

INPS SERVIZI S.P.A.

Società per azioni con socio unico
Sede in ROMA Viale Aldo Ballarin 42
Capitale sociale Euro 500.000,00 i.v.
Registro Imprese di Roma n. 06553251007 - C.F. 06553251007
R.E.A. di Roma n. 975137 - Partita IVA 06553251007

RELAZIONE SULLA GESTIONE DEL BILANCIO AL 31/12/2022

Signor Azionista,

a corredo del bilancio di esercizio relativo al periodo chiuso al 31/12/2022 forniamo la presente relazione sulla gestione, redatta ai sensi dell'art. 2428 del Codice Civile, con l'obiettivo di rendere un quadro informativo fedele, equilibrato ed esauriente in merito alla situazione della società, all'andamento ed al risultato della gestione, nonché alle attività svolte dalla società nell'esercizio; vengono altresì fornite le informazioni sui rischi a cui la società è esposta.

PREMESSA

Il bilancio di INPS Servizi Spa relativo all'esercizio 2022 è il ventiduesimo della società ed il sesto predisposto dopo le modifiche statutarie approvate dall'assemblea straordinaria, in applicazione del Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (TUSP) di cui al decreto legislativo n. 175 del 19 agosto 2016 e s.m. e i., che ha comportato la qualificazione in house della Società determinando modifiche nell'organizzazione e nella gestione della stessa.

La Società ha intrapreso un percorso di profonda e radicale trasformazione che ha avuto origine secondo quanto previsto dall'art. 5 bis, comma 1, del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali", convertito, con modificazioni, dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, che ha disposto l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS, affidando alla Società le attività di Contact Center Multicanale (CCM), nel rispetto delle disposizioni interne ed europee in materia di *in house providing*. Come noto, in esecuzione del dettame normativo, in data 11 giugno 2021 con delibera dell'Assemblea straordinaria dei soci è stata attuata la modifica dell'oggetto sociale, dell'atto

costitutivo e dello statuto oltre che della denominazione sociale da Società Italiana di Servizi per la Previdenza Integrativa per azioni (S.I.S.P.I. Spa) ad INPS Servizi Spa.

In data 15 aprile 2022 è stato approvato e trasmesso all'Istituto il Piano Industriale che ha definito le caratteristiche operative e organizzative del nuovo assetto societario nonché il fabbisogno finanziario necessario per la copertura dei costi di start-up, di investimento e a regime necessari all'erogazione del servizio di CCM e al funzionamento della Società nel suo complesso. Tale Piano è stato successivamente approvato dal Socio, previsto dalle disposizioni in merito all'esercizio del controllo analogo.

Il processo di trasformazione si è concluso con la presa in carico a partire da dicembre 2022 del servizio di CCM verso l'utenza dell'INPS. La necessità di formalizzare i rapporti infragruppo con l'Istituto funzionali alla prosecuzione dell'attività, conseguenti a tale operazione straordinaria, hanno comportato il differimento del termine per la convocazione dell'Assemblea di approvazione del bilancio da centoventi a centottanta giorni dalla chiusura dell'esercizio del 2022; tale rinvio è stato disposto dal Consiglio di Amministrazione della Società con la deliberazione n. 10 del 23 marzo 2023.

In coerenza con quanto previsto dall'art. 5 bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, e dallo statuto sociale, INPS Servizi continua a svolgere anche le attività che costituivano l'oggetto sociale di SISPI.

1 - ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'

La Società, fino alla modificazione dello statuto approvata dall'Assemblea straordinaria in data 11 giugno 2021, ha operato esclusivamente nel settore dei servizi amministrativo-contabili connessi alla riscossione dei contributi ed all'erogazione delle prestazioni dei fondi di previdenza complementare e degli altri enti bilaterali, nonché nel settore della previdenza ed assistenza obbligatorie.

