Società.

8. I FORNITORI



Caratteristiche dei fornitori

I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti. Coerentemente con il programma di costante miglioramento del Gruppo, la Funzione Acquisti cerca di implementare continuamente l'efficienza dei processi di approvvigionamento, attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione delle diverse categorie merceologiche.

La rete di fornitori di Servizi Italia è molto estesa; in totale sono attive relazioni con migliaia di Società. Tuttavia, selezionando i primi 40 fornitori, si va ad individuare una quota pari a circa il 70% del totale dei costi di approvvigionamento sostenuti dalla Società.

Per quanto riguarda i prodotti, le forniture più rilevanti in termini quantitativi e finanziari riguardano macchinari per la produzione, attrezzature, detergenti, biancheria, materasseria, strumentario chirurgico, dotazioni di protezione individuale, tessuti tecnici riutilizzabili e monouso, materiale antinfortunistico.

Servizi Italia, inoltre, si avvale di fornitori di servizi quali trasporto e logistica, gestione guardaroba, ritiro e trasporto biancheria e materasseria, manutenzione impianti e convalide, sanificazione, analisi e prove di laboratorio per i controlli qualità della biancheria, progettazione impianti.

Gli immobili in cui Servizi Italia eroga le proprie attività produttive sono tutti concessi in locazione, ad eccezione della proprietà del sito produttivo di lavanderia di Pavia di Udine. Alcuni siti produttivi di centrale di sterilizzazione sono concessi in gestione temporanea presso le aziende ospedaliere committenti, in quanto annessi alla gara di appalto di gestione del servizio stesso. I contratti di affitto prevedono clausole specifiche che tutelano la Società da scelte di recessione con preavviso limitato, che potrebbero mettere a rischio la capacità produttiva degli stabilimenti.

Tra i fornitori di servizi, vanno anche considerate le agenzie di lavoro, con le quali l'azienda si relaziona per la domanda di personale interinale in sostituzione del personale operaio (in caso di ferie, permessi, malattie).

I primi 40 fornitori di Servizi Italia sono tutti ubicati sul territorio italiano e rispettano pertanto la normativa italiana sul lavoro.

Il Gruppo Servizi Italia ritiene comunque che la responsabilità sia un impegno che non si ferma immediatamente fuori dall'azienda, ma deve coinvolgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati; per questo motivo, ogni fornitore che voglia iniziare una collaborazione con Servizi Italia deve sottoscrivere le condizioni generali di fornitura del Gruppo, che includono il Codice Etico e il Modello di Organizzazione 231, che prevedono un'attività improntata alla legalità, alla trasparenza, alla correttezza e al rispetto delle regole.

Selezione dei fornitori

Le attività di pianificazione, programmazione e acquisti sono coordinate dal Responsabile Acquisti e vengono svolte su indicazione degli addetti alla vendita e dei responsabili di sito produttivo.

In particolare, ciascun addetto alle vendite pianifica e comunica al Responsabile di stabilimento quali e quante materie prime sono necessarie, per le relazioni con i clienti di sua competenza. Alla luce delle scorte presenti in stabilimento, il Responsabile approvvigiona l'addetto alle vendite oppure inoltra la richiesta al Responsabile acquisti. La prima richiesta provvisoria diventa in tal caso ordine. Tale procedura trova un'eccezione nel caso in cui l'addetto alle vendite debba predisporre una campionatura finalizzata alla partecipazione di Servizi Italia ad una gara pubblica. In questa ipotesi, le richieste di approvvigionamento vengono inviate direttamente al Responsabile acquisti che procederà a contattare i fornitori.

I rapporti con i fornitori di biancheria sono regolati da contratti quadro per la fornitura di beni, in media di durata annuale, rinnovabili automaticamente e contenenti le disposizioni generali per la disciplina del rapporto di fornitura, in particolare il quantitativo di materia prima che la Società

garantisce di acquistare (determinato sulla base della programmazione acquisti annuale). Per tutta la durata del contratto, il fornitore si impegna a tenere in giacenza presso i propri magazzini almeno il 20% del quantitativo negoziabilmente previsto, mentre il restante 80% dovrà essere consegnato su richiesta della Società, che deve inviare per questo un ordine di acquisto. Inoltre, i contratti conclusi dalla Società prevedono l'impegno, a carico del fornitore, di dare attuazione e rispettare tutte le disposizioni normative vigenti in materia di qualità, sicurezza ed ambiente emanate in relazione ai beni o ai servizi che vengono erogati.

I prezzi della biancheria vengono fissati sulla base di trattative con i singoli fornitori rispetto ai prezzi di listino, in dipendenza dei volumi d'acquisto e degli eventuali servizi accessori offerti dai fornitori stessi, come ad esempio: condizioni di trasporto, un *buffer* più elevato, accordi per la predisposizione a condizioni vantaggiose di campionatura, proposte di nuovi articoli.

I prezzi di acquisto degli strumenti chirurgici e dei macchinari vengono stabiliti in forza di iniziali trattative individuali da parte del Responsabile acquisti e di una negoziazione "collettiva" con i fornitori che hanno presentato le offerte più vantaggiose.

I tempi di approvvigionamento delle materie prime non superano, di norma, i cinque giorni dal momento dell'invio dell'ordine e sono consegnate franco destinatario.