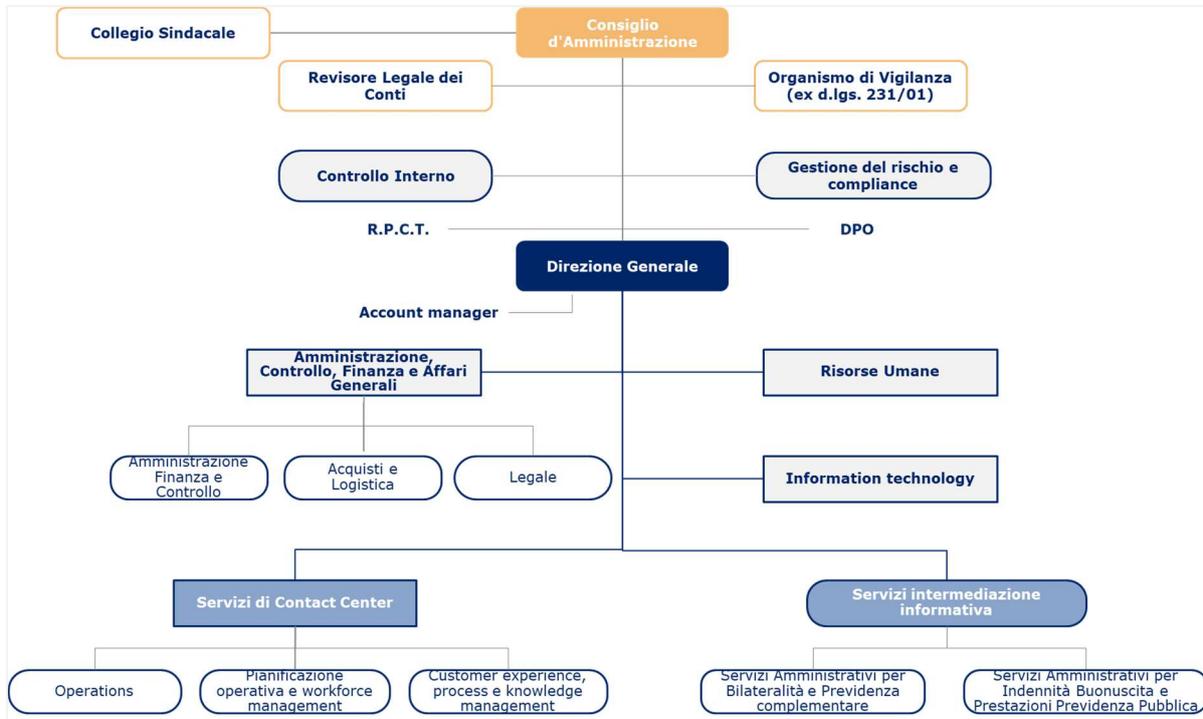
Nell'ambito del Piano industriale relativo alle attività da svolgere per l'avvio del CCM, il Consiglio di Amministrazione ha definito il nuovo modello organizzativo della Società al fine di garantire la centralità del governo esecutivo attraverso la figura del Direttore Generale, la possibilità di operare a tendere in modo autonomo sia nell'esecuzione dei servizi sia nelle scelte operative di mercato, e l'organizzazione del business in due aree operative: servizi di Contact Center, per la gestione dei servizi di multicanalità dell'INPS, e servizi di Intermediazione Informativa, per la gestione delle attività amministrativo contabili già previste nella ex SISPI.

Pertanto, nell'esercizio 2022 l'assetto organizzativo della Società ha previsto:

- un livello di governance composto da un Consiglio di Amministrazione, come previsto dall'art. 5-bis comma 3 della legge 2 novembre 2019, n.128, dal Collegio Sindacale, dalla Società di Revisione dei conti e dall'Organismo di Vigilanza (ex. D.Lgs 231/01);
- la Direzione Generale responsabile dell'indirizzo strategico, della gestione complessiva dell'azienda e del suo regolare funzionamento, presidiata dalla figura del Direttore Generale;
- le Direzioni Operative e le Strutture di *line* dedicate, rispettivamente, alla gestione delle attività del Contact Center e a quelle già svolte dall'ex SISPI;
- le Direzioni di supporto alla Direzione Generale e alle altre Direzioni e strutture di *line* dell'Azienda dedicate alle attività di *governance* aziendale e ai processi amministrativi,

contabili, fiscali, logistici e legali, alla gestione dell'infrastruttura tecnologica nel suo complesso e alla gestione delle risorse umane.

L'organigramma della Società vigente nel 2022 è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 7 marzo 2022 ed è di seguito riportato:



La simbologia utilizzata è la seguente:

- Funzione di staff senza figura dirigenziale;
- Funzione di staff con figura dirigenziale;
- Funzione di *line* con figura dirigenziale;
- Funzione di *line* senza figura dirigenziale;

La struttura organizzativa è composta da ulteriori figure professionali che ricoprono specifici incarichi all'interno dell'Azienda (Account Manager, DPO) e all'esterno di essa (Internal Auditing).

1.1 - ORGANO DI AMMINISTRAZIONE – DIREZIONE GENERALE

In data 11 giugno 2021 l'Assemblea ordinaria dei soci ha nominato quale organo amministrativo della Società un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri nelle persone di:

- Prof. Avv. Mario Esposito;
- Dott.ssa Giulia De Martino;
- Dott. Maurizio Manente.

L'articolo 22 dello statuto prevede che l'organo amministrativo della Società, in coerenza con gli atti di indirizzo formulati dal Socio nell'ambito del "controllo analogo", può avvalersi di un Direttore Generale al quale spetta la gestione tecnico-operativa della Società in esecuzione delle direttive dell'organo amministrativo. La nomina e la revoca del Direttore Generale sono adottate dal Consiglio di Amministrazione che ne determina i poteri, la durata dell'incarico e il compenso, nonché subordinate al gradimento da parte del Socio ai sensi dell'art. 22.3 dello statuto.

Il 4 agosto 2022 l'Ing. Paolo Tazzioli, Direttore Generale in carica della Società, ha formalizzato le proprie dimissioni dall'incarico assegnatogli il 18 novembre 2021. Il Consiglio di Amministrazione, ottenuto il preventivo gradimento dell'INPS, in data 22 settembre ha nominato come nuovo Direttore Generale di INPS Servizi l'Ing. Simone Borri. Il contratto del nuovo Direttore Generale è stato siglato il 19 ottobre 2022.

1.2 - ORGANI DI CONTROLLO - REVISORE

I compiti di controllo sono affidati al Collegio Sindacale, nominato nell'Assemblea ordinaria svoltasi l'11 giugno 2021. L'organo rimarrà in carica per la durata prevista di 3 esercizi, sino all'approvazione del bilancio 2023, con la seguente composizione:

- Dott.ssa Alessandra D'Onofrio;
- Prof. Stefano Fontana;
- Dott. Ferdinando Paternesi.

In data 29 ottobre 2021 l'assemblea dei soci ha conferito l'incarico triennale per la revisione legale dei conti ai sensi dell'art. 3 comma 2 D. Lgs. 175/2016 e dell'art. 13 D. Lgs. 39/2010 alla società *Baker Tilly Revisa Spa*.

2 - ASPETTI GESTIONALI RELATIVI ALLE COMMESSE AFFIDATE ALLA SOCIETA'

Si descrivono di seguito gli aspetti gestionali che hanno caratterizzato l'andamento delle singole commesse affidate alla società:

2.1 - SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE DI INPS

Il 7 dicembre 2021 INPS ed INPS Servizi hanno stipulato l'Accordo di Servizio Quadro, strumento che disciplina i rapporti tra le Parti per l'erogazione dei servizi di Contact Center Multicanale previsti dall'art. 5 bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101. Nell'ambito di tale accordo è stato, *inter alia*, specificato che:

- INPS Servizi si impegna ad assicurare l'erogazione dei servizi di Contact Center Multicanale, in linea con il modello offerto nel servizio precedentemente esternalizzato;

- la misura massima annuale per la remunerazione complessiva dei servizi di CCM, comprensiva in particolare delle attività degli operatori economici, delle spese di traffico telefonico e delle spese per lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi informativi, non potrà eccedere l'importo di € 103.865.000,00, IVA inclusa.

In attuazione dell'Accordo di Servizio Quadro, le Parti hanno sottoscritto il Contratto Attuativo di Servizio in data 19 settembre 2022, avente decorrenza dal 1° dicembre 2022 al 31 dicembre 2024, per disciplinare l'erogazione di «Servizi di Contact Center Multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center», prevedendo, altresì, l'assunzione delle risorse umane da dedicare all'espletamento del servizio stesso, in linea con il Piano Industriale.

Per minimizzare gli impatti del cambiamento, la Società si è organizzata per erogare le sue attività, dai primi giorni di dicembre, replicando il modello di servizio già in essere. Tale scelta è stata ritenuta necessaria nella fase di avvio in quanto ha consentito sia di mantenere inalterata l'esperienza dell'utente sia di facilitare l'attività degli operatori di INPS Servizi che già hanno maturato esperienza sulla commessa.

Stante quanto sopra esposto, il modello operativo implementato prevede, in continuità con quanto precedentemente in essere, che i servizi siano gestiti sia in modalità *inbound* (richieste del cittadino) sia in modalità *outbound* (informazioni condivise con il cittadino), secondo la seguente struttura:

- **Servizi Inbound:**

- Gestione dei contatti sincroni in entrata attraverso il canale telefonico;
- Gestione dei contatti asincroni in entrata attraverso i canali INPS Risponde (web-form), e-mail, fax e sms.

- **Servizi Outbound:**

- Gestione delle comunicazioni asincrone verso il cittadino attraverso i canali telefono, e-mail, sms.

I servizi implementati attraverso gli operatori di Contact Center nelle modalità suddette possono essere classificati in:

- **Servizi dispositivi**, intesi come i servizi dell'Istituto che possono essere fruiti dagli Utenti previa identificazione (es.: simulazione del calcolo dei contributi, acquisizione domande pensione, iscrizione/cessazione Colf etc.);
- **Servizi informativi** intesi come i servizi dedicati a fornire informazioni di carattere generale (principalmente normativo / procedurale) o di supporto per l'utilizzo dei canali online dell'Ente, in cui non è necessaria l'identificazione dell'Utente;
- **Servizi informativi consultativi**, intesi come i servizi di consultazione della specifica posizione dell'Utente rispetto a una pratica in corso (es.: stato domanda, estratto pagamenti, dettaglio rata pensione, etc.).

Il modello di servizio, in coerenza con quanto già avveniva con il precedente affidatario, prevede che i cittadini possano entrare in contatto con l'Istituto per accedere ai servizi utilizzando diversi canali. In dettaglio:

- **Canale Telefonico** per richiedere servizi di tipo informativo, dispositivo e/o informativi consultativi;
- **Webform** – INPS Servizi (accessibile sul Sito web istituzionale e/o le Applicazioni Mobile di INPS Servizi) per ottenere chiarimenti normativi, informazioni specifiche sui servizi o verificare lo stato di avanzamento delle proprie richieste la cui lavorazione è in carico all'INPS;
- **Mail/Fax** per consentire al cittadino di inoltrare la documentazione prevista dalle procedure dell'INPS, necessaria all'erogazione delle prestazioni richieste;

L'INPS Servizi, invece, può entrare in contatto con il cittadino attraverso i seguenti canali:

- **Canale Telefonico**, per effettuare campagne informative o comunicare informazioni di utilità per l'utente (es: appuntamento in sede per la visita medica);
- **SMS**, per fornire informazioni in merito alla definizione delle domande inoltrate dal cittadino;
- **Mail**, per inviare informazioni in merito a quei servizi richiesti in modalità inbound per i quali si è reso necessario per l'erogazione il coinvolgimento di un funzionario di sede dell'INPS.

Affinché il modello fosse implementato in modo efficiente, INPS Servizi ha attivato dei processi specifici dedicati alla formazione degli operatori coerentemente con quanto ad oggi richiesto dall'Istituto al precedente affidatario del servizio di CCM.