I contratti prevedono inoltre penali pari al 10% del prezzo di acquisto nel caso di ritardo di consegna dei prodotti e 20% del prezzo di acquisto nel caso di ritardo nella sostituzione di prodotti difettosi.

All'arrivo nello stabilimento (che sia di lavanderia o sterilizzazione), tutte le materie prime ed i prodotti acquistati vengono sottoposti ad un controllo di lavanderia ad opera di personale dedicato, per verificare la loro corrispondenza alle specifiche indicate nell'ordine di acquisto. Al momento dell'accettazione della merce, vengono anche controllate l'integrità di imballi e/o confezioni, la corrispondenza tra quanto indicato nei documenti di trasporto e quanto effettivamente consegnato ed infine, se richiesta, la presenza della documentazione operativa e di certificazione (ad es. certificati di conformità, libretti d'uso e di installazione, etc.).

Garanzie di qualità

Per garantire elevati standard qualitativi dei prodotti e servizi acquistati, la Società si rivolge a fornitori che vengono selezionati e monitorati sulla base di parametri di valutazione comuni per le forniture di tutte le diverse tipologie di prodotti: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva. Tale ultimo criterio assume particolare rilievo, soprattutto tenuto conto che Servizi Italia non ha magazzini di stoccaggio, ma solamente scorte in grado di garantire un approvvigionamento che può oscillare, a seconda degli articoli, tra una settimana e qualche mese.

Oltre ai criteri generali, vengono applicati i seguenti ulteriori criteri di selezione dei fornitori che variano in considerazione della natura della fornitura:

FORNITORI DI BIANCHERIA



Si tratta di soggetti con i quali Servizi Italia ha stabilito rapporti consolidati. La scelta della biancheria avviene sulla base delle specifiche indicate su bandi di gara e capitolati e dei modelli standard usati dalla Società, allo scopo di ottimizzare gli acquisti e di massimizzare la capacità di utilizzo degli impianti a disposizione di Servizi Italia.

Servizi Italia ha recentemente assunto un ruolo sempre più attivo nella progettazione e predisposizione, in collaborazione con i propri fornitori, della campionatura a corredo ed in conformità alle specifiche contenute nei bandi delle gare d'appalto cui la Società intende partecipare. Tale attività di cooperazione diretta con il produttore ha il vantaggio per Servizi Italia di poter utilizzare l'esperienza ed il *know how* del

fornitore, fidelizzando la prestazione di quest'ultimo che trova, nella possibile futura fornitura della biancheria, un'incentivazione notevole alla costante attenzione alla qualità della sua produzione.

FORNITORI DI STRUMENTARIO CHIRURGICO



La scelta del fornitore avviene sulla base delle indicazioni contenute nei capitolati nei bandi di gara e dalle successive ed eventuali osservazioni rese dall'utilizzatore (medico chirurgo). Si tratta di un settore caratterizzato da un'elevata specializzazione e da un ridotto numero di operatori. La Società si avvale abitualmente di due fornitori europei.

FORNITORI DI MACCHINARI



Si tratta di soggetti che vengono selezionati dalla Società in base al livello di affidabilità, di assistenza post vendita e manutenzione straordinaria garantite (attività che vengono regolamentate a livello contrattuale) e di prezzo di acquisto del macchinario fornito.

FORNITORI DI TRASPORTI



La valutazione che Servizi Italia effettua per la scelta del fornitore è basata principalmente su due criteri: il primo è quello economico, che utilizza i parametri inerenti al costo orario della manodopera e il costo chilometrico; l'altro è il criterio tecnico, relativo alla qualità complessiva del servizio offerto (il rispetto delle cadenze periodiche stabilite, i controlli effettuati sulle proprie attrezzature, la rapidità di risposta ai problemi eccetera). La presenza di certificazioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza costituisce un requisito preferenziale.

FORNITORI DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO



Vengono presi in considerazione i requisiti economici (tariffe su base orarie) nonché tecniche (qualità nella selezione dei candidati, il supporto nella gestione dei lavoratori, la rapidità di risposta ecc.).

Servizi Italia inoltre, per quanto concerne i primi 40 fornitori, si avvale di aziende con cui ha avviato rapporti di lunga durata; la scelta di puntare su questo fattore, anziché sul prezzo, è funzionale a garantire una migliore qualità dei prodotti o dei servizi erogati. Inoltre, la presenza di certificazioni da parte dei fornitori costituisce un requisito preferenziale per l'avvio di un rapporto di collaborazione.

Infine, tutti i rapporti di Servizi Italia S.p.A. con imprese controllate, collegate e controllanti relativi a contratti di prestazioni di servizi di natura commerciale e rapporti di natura finanziaria (finanziamenti) sono posti in essere nell'ambito della normale attività di gestione e sono regolati da appositi contratti le cui condizioni sono in linea con quelle di mercato.

Obiettivi

Principale obiettivo di Servizi Italia in questo campo è quello di confermare le relazioni con fornitori di alta qualità, privilegiando coloro che sono in possesso di adeguate certificazioni di qualità del prodotto, sicurezza e sostenibilità ambientale.

9. LA COMUNITÀ LOCALE



Caratteristiche della comunità locale

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con le diverse comunità locali, intese come ambiente fisico, si svolgono principalmente attraverso due canali: i lavoratori, che per la maggior parte abitano nelle vicinanze dei siti produttivi, e le amministrazioni locali, che esprimono istanze ed esigenze relative alle comunità locali di riferimento e su questo instaurano relazioni con la Società.