L'organizzazione del servizio e gli sviluppi tecnologici implementati tendono a garantire la piena integrazione, omogeneità e complementarità con il modello e i sistemi adottati dall'INPS e consentono, attraverso un dialogo e uno scambio di informazioni dinamico e costante tra le due strutture, l'allineamento delle modalità operative e il presidio complessivo della gestione della relazione con l'utenza.

2.2 - LIQUIDAZIONE DELLE INDENNITA' DI BUONUSCITA PER LA "GESTIONE COMMISSARIALE FONDO BUONUSCITA POSTE"

Successivamente al 3 dicembre 2021, scadenza del precedente accordo di servizio tra Inps e Inps Servizi, nelle more della formalizzazione del Contratto di affidamento, la Società ha assicurato senza soluzione di continuità lo svolgimento di tutte le attività finalizzate al pagamento dell'indennità di buonuscita dei dipendenti di Poste Italiane

INPS ha manifestato l'intendimento di continuare ad affidare alla Società le attività in oggetto, attraverso la sottoscrizione in data 1° febbraio 2022 di un "Accordo quadro di servizio per lo svolgimento di attività e servizi collegati alle funzioni di Previdenza ed Assistenza", per poi giungere alla sottoscrizione di un apposito contratto di servizio nel 2023.

Tra i servizi in argomento, rientrano le attività amministrative, contabili ed informatiche finalizzate all'erogazione delle prestazioni di buonuscita per i dipendenti di Poste Italiane; in particolare, la Società, come meglio specificato nelle indicazioni fornite da INPS in corso d'esecuzione, è chiamata ad erogare sia nei confronti dell'Istituto che della Gestione commissariale le seguenti attività: istruttorie per la liquidazione delle buonuscite, istruttorie per le emissioni di determinazioni di riscatto, istruttorie per l'emissione delle certificazioni ai fini dell'anticipo TFS, richiesta del certificato di garanzia, istruttorie per presa d'atto, lavorazione delle richieste pervenute dal protocollo e dall'help desk, servizio di contact center della Gestione commissariale, gestione ed invio delle richieste di rivalsa e trasferimenti del maturato economico verso le pubbliche amministrazioni e/o gli Enti locali, accertamento e recupero relativi ai contenziosi tra la Gestione commissariale e gli iscritti, invio delle CU all'Agenzia delle Entrate relative alle prestazioni erogate agli iscritti, attività propedeutiche per la determinazione degli importi della buonuscita che Poste inserisce nella CU, predisposizione della documentazione per il MISE e la Ragioneria generale dello Stato, relativa agli importi da liquidare agli iscritti.

Altre misure che hanno avuto un impatto significativo sui processi di lavoro, sugli applicativi gestionali e sul numero delle lavorazioni da effettuare riguardano le previsioni del DL 4/2019 in materia di reddito di cittadinanza e di accesso alla pensione anticipata con almeno 62 anni di età e 38 di contributi (la cosiddetta pensione con quota 100). Questo ha previsto diversi termini di pagamento del trattamento di fine servizio per chi accede alla pensione anticipata, nonché la possibilità di ottenere prestiti a seguito di cessione della prestazione e una riduzione della tassazione sulla prestazione stessa. Sono state definite nell'intero anno 7.367 pratiche di liquidazione, di cui 1.748 relative a cessazioni ordinarie e 5.619 relative a cessazioni per pensionamento quota 100, 102, cumulo e Ape sociale.

Nell'intero anno sono state effettuate 7.993 verifiche ai fini della determinazione dell'importo della buonuscita maturata. A seguito di queste verifiche si è proceduto anche al rilascio delle Certificazioni previste per la concessione dell'anticipo del Tfs per un numero di 1.691 pratiche. Le attestazioni di autorizzazione richieste al Fondo di Garanzia INPS necessarie per effettuare le prese d'atto sono state pari a 1.419, mentre le Prese d'Atto positive notificate agli Istituti di Credito risultano essere state 1.408; quelle negative, invece, ammontano a n. 20 pratiche.

Nell'anno, inoltre, sono state erogate le buonuscite di 5.103 iscritti per le quali sono stati elaborati i prospetti di liquidazione necessari alla Gestione Commissariale per richiedere al MISE i fondi necessari per il relativo pagamento. Sempre nel 2022 sono state elaborate e inviate all'Agenzia delle Entrate 4.803 CU.

Sono pervenute nell'anno 19.200 chiamate per assistenza telefonica, di cui 18.049 hanno ricevuto risposta: il 94% delle chiamate, pertanto, sono state servite.

Nell'anno, inoltre, sono state gestite 1.575 richieste provenienti dal sistema di Ticketing interno, 932 chat e sono state evase circa 4.000 richieste pervenute via fax e via mail.

Per quanto concerne la gestione Help Desk (Area riservata Iscritti), nell'anno sono pervenute 2.832 telefonate di cui evase 2.198, e si contano 1.419 accrediti per l'accesso al sito Credito Certificato per l'anticipo del Tfs.

Con riferimento alle pratiche relative alle rivalse nei riguardi della gestione dei dipendenti pubblici dell'INPS (somme da richiedere, rivalse attive o da restituire, rivalse passive, nei casi di passaggio dall'allora Amministrazione postale ad altra Pubblica Amministrazione), l'attività è in correntezza: sono state definite nell'anno 2.358 pratiche. L'importo delle rivalse lavorate è stato di € 25.207.807.

In relazione alle prestazioni da erogare a lavoratori interessati da processi di mobilità tra Poste ed amministrazioni pubbliche, è proseguita regolarmente l'attività di corrispondenza con la Gestione dei dipendenti pubblici Inps e gli altri Enti pubblici per la quantificazione delle somme da trasferire o da liquidare ed i rapporti propedeutici alla effettiva liquidazione o trasferimento delle somme maturate. A seguito dell'aggiornamento delle stime sulla speranza di vita rese note nella "Nota di Aggiornamento delle tendenze di medio e lungo periodo del sistema pensionistico e socio-sanitario per il 2022" della RGS, si è proceduto all'adeguamento dei requisiti di accesso al pensionamento. È stato modificato, infatti, il requisito anagrafico stimato per l'accesso al pensionamento di vecchiaia ordinario che ha determinato un ricalcolo dei termini di pagamento delle buonuscite.

2.3 - ATTIVITA' PER GLI ENTI BILATERALI

Il numero degli Enti che intrattengono rapporti con INPS Servizi, in forza della Convenzione attualmente vigente tra gli stessi e l'Istituto, è di circa 100 e nei loro riguardi occorre assicurare l'attuale standard di servizio.

Nell'ambito del rinnovo della sopracitata Convenzione, si auspica che la fornitura dei dati prelevati dai flussi F24 ed UniEmens possa essere integrata da ulteriori informazioni di dettaglio utili agli Enti per la corretta erogazione delle prestazioni. Proprio a tale scopo, sono stati sviluppati ulteriori servizi (cloud e piattaforma dedicata) volti a supportare gli Enti anche nella gestione dei dati.

2.4 - ATTIVITA' PER SERVIZI FORMULARI PAPERSED

A marzo 2021 l'INPS ha affidato una nuova commessa ad INPS Servizi avente ad oggetto la gestione dei formulari cartacei ed altri documenti scambiati tra l'INPS e le altre Istituzioni di sicurezza sociale dell'Unione Europea, della Svizzera e dello Spazio economico europeo (SEE, costituito da Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e degli stati extracomunitari convenzionati con l'Italia che non usano il sistema di scambio telematico EESSI.

Le lavorazioni per il 2022 constano dei seguenti volumi:

- n. di formulari scansionati: 19.663;
- n. di documenti scansionati: 67.272;
- n. di formulari protocollati, ossia acquisiti su piattaforma INPS: 17.097;
- n. di formulari spediti e fatturati: 17.459.

Il contratto relativo a tale commessa è stato sottoscritto in data 29 marzo 2021 con durata biennale. Al riguardo, le Direzioni centrali competenti in materia, nel mese di marzo 2023, hanno manifestato la mancanza di interesse alla prosecuzione del servizio, in considerazione della progressiva diminuzione della documentazione cartacea che perviene all'Istituto. Pertanto, come anche indicato nella sezione "eventi successivi alla chiusura dell'esercizio", a seguito di tale comunicazione, l'attività cesserà nel corso del 2023.

3 - PIANO ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO

L'8 luglio 2022 è stato approvato il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza per il triennio 2022-2024.

Con tre distinte deliberazioni adottate il 10 giugno (la prima) e l'8 agosto (la seconda e la terza) del 2022, il Consiglio di Amministrazione ha approvato, rispettivamente, la procedura per la gestione delle segnalazioni di reati ed irregolarità (Whistleblowing), il Codice etico e di comportamento ed il Regolamento per l'accesso civico e documentale. I testi sono stati approvati per tener conto della nuova mission e denominazione della Società e, nel caso della procedura di Whistleblowing, anche di alcune novità legislative intervenute nel 2021.

Per quanto riguarda la segnalazione di reati o irregolarità (Whistleblowing) è stata predisposta una procedura informatica che, nel rispetto del regolamento aziendale di giugno 2022, garantisce, a tutela del segnalante, la riservatezza delle segnalazioni di illeciti ed irregolarità. Si evidenzia che, nel periodo in esame, non sono pervenute segnalazioni di condotte illecite. Sono giunte, invece, due richieste di accesso civico generalizzato e tre richieste di accesso documentale.

Nel corso del 2022, attraverso la piattaforma Digital Pa, si è proceduto al costante aggiornamento della sezione "Società Trasparente" del sito WEB pubblicando i dati in conformità alla disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e delle società partecipate pubbliche, contenuta nel D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

Si è proceduto alla predisposizione ed alla pubblicazione della relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza prevista dall'art. 1, co. 14, della legge 190/2012 secondo il modello messo a disposizione dall'ANAC. La relazione annuale è stata trasmessa al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale ed all'Organismo di Vigilanza.

Sono state aggiornate e pubblicate le dichiarazioni obbligatorie annuali su incompatibilità e inconfiribilità dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Direttore Generale, dei dirigenti, nonché quelle previste per consulenti e collaboratori.

4 - COMPLIANCE E ATTIVITA' AI SENSI DEL D.LGS 231/01 ED IN MATERIA DI PRIVACY

4.1 - PIANO DI FORMAZIONE IN MATERIA DI RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA Ex D. LGS. 231/2001, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Nel periodo da luglio e settembre 2022 è stato erogato il corso di formazione in materia di 231 e anticorruzione. Tenuto conto delle assunzioni intervenute medio tempore, sia per il personale di CCM che per quello della sede centrale, è in fase di calendarizzazione un programma di formazione per tutti i neoassunti che includerà anche le tematiche in materia di responsabilità amministrativa da reato e prevenzione della corruzione.