Sponsorizzazione e liberalità

La relazione di Servizi Italia con la comunità locale si estrinseca principalmente attraverso liberalità e iniziative di vario genere. Le liberalità si esplicano tramite contributi economici a iniziative o associazioni, oppure tramite la cessione di biancheria, o attrezzature di vario genere, per attività pro bono.

Tabella 35. Investimenti in liberalità. Anni 2012-2014.

Importi investiti in liberalità (Euro)	2014	2013	2012
Importo totale annuo	51.500	64.350	42.557

Gli importi devoluti in liberalità nel periodo 2012-2014 da Servizi Italia hanno riguardato i terremotati dell'Emilia nel 2012 e successivamente attività culturali e sportive sul territorio, sponsorizzando associazioni sportive giovanili e deliberando erogazioni liberali a favore di organizzazioni ONLUS a sostegno di giovani (sostegno scolastico, aiuto alla mobilità, ascolto psicologico, attività sportive e culturali), prevenzione e recupero della persona.

Le iniziative di solidarietà a cui Servizi Italia contribuisce sono generalmente rivolte ad associazioni o attori che operano nel settore della sanità e della prevenzione della salute; in questo senso la selezione delle attività pro bono è *cause related*.

Relazioni con i media

Il Gruppo Servizi Italia riconosce l'importanza sociale della comunicazione e ne coordina le diverse attività.

Lo stesso Bilancio Sociale rappresenta uno strumento di rendicontazione in ambito economico, ambientale e sociale; questo documento, compilato ogni due anni con la massima completezza, costituisce un importante momento di comunicazione, si rivolge agli *stakeholders* interni ed esterni ed è immediatamente accessibile al pubblico.

Nel periodo 2012-2014, Servizi Italia ha dedicato grande attenzione alla propria presenza su internet, innovandola ed ampliandola. Il portale aziendale, da semplice strumento per l'adempimento degli obblighi informativi di Borsa Italiana, è diventato un potente strumento di comunicazione e divulgazione, corredato da foto e video illustrativi.

Di grande importanza rimangono comunque la trasparenza e la tempestività nella trasmissione e diffusione delle informazioni economico-finanziarie, che avviene attraverso gli spazi web istituzionali.

La Direzione di Servizi Italia, inoltre, si rende sempre disponibile a rilasciare interviste ai principali quotidiani locali ed economici per commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione e associazioni di categoria

Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.

I rapporti con l'associazione di categoria, ASSOSISTEMA, riveste particolare importanza per il Gruppo. ASSOSISTEMA rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura e cliniche private. Suoi obiettivi statutari sono la protezione, la diffusione e il miglioramento dell'attività del settore, nonché la tutela e il coordinamento delle istanze e degli interessi degli Associati.

Servizi Italia aderisce all'Ente Bilaterale Nazionale al fine di incentivare e promuovere studi e ricerche sul settore, raccogliere gli accordi realizzati a livello territoriale ed aziendale, promuovere studi e ricerche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme di legge e della contrattazione collettiva.

Collaborazioni con Scuole e Università

Servizi Italia collabora con l'Osservatorio sulla Sanità dell'Università Bocconi di Milano, che si dedica allo sviluppo di nuove tecnologie e all'innovazione di processo e di prodotto.

Contributi al territorio in caso di esternalizzazione dei servizi da parte delle Aziende Ospedaliere¹³

Per simulare l'impatto sul territorio dell'esternalizzazione dei servizi di lavanolo e sterilizzazione è necessario tener conto sia dei risparmi diretti connessi alla riorganizzazione strategica sia degli effetti indotti dalla nuova occupazione e dalla tassazione¹⁴.

Si può stimare che per ogni 100.000 Euro di spesa annuale esternalizzata per i servizi di lavanolo, oltre ad avere un risparmio di quasi 19.000 Euro (figura 25), si genererà un posto di lavoro. Ipotizzando un salario medio netto mensile di circa Euro 1.050 per tredici mensilità, in un anno questo avrà ricadute sui consumi per oltre Euro 12.000; con imposte comunali e regionali pari a circa Euro 270, Irap¹⁵ per oltre Euro 500 e imposte nazionali Irpef per quasi Euro 1.850 e Ires per circa Euro 1.450.

Disaggregando l'impatto medio e calandolo nelle specifiche realtà regionali dove Servizi Italia è maggiormente presente risulta evidente che nelle regioni considerate i margini di risparmio sono limitati in quanto i servizi di lavanderia e noleggio della biancheria sono già completamente affidati all'esterno in quattro regioni su sette (tabella 36). In Friuli Venezia Giulia circa i due terzi dei posti letto usufruisce del servizio di lavanolo, il restante terzo ha affidato all'esterno il servizio di lavanderia; in Lombardia meno del 6% dei posti letto sono serviti da lavanderie interne e quasi il 90% ha già optato per il lavanolo; in Veneto solo un ospedale ha ancora la lavanderia interna coprendo circa il 2% di tutti i posti letto regionali, i quali nell'80% dei casi è appaltata ad aziende esterne con contratti di lavanolo. Queste cifre spiegano il perché i margini di risparmio e i posti di lavoro creabili con l'esternalizzazione di questo servizio siano tendenzialmente decrescenti. Nell'ipotesi di esternalizzare tutti i rimanenti servizi di lavanderia, disaggregando per le singole regioni considerate, il Friuli Venezia Giulia a fronte di una spesa di Euro 1,6 milioni risparmierebbe oltre Euro 400 mila, con un incremento occupazionale di 21 unità di lavoro. Addetti che attiverrebbero consumi per oltre Euro 260 mila e pagherebbero imposte locali per Euro 6 mila, Irap per Euro 11 mila e Irpef per Euro 39 mila. L'Ires ammonterebbe ad oltre Euro 23 mila.