4.2 - ATTIVITÀ DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

Nel primo semestre 2022 l'Organismo di Vigilanza (di seguito anche OdV) monocratico, avv. Maurizio Bortolotto, ha eseguito un audit in materia di salute e sicurezza sul lavoro, svolto con esito positivo, a valle del quale ha segnalato l'esigenza di dotarsi di specifiche procedure operative per garantire la massima efficacia del modello 231.

Nel corso dell'esercizio, considerata la scadenza al 31 ottobre 2022 dell'incarico conferito all'avv. Bortolotto per lo svolgimento delle funzioni di Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/01 e di organo con funzioni analoghe all'Organismo Indipendente di Valutazione (per gli adempimenti in materia di prevenzione della corruzione), la Società ha affrontato il tema della nomina di un nuovo organismo. Come noto, tra i compiti dell'OdV rientrano la vigilanza sulla corretta applicazione del modello organizzativo, l'analisi dei flussi informativi da parte dei soggetti destinatari dei protocolli di prevenzione previsti dal Modello di organizzazione e gestione (MOG), l'aggiornamento e l'implementazione dello stesso, e la comunicazione di eventuali falle o distorsioni nell'applicazione dei modelli organizzativi da parte dei destinatari.

Tenuto conto dell'elevato livello di complessità organizzativa ed operativa raggiunto dalla Società, la composizione monocratica dell'organo non è stata ritenuta più idonea a garantire le funzioni di vigilanza, vista la necessità di competenze multidisciplinari specifiche, soprattutto in ambito penale, di risk management, nonché in materia di prevenzione della corruzione. Il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione del 6 settembre 2022, ha quindi stabilito di costituire un OdV collegiale (anche con funzioni analoghe a quelle dell'OIV in materia di prevenzione della corruzione) per una durata triennale i cui membri sono stati individuati nelle persone dell'Avv. Maurizio Bortolotto quale presidente, del Dott. Alessandro Buda e Avv. Daniela Rocchi come componenti.

4.3 - PROTEZIONE DEI DATI (REGOLAMENTO EU 679/2016) – IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA AZIENDALE

Durante l'esercizio 2022 sono stati valutati gli aggiornamenti delle nomine dei dipendenti a persone autorizzate al trattamento, sono state formalizzate le nomine a responsabile esterno del trattamento verso tutti i soggetti esterni reclutati nel periodo di riferimento che trattano i dati di cui la Società è titolare, ed è stata verificata l'attualità delle nomine per gli amministratori di sistema.

A seguito della scadenza del contratto con *Protection Trade Srl*, in sua sostituzione nel mese di febbraio 2022 è stata nominata "DPO" la *Ewico Srl*, incaricata oltre che delle funzioni di "Data Protection Officer" anche di svolgere attività di consulenza per la revisione del "sistema privacy" di INPS Servizi. Si è quindi proceduto all'aggiornamento dell'anagrafica DPO sul portale del "Garante per la Protezione dei dati personali", ed a breve si procederà ad un audit ed al conseguente aggiornamento del sistema privacy aziendale.

Il nuovo DPO, in collaborazione con le strutture aziendali ed all'esito di vari incontri e workshop, ha intrapreso le seguenti attività:

- Audit applicazione GDPR: sono stati realizzati due audit interni per la verifica dell'applicazione del GDPR e delle misure di sicurezza tecnico-organizzative al fine di definire un piano di intervento di conformità al GDPR. Il piano di raccomandazioni/attività da realizzare è stato aggiornato con la Direzione IT in base alle azioni correttive implementate.

- Registro del trattamento ex art. 30 del GDPR: è stata realizzata una mappatura di tutti i processi di trattamento dei dati personali realizzati dalla Società e quindi formalizzato il Registro del trattamento

come Titolare e come Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 30 del GDPR; il Registro del trattamento è stato realizzato inserendo tutte le informazioni raccolte in un "tool Excel".

- Valutazione primo impatto e rischio privacy: per ogni processo di trattamento dati personali tracciato nel Registro del trattamento è stato valutato l'impatto privacy. In considerazione del contesto e delle misure di sicurezza tecnico organizzative implementate è stato valutato il rischio in merito al trattamento dei dati dell'interessato. La valutazione è stata realizzata nel tool Excel di Registro del trattamento.

- Modello di responsabilità ex artt. 28 e 29: previa identificazione della struttura organizzativa della Società e dei relativi ruoli ai sensi del GDPR, sono stati formalizzati tutti i modelli di Responsabilità del trattamento ex art. 28 e Autorizzazione al trattamento ex art. 29 in base alle singole funzioni aziendali. Sono state individuate e formalizzate le autorizzazioni con attribuzioni di Amministratore di Sistema ai sensi del Provvedimento del Garante sugli Amministratori di Sistema del 2009. La struttura organizzativa di responsabilità e autorizzazione al trattamento dei dati personali è stata formalizzata in una "matrice ruoli / autorizzazioni".

- Regolamento Privacy aziendale: è stato redatto un Regolamento Privacy aziendale, costituito da un insieme di regole di comportamento relative al corretto trattamento dei dati personali ed all'utilizzo degli strumenti di trattamento fisico e digitale, approvato dall'Organo Amministrativo nel 2023.