¹³ Fonte: elaborazioni a cura di InNova Studi e Ricerche s.n.c. su dati AVCP (Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici), capitolati d'appalto e dati aziendali.

¹⁴ Gli impatti stimati sono da ritenere conservativi, in quanto non considerano gli effetti indiretti sulle aziende dell'indotto e di tutta la filiera produttiva a monte.

¹⁵ Le simulazioni riferite all'IRAP e presenti in questo paragrafo sono effettuate in base alla normativa in vigore nel 2014.

Figura 25. Ricadute dalla riorganizzazione strategica tramite esternalizzazione di alcuni servizi non strettamente sanitari: lavaggio e noleggio biancheria.

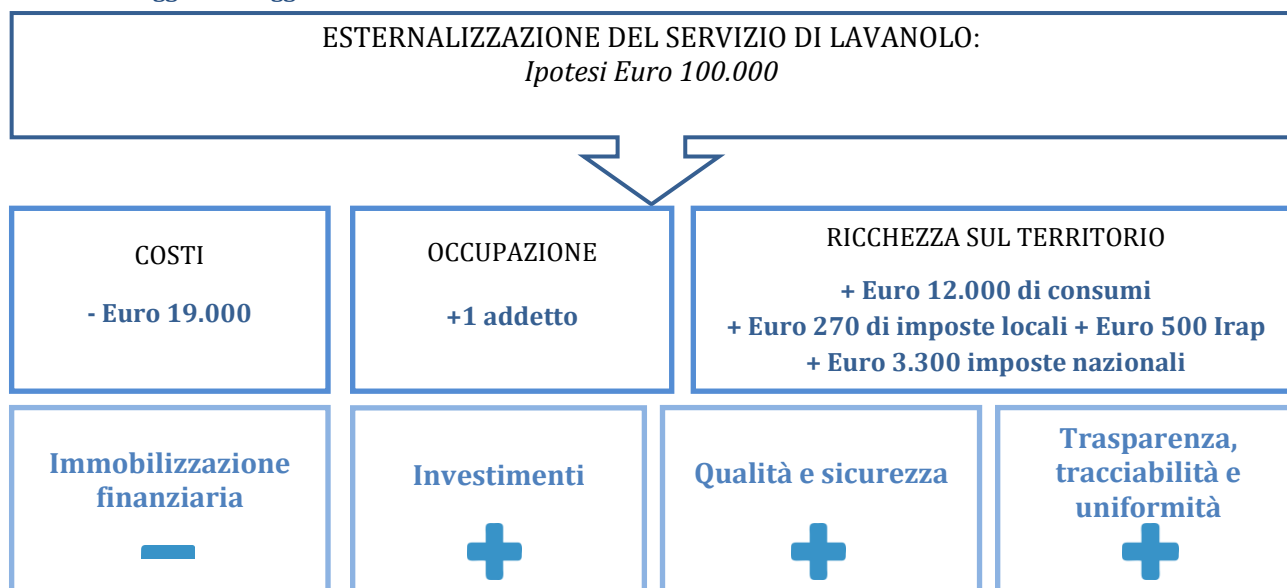


Tabella 36. Simulazione d’impatto dell’esternalizzazione dei servizi di lavanolo in sette regioni.

Variabili	Emilia Romagna	Friuli V. G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Toscana	Veneto
Spesa complessiva	0	1.628	0	0	4.159	0	2.777
Risparmio	0	415	0	0	986	0	692
Ula	0	21	0	0	55	0	37
Consumi potenziali	0	265	0	0	678	0	453
Add. Reg.	0	4	0	0	10	0	7
Add. Com.	0	2	0	0	5	0	3
Irap	0	11	0	0	28	0	19
Irpef	0	39	0	0	101	0	67
Ires	0	23	0	0	60	0	40

Nota: dati in migliaia di Euro, tranne le Ula espresse in unità.

Per la Lombardia a fronte di una spesa di quasi Euro 4,2 milioni si registrerebbero risparmi per quasi 1 milione. Le unità di lavoro a tempo pieno necessarie nelle imprese esterne sarebbero 55 e potrebbero attivare consumi per circa Euro 700 mila, con il pagamento di Euro 15 mila di tasse locali e Euro 28 mila per Irap. L’Irpef ammonterebbe a oltre Euro 100 mila e l’Ires a quasi Euro 60 mila.

Per quanto riguarda il Veneto, l’esternalizzazione della rimanente quota dei servizi di lavaggio biancheria avrebbe una spesa di quasi Euro 2,8 milioni, ma rispetto alla situazione attuale ciò permetterebbe di avere risparmi per circa Euro 700 mila. Gli addetti necessari alle aziende esterne sarebbero pari a 37 unità di lavoro a tempo pieno. Attraverso la remunerazione questi genererebbero consumi per oltre Euro 450 mila, verserebbero imposte locali per Euro 10 mila, Irap per Euro 19 mila. L’Irpef dovuta ammonterebbe a circa Euro 67 mila e l’Ires a Euro 40 mila.

Per quanto riguarda i servizi di sterilizzazione (figura 26), l’impatto di una loro riorganizzazione sarebbe ben più ampia di quella che si registrerebbe in caso di affidamento all’esterno dei servizi di lavanderia. Infatti seppure i “rendimenti medi attesi” non differiscano molto nei due casi di esternalizzazione, la differenza è data dal livello di outsourcing già raggiunto: 90% per i servizi di lavanolo, contro meno del 10% nel caso della sterilizzazione degli strumenti chirurgici e poco più del 40% per la sterilizzazione della biancheria.

Figura 26. Ricadute dalla riorganizzazione strategica tramite esternalizzazione di alcuni servizi non strettamente sanitari: sterilizzazione biancheria e strumentario chirurgico.



Si può calcolare che il “rendimento medio atteso” per ogni Euro 100.000 di spesa esternalizzata dei servizi di sterilizzazione (sia degli strumenti chirurgici che della biancheria) si avrebbe un risparmio di Euro 13 mila , con costo totale quindi di quasi Euro 87 mila . In questo caso si riuscirebbe ad assumere 1 nuovo addetto con un salario medio netto mensile di circa Euro 1.200 per tredici mensilità, che porterebbe ricadute sui consumi quantificabili in Euro 14.000, imposte comunali e regionali per oltre Euro 320, Irap per quasi Euro 650 e imposte Irpef e Ires di oltre Euro 2.780 e Euro 1.550 rispettivamente.

Disaggregando l’effetto complessivo che può avere l’esternalizzazione dei servizi di sterilizzazione, distinguendo tra biancheria e strumenti chirurgici nelle diverse regioni considerate, risulta che la prima avrebbe un impatto di circa un decimo rispetto alla seconda. Più nel dettaglio (tabella 37) a fronte di una spesa complessiva esternalizzata di 33 milioni, per le sette regioni considerate, si avrebbero risparmi per 5 milioni di euro. La regione che vedrebbe i risparmi più consistenti sarebbe la Lombardia, seguita dal Lazio e dall’Emilia Romagna, in coda la Liguria.

Tabella 37. Simulazione d’impatto dell’esternalizzazione dei servizi di sterilizzazione biancheria in sette regioni.

Variabili	Emilia Romagna	Friuli V. G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Toscana	Veneto
Spesa complessiva	5.155	1.753	5.748	1.554	10.395	3.869	4.634
Risparmio	793	270	884	239	1.599	595	713
Ula	38	13	42	11	76	28	34
Consumi potenziali	536	182	597	162	1.081	402	482
Add. Reg.	8	3	9	3	17	6	7
Add. Com.	4	1	5	1	8	03	4
Irap	24	8	27	7	49	18	22
Irpef	105	36	117	32	212	79	94
Ires	86	29	96	26	174	65	78

Nota: dati in migliaia di Euro, tranne le Ula espresse in unità.

Nel complesso si creerebbero quasi 250 posti di lavoro equivalenti al tempo pieno, di cui quasi un terzo in Lombardia. Lazio, Emilia Romagna e Veneto seguirebbero e vedrebbero crescere i posti disponibili tra le 30 e le 40 unità. Questi nuovi posti di lavoro a loro volta genererebbero consumi ed il pagamento di tasse e tributi. In particolare in Lombardia si avrebbero consumi per oltre Euro 1

milione, mentre le regioni più piccole (Liguria e Friuli Venezia Giulia) mostrerebbero consumi tra Euro 160 e 180 mila. Anche il pagamento delle tasse sarebbe consistente. Si andrebbe dagli oltre Euro 200 mila di Irpef segnati in Lombardia ai circa Euro 30 mila della Liguria passando per gli oltre Euro 100 mila di Lazio ed Emilia Romagna. Su cifre simili si attesterebbe anche l'Ires: oltre Euro 170 mila per Lombardia, e circa Euro 90 mila per Lazio ed Emilia Romagna. Minore sarebbe l'ammontare delle imposte locali. La Lombardia tra addizionale regionale e comunale vedrebbe entrare nelle proprie casse circa Euro 25 mila e quasi Euro 50 mila di Irap. Le più piccole Friuli Venezia Giulia e Liguria vedrebbero aumentare il proprio bilancio di Euro 4 mila per l'addizionale comunale e regionale e meno di Euro 10 mila per l'Irap. In mezzo a questo intervallo si collocano le altre regioni, che in media dovrebbero registrare incassi tra addizionali regionali e comunali per circa Euro 10 mila e oltre Euro 20 mila di Irap.