- Informative in merito al trattamento dei dati personali ex art.13: sono stati realizzati i modelli di informative in base agli artt. 12 e seguenti inerenti agli interessati del trattamento. In base alle finalità e basi giuridiche del trattamento sono state valutate le necessità di moduli di consenso ex art. 7, identificando il processo di gestione degli stessi consensi.

- Misure di sicurezza dei sistemi informativi ex art. 32: sono state definite alcune policy fondamentali in merito alle misure di sicurezza implementate per assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati nei sistemi informativi della Società in linea con l'art. 32 del GDPR.

- Processo di "Privacy by Design": è stata predisposta una procedura per la gestione dei progetti in base ai requisiti normativi per una conformità completa, già in fase di progettazione del servizio, con scheda di raccolta informativa di conformità che dovrà essere utilizzata in fase di design del progetto.

- Procedura di gestione dei diritti dell'interessato ex artt. 15-21: è stata predisposta una procedura di gestione dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. 15 – 21 in grado di supportare l'organizzazione alla ricezione, gestione e fornitura di risposta entro i termini previsti dalla normativa. È stato inoltre predisposto un Registro per il tracciamento delle richieste degli interessati.

- Processo di "Data Breach" ex artt. 33 e 34: è stata predisposta una procedura di identificazione, gestione e di eventuale notifica di violazione dei dati personali all'Autorità di controllo e/o all'interessato ai sensi degli artt. 33 e 34. Oltre alla procedura di gestione sono stati predisposti i documenti a supporto per la gestione del data breach: scheda di raccolta informativa sulla violazione, registro delle violazioni, metodologia di calcolo per l'analisi del rischio del data breach ("Guide on personal data breach management and notification – Annex III" del Garante Spagnolo per la Protezione dei Dati Personali).

- Raccolta informazioni trattamenti di monitoraggio servizio CCM: si è proceduto alla identificazione e valutazione del processo di valutazione della qualità del servizio attraverso monitoraggio anonimo

e aggregato del servizio degli operatori, al fine di realizzare una “Data Protection Impact Assesment” ex art. 35 (valutando ed elaborando le conformità anche in materia giuslavoristica).

- Modello Data Protection Impact Assessment ex art. 35: è stato realizzato il Modello di Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali da applicare ai processi di trattamento maggiormente impattanti come definiti nell'Elenco delle tipologie di trattamenti soggetti al requisito di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati. Il modello di valutazione è stato realizzato considerando sia il rispetto dei principi generali ai sensi dell'art. 5 che l'applicazione delle misure di sicurezza tecnico organizzative ai sensi dell'art.32 attraverso una misura e valutazione del rischio utilizzando come best practice la Norma ISO 27001:2013 e la Norma ISO 31000:2018 per la metodologia di risk management, nonché la Norma ISO 27005:2011 per il set di minacce sulla sicurezza delle informazioni.

- Processo per la gestione del trasferimento dei dati fuori EU ex artt. 44-50: è stata predisposta una procedura per il controllo e gestione del trasferimento dei dati personali del Titolare verso un Paese terzo fuori EU (o un'organizzazione internazionale) ai sensi degli artt. 44-50.

- Modello Organizzativo GDPR: è stato predisposto un documento che descrive la modalità di applicazione del GDPR da parte della Società, come evidenza di accountability del Titolare alla definizione e applicazione di un sistema di gestione sicura dei dati personali, in conformità a tutti i requisiti normativi.

- Modello Formazione: sono stati predisposti i contenuti per due tipologie di interventi formativi, nello specifico seminario per i direttori e seminario per figure di responsabilità.

4.4 - SISTEMA AZIENDALE DI SALUTE E SICUREZZA

Nel primo semestre, la società *GDS Service Srl*, consulente in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, in seguito a sopralluogo ha proceduto ad un aggiornamento del “Documento di valutazione dei rischi” relativo alla sede legale.

Il nuovo assetto organizzativo assunto dalla Società a decorrere dal 1° dicembre 2022 ha mutato radicalmente la struttura del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale di cui al D. Lgs 81/08. Il sistema preesistente è stato quindi adeguato alla nuova struttura organizzativa intraprendendo opportune iniziative per attestare il sistema su un livello di piena “compliance” alla normativa di settore.

Tutte le attività e gli adempimenti della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono programmati nel rispetto della tempistica stabilita.

4.4.1 FUNZIONI COINVOLTE NEL SPP

- Direttore Generale – Delegato alla sicurezza: con la procura speciale a rogito del Notaio Paolo Castellini del 26 ottobre 2022 Rep. 86623 Raccolta 25167 sono stati integralmente conferiti al Direttore Generale i poteri in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 81/08. Come richiesto dalla norma, la delega è stata approvata per iscritto.

- Responsabili Regionali – Subdelegati alla sicurezza: in considerazione della complessa articolazione dell'azienda, che è oggi composta da 12 siti produttivi di CCM accorpati per aree territoriali sotto la responsabilità operativa di 4 “Responsabili Regional”, si è ritenuto opportuno

delegare specifici poteri di sorveglianza sulle rispettive sedi di competenza ai sensi dell'articolo 16 comma 3 bis del D. Lgs. 81/08. In data 27 dicembre 2022 sono state quindi rilasciate 4 procure notarili. Come richiesto dalla norma, le deleghe sono state approvate per iscritto.