Passando all'analisi dettagliata degli effetti che si avrebbero nell'ipotesi di esternalizzazione completa della sterilizzazione e del noleggio dello strumentario chirurgico, in tutte le regioni considerate si registrerebbero positive ricadute in termini di occupazione, investimenti, tracciabilità del servizio, qualità delle prestazioni sanitarie erogate. L'ordine di grandezza dell'impatto è proporzionale all'ampiezza del servizio sanitario pubblico regionale. In questo senso la regione che registrerebbe valori monetari più alti per l'esternalizzazione dei servizi noleggio e sterilizzazione dello strumentario chirurgico sarebbe la Lombardia (oltre Euro 83 milioni), seguita dal Lazio (oltre Euro 46 milioni), Emilia Romagna (oltre Euro 41 milioni) e Veneto (oltre Euro 37 milioni di euro) (tabella 38). I risparmi ottenibili da tale riorganizzazione sarebbero consistenti e proporzionali alla spesa e andrebbero da un minimo oltre Euro 2 milioni del Friuli Venezia Giulia ad un massimo di quasi Euro 13 milioni della Lombardia, passando per i circa Euro 6 milioni di Veneto ed Emilia Romagna. I posti di lavoro che si creerebbero nelle strutture esterne si possono stimare nell'ordine delle centinaia, da un lato Liguria e Friuli Venezia Giulia con 134 e 98 Ula rispettivamente, dall'altro Lombardia con quasi 900 unità di lavoro, Lazio con quasi 500 ed Emilia Romagna e Veneto con oltre 400.

Tabella 38. Simulazione d'impatto dell'esternalizzazione dei servizi di sterilizzazione strumentario in sette regioni.

Variabili	Emilia Romagna	Friuli V. G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Toscana	Veneto
Spesa complessiva	41.333	9.104	46.085	12.462	83.341	31.018	37.149
Risparmio	6.359	2.023	7.090	1.917	12.822	4.772	5.715
Ula	443	98	494	134	893	332	398
Consumi potenziali	6.289	1.385	7.012	1.896	12.681	4.720	5.562
Add. Reg.	97	21	109	29	196	73	88
Add. Com.	47	10	53	14	96	36	43
Irap	286	63	319	86	578	215	257
Irpef	1.233	271	1.374	372	2.485	925	1.108
Ires	606	133	675	183	1.221	455	544

Nota: Sterilizzazione nell'ipotesi di servizio e noleggio. Dati in migliaia di Euro, tranne le Ula espresse in unità.

I consumi che si attiverebbero attraverso gli emolumenti potrebbero essere rilevanti e quantificabili in un minimo di quasi Euro 1,3 milioni (Friuli Venezia Giulia) fino ad un massimo di oltre Euro 12,6 milioni della Lombardia. Anche le imposte locali potrebbero essere consistenti. Si pensi che gli addetti aggiuntivi nelle imprese esterne coinvolte nella riorganizzazione strategica delle aziende sanitarie verserebbero in Lombardia oltre Euro 290 mila, più di Euro 160 mila nel Lazio e quasi Euro 145 mila in Emilia Romagna. I ritorni fiscali però non si fermerebbero qua, infatti bisognerebbe conteggiare l'Irap dovuta, l'Irpef e l'Ires. Per quanto riguarda la prima imposta solo in Lombardia, Lazio ed Emilia Romagna i lavoratori addizionali verserebbero quasi Euro 1,2 milioni. Per l'Irpef l'intervallo della crescita per le entrate statali andrebbe da un minimo di circa Euro 270 mila in Friuli Venezia Giulia, ad un massimo di quasi Euro 2,5 milioni in Lombardia. Anche l'Ires vedrebbe agli estremi opposti le stesse due regioni, ma il valore dell'imposta oscillerebbe tra circa Euro 183 mila e gli oltre Euro 1,2 milioni.

Nella media nazionale (e le regioni approfondite non si discostano da questa) il servizio di lavanolo della biancheria dei degenti e dei dipendenti è affidato all'esterno in oltre l'90% dei posti letto, se si considera il solo servizio di pulitura (senza il noleggio) la percentuale sale quasi al 100%. Da ciò discendono due considerazioni. La prima, una scelta così uniforme da parte delle Aziende Ospedaliere è foriera di qualità ed efficienza del servizio affidato in outsourcing. La seconda, l'ulteriore esternalizzazione dei servizi di pulitura e noleggio della biancheria consentirebbero risparmi via via più ridotti.

Occorre quindi una maggiore consapevolezza sul fatto che affidare a fornitori qualificati anche i servizi di sterilizzazione dello strumentario chirurgico e della biancheria, ormai definiti non strettamente sanitari da parte delle Aziende Ospedaliere, porta dei vantaggi significativi per l'Azienda Ospedaliera stessa:

- certezza dei costi;
- garanzia che il processo di sterilizzazione venga espletato secondo le direttive imposte dalla normativa cogente in merito a rintracciabilità dei Dispositivi Medici;
- i costi della periodica manutenzione impiantistica e strutturale della centrale di sterilizzazione sono demandati alla ditta aggiudicataria del servizio;
- recupero risorse professionali operanti in centrale di sterilizzazione che potrebbero essere riallocate in seno all'organizzazione dell'Azienda Ospedaliera.

Il valore al sistema economico è dato dalle grosse opportunità di creare un mercato con forti potenzialità per operatori qualificati, che a loro volta avrebbero ricadute positive sul mondo del lavoro e il relativo indotto. Infatti se da un lato le Direzioni Sanitarie con l'appaltazione recuperano personale infermieristico operante in centrale di sterilizzazione da destinare ad altre attività sanitarie, dall'altro le società appaltatrici assumerebbero personale per gestire l'esigenza produttiva di centrale di sterilizzazione e relativa logistica.