- Responsabili di sala – Preposti: a presidio delle attività svolte in ciascuno dei 12 siti territoriali, sono stati posti i dipendenti che sono collocati in posizione gerarchicamente e funzionalmente apicale su ciascuna sede, che sono stati quindi nominati preposti ex art. 19 D. Lgs. 81/08 con l'incarico di svolgere tutte le attività di vigilanza e controllo, di sovrintendere all'attività lavorativa e garantire l'attuazione delle prescrizioni materia di sicurezza.

- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) – *GDS Service Srl*: in conseguenza dell'attivazione dei 12 siti territoriali l'incarico dell'RSPP è stato esteso anche alle sedi locali. Sono delegate all'RSPP le attività di individuazione dei fattori di rischio e della loro valutazione, l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, l'elaborazione delle misure preventive e protettive e i relativi sistemi di controllo, nonché l'elaborazione delle procedure di sicurezza e dei programmi di formazione.

- Sorveglianza Sanitaria e medici competenti – *Teczial Srl* e *GM Solution Srl*: tenuto conto dell'effort economico e organizzativo necessario per assicurare la tempestiva sorveglianza sanitaria agli operatori assunti in data 1° dicembre 2022 con regime orario settimanale superiore alle 21 ore settimanali, si è ritenuto opportuno contrattualizzare i fornitori del servizio di sorveglianza sanitaria degli ex datori di lavoro, ovvero le società partecipanti al RTI che ha gestito il CCM INPS fino al 30 novembre, in modo da poter disporre dei fascicoli sanitari e procedere in continuità con le visite periodiche di idoneità professionale e le attività di vigilanza e tutela sanitaria già svolte durante il precedente rapporto di lavoro. Sono state quindi contrattualizzate *Teczial Srl* per la sede di Bari e *GM Solutions Srl* per le sedi di Milano, Ivrea, Catania, Olbia, Roma, Terni, L'Aquila, Lecce, Napoli, Cosenza e Crotone. Sono stati conseguentemente nominati il medico competente coordinatore, Dott. Ottorino Zuccarelli, e tutti i medici competenti per ciascuna delle sedi aziendali, con contestuale designazione degli stessi all'incarico di responsabili esterni del trattamento dei dati. I luoghi di custodia dei fascicoli sanitari sono stati correttamente indicati dai fornitori.

- Addetti al sistema prevenzione incendi e primo soccorso: tenuto conto che l'orario di lavoro nel settore di CCM è caratterizzato da una turnistica estremamente elaborata è stato deciso di nominare come addetti al sistema di prevenzione incendi e addetti al primo soccorso la quasi totalità della platea dei dipendenti fisicamente presenti presso le sedi. Nel dettaglio, per quanto concerne la squadra antincendio, si tratta di 140 risorse di cui 90 team leader e 50 operatori, mentre la squadra di primo soccorso vedrà coinvolte 150 persone, di cui 10 responsabili di sala, 90 team leader e 50 operatori. Tale decisione è stata adottata prudenzialmente anche in vista di eventuali novità organizzative in materia di smart working e conseguente rientro al lavoro in presenza del personale. In caso di individuazione di nuove sedi presso le quali collocare i lavoratori, è stata quindi assicurata, sin da ora, la costante presenza in turno di dipendenti in numero sufficiente debitamente formati in materia di prevenzione degli incendi e primo soccorso.

- Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza: in relazione al requisito dimensionale delle sedi dell'azienda è stata prevista la designazione degli RLS nominati in seno alle rappresentanze sindacali aziendali e confermate dall'azienda.

4.4.2 ADEMPIMENTI PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL SPP

- Predisposizione dei DVR: risultano predisposti in prima stesura tutti i DVR delle sedi, che sono stati rilasciati entro i termini definiti dalla norma. Tenuto conto che la nomina degli RLS è successiva alla prima stesura dei DVR e che sono in fase di ultimazione i sopralluoghi su tutte le sedi, è attualmente in fase valutazione l'aggiornamento dei DVR.

- Visite mediche: per quanto riguarda le attività di sorveglianza sanitaria, *Teczial Srl* e *GM Solution Srl*, hanno fornito gli elenchi con le date di scadenza delle visite periodiche dei dipendenti; è stata analizzata tutta la platea dei dipendenti sui quali deve essere svolta la sorveglianza.

- Formazione del personale: la formazione di base ed obbligatoria del personale, che deve avvenire entro 60 gg. dall'assunzione e che ha una durata di 5 anni, è stata attivata con la somministrazione di corsi online in modalità asincrona. Per gli addetti antincendio ed i preposti, che sono stati già nominati, è stata calendarizzata l'attività formativa da completare entro i termini previsti dalla normativa. Per quanto riguarda gli addetti al servizio di primo soccorso, è stato affidato l'appalto per l'erogazione della relativa formazione che è composta da moduli on line ed in presenza. Il Direttore Generale, nominato delegato alla sicurezza ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 81/08, ed i 4 Responsabili Regional, nominati subdelegati 16 comma 3 bis del D. Lgs. 81/08 alla sicurezza, risultano tutti debitamente formati. La formazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, recentemente nominati dalle associazioni sindacali, è stata ultimata.

5 - POLITICHE DI MERCATO

Come anticipato, nel corso dell'esercizio 2022 il mercato