In altre parole per una sanità "virtuosa" risulta indispensabile la focalizzazione sul *core business*, ovvero la cura dei malati, e di pari passo l'esternalizzazione di tutti i servizi "accessori". Questo, oltre a garantire da parte delle Aziende Ospedaliere una maggiore qualità del servizio offerto, è conveniente anche dal punto di vista della politica di contenimento dei costi, in quanto sarebbero certi e quindi standardizzabili dirigendosi, e della spesa pubblica. Allo stesso tempo creerebbero grandi opportunità per gli operatori qualificati ad erogare tali servizi, che a loro volta agirebbero da volano per il mercato del lavoro e tutta la filiera produttiva.

APPENDICE

Indice dei contenuti gri

Area	Ind.	Contenuto	Pagina
Strategia e Analisi	1.1	Dichiarazione del Presidente	7
Profilo dell'Organizzazione	2.1	Nome dell'Organizzazione	12
	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	12
	2.3	Struttura operativa	12-13
	2.4	Sede principale	12
	2.5	Paesi di operatività	12
	2.6	Assetto proprietario e forma legale	12,14
	2.7	Mercati serviti	32
	2.8	Dimensione dell'organizzazione	12,16
	2.9	Cambiamenti significativi	15
	2.10	Riconoscimenti ricevuti	17
Parametri del report	3.1	Periodi di rendicontazione	10
	3.2	Data di pubblicazione del precedente bilancio	14 marzo 2013
	3.3	Periodicità di rendicontazione	10
	3.4	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	10
Obiettivo e perimetro di bilancio	3.5	Processo per la definizione dei contenuti	9
	3.6	Perimetro del bilancio	10
	3.7	Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	10
	3.8	Informazione relative alle altre Società collegate	14
	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	10
	3.10	Modifiche rispetto al precedente bilancio	38-39,42-43
	3.11	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	15,17
Indice dei contenuti dei GRI	3.12	Tabella di riferimento - Tabella degli indicatori GR-G3	91-92
Governance	4.1	Struttura di Governo	26
	4.2	Specifiche dell'eventuale ruolo esecutivo del Presidente	26
	4.3	Amministratori indipendenti e non esecutivi	26
	4.4	Meccanismi a disposizione dei dipendenti e degli azionisti per fornire raccomandazioni	23-24,47
	4.7	Qualifiche degli amministratori	26
	4.8	Missione, valori, codici di condotta e principi (Codice Etico, politica e Responsabilità Sociale)	20-21
Impegno in iniziative esterne	4.12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	18,52

	4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	85
Coinvolgimento degli <i>stakeholders</i>	4.14	Elenco degli <i>stakeholders</i> coinvolti	23
	4.15	Principi per identificare gli <i>stakeholders</i> da coinvolgere	22
	4.16	Attività di coinvolgimento degli <i>stakeholders</i>	23-24
	4.17	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli <i>stakeholders</i> e relative azioni	23-24
Performance economica	EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	41-43
	EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	42
	EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per pubblica utilità, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro-bono.	84
Energia	EN3	Consumo diretto di energia per fonte energetica primaria	53
Acqua	EN8	Consumo di acqua per fonte	53
Emissioni, scarichi, rifiuti	EN16	Emissioni di gas serra	53
	EN22	Produzione rifiuto e metodi di smaltimento	54-55
	EN23	Numero totale e volume sversamento significativo	54
Conformità	EN28	Valore delle multe e delle sanzioni in tema ambientale	52
Trasporti	EN29	Valore delle multe e delle sanzioni in tema ambientale	52
Occupazione	LA1	Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione	58-61
	LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno e non previsti per i lavoratori <i>part time</i> e a termine, suddivisi per principali attività	68-69
Relazioni Industriali	LA4	Grado di copertura dei contratti collettivi	66
	LA7	Tasso di infortunio sul lavoro	65-66
	LA9	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori relativamente a disturbi o malattie gravi	64-65
Formazione e istruzione	LA10	Formazione del personale	63
	LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impegno continuativo dei dipendenti	63
Diversità e pari opportunità	LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	58,60-62
	LA14	Rapporto tra gli stipendi degli uomini e quelli delle donne a parità di categoria	68-69
Corruzione	S03	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	63
	S04	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	63
Etichettatura di prodotti e servizi	PR3	Informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti	12,35-36

Indice delle tabelle e delle figure.

Figura 1. Servizi Italia nel mondo	12
Figura 2. Struttura societaria	15
Figura 3. Gli stakeholders coinvolti.....	25
Figura 4. Aree di <i>business</i> delle lavanderie industriali e fatturato 2014	36
Figura 5. Aree di segmentazione della sanità pubblica e privata.	36
Figura 6. Composizione del fatturato (Mln di Euro) delle lavanderie industriali per area. Anni 2012-2014.	37
Figura 7. Composizione del fatturato (Mln di Euro) dell'Area Sanità. Anni 2012-2014.	37
Figura 8. Quote di mercato (%) in termini di fatturato dell'Area Sanità per diversi operatori. Anno 2013.	38
Figura 9. Composizione dei ricavi consolidati prodotti dai diversi settori. Anni 2012-2014.....	44
Figura 10. Indicatori EBIT-EBITDA. Anni 2013-2014.	45
Figura 11. Distribuzione del valore aggiunto. Anno 2014.	46
Figura 12. Andamento dei flussi di cassa. Anni 2006-2014.	47
Figura 13. Dividendo unitario ordinario distribuito da Servizi Italia agli azionisti. Anni 2007-2013.	49
Figura 14. <i>Payout Ratio</i> . Anni 2007-2013.	50
Figura 15. Andamento del titolo. Anno 2014.....	50
Figura 16. Consumi e produzione totale di energia termica, anidride carbonica, acqua, energia elettrica, metano per tutti gli stabilimenti della Società presenti sul territorio italiano. Anni 2012-2014.....	57
Figura 17. Rifiuti prodotti (in Kg). Anni 2012-2014.....	58
Figura 18. Incidenza sul totale prodotto dei principali rifiuti pericolosi e non pericolosi per tipologia. Anni 2012-2014.	59
Figura 19. Composizione del personale (numero di persone) per profilo professionale. Anni 2012-2014.	62
Figura 20. Distribuzione (%) dei dipendenti per sesso e aree di insediamento. Anno 2014.....	64
Figura 21. Distribuzione (%) dei dipendenti per sesso e profilo professionale. Anno 2014.	65
Figura 22. Percentuale (%) dipendenti part time per stabilimento. Anno 2014.....	66
Figura 23. Infortuni sul lavoro per siti produttivi. Anni 2012-2014.....	70
Figura 24. Composizione (%) dei contratti di affidamento per tipologia. Anno 2014.	76
Figura 25. Ricadute dalla riorganizzazione strategica tramite esternalizzazione di alcuni servizi non strettamente sanitari: lavaggio e noleggio biancheria.....	90
Figura 26. Ricadute dalla riorganizzazione strategica tramite esternalizzazione di alcuni servizi non strettamente sanitari: sterilizzazione biancheria e strumentario chirurgico.	91

Tabella 1. Siti produttivi del Gruppo	13
Tabella 2. Elenco Società collegate Gruppo Servizi Italia	15
Tabella 3. Le certificazioni del Gruppo	19
Tabella 4. Obiettivi Strategici	23
Tabella 5. Iniziative di dialogo e consultazione con gli <i>stakeholders</i>	25
Tabella 6. Componenti il Consiglio di Amministrazione	30
Tabella 7. Componenti il Comitato per il Controllo dei Rischi	31
Tabella 8. Componenti il Comitato per le Nomine e la Remunerazione	31
Tabella 9. Componenti il Collegio Sindacale	32
Tabella 10. Componenti l'Organismo di Vigilanza	33
Tabella 11. Settore Sanità: quote di mercato 2013 per principali <i>competitors</i> e tipologia di servizio	38
Tabella 12. Dimensione del mercato lavanolo e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.	39
Tabella 13. Dimensione del mercato sterilizzazione biancheria e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.	39
Tabella 14. Dimensione del mercato Sterilizzazione Strumentario e quota di mercato di Servizi Italia. Anni 2011-2014.	40
Tabella 15. Settore Sanità: principali <i>competitors</i> e tipologia di servizio	41
Tabella 16. Principali dati patrimoniali consolidati (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.	42
Tabella 17. Conto economico consolidato (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.	42
Tabella 18. Principali dati del Conto economico consolidato (in migliaia di Euro) al 31 dicembre 2014.	43
Tabella 19. Ricavi consolidati prodotti dai diversi settori. Anni 2012-2014.	43
Tabella 20. Ricavi delle vendite e delle prestazioni per regione. Anni 2012-2014.	44
Tabella 21. Valore economico, distribuzione ai fornitori, valore aggiunto totale lordo. Anni 2012-2014.	46
Tabella 22. Distribuzione del valore aggiunto totale lordo e utile netto. Anni 2012-2014.	47
Tabella 23. <i>Trend</i> dei costi in percentuale sul totale dei ricavi delle vendite e altri proventi. Anni 2012-2014.	47
Tabella 24. Rendiconto finanziario 2013-2014.	48
Tabella 25. Dati azionari e borsistici. Anno 2014.	50
Tabella 26. Effetto di un incremento e di una riduzione dei tassi. Anni 2013-2014.	52
Tabella 27. Consumi e produzione totale di energia termica, anidride carbonica, acqua, energia elettrica, metano per tutti gli stabilimenti della Società presenti sul territorio italiano. Anni 2012-2014.	57
Tabella 28. Mobilità aziendale. Anni 2012-2014.	58
Tabella 29. Quantità e valorizzazione titoli di efficienza energetica. Anni 2012-2014.	60
Tabella 30. Composizione del personale (numero di persone) per profilo professionale. Anni 2012-2014.	62
Tabella 31. Personale in forza per area di insediamento. Anni 2012-2014.	63
Tabella 32. Personale in forza per ciascun stabilimento. Anni 2012-2014.	67
Tabella 33. Spese sostenute per attività del sistema salute e sicurezza sul posto di lavoro. Anni 2012-2014.	69
Tabella 34. Elenco convegni e congressi specialistici a cui ha preso parte la Società. Anni 2012-2014.	77
Tabella 35. Investimenti in liberalità. Anni 2012-2014.	88
Tabella 36. Simulazione d'impatto dell'esternalizzazione dei servizi di lavanolo in sette regioni.	90
Tabella 37. Simulazione d'impatto dell'esternalizzazione dei servizi di sterilizzazione biancheria in sette regioni.	91
Tabella 38. Simulazione d'impatto dell'esternalizzazione dei servizi di sterilizzazione strumentario in sette regioni.	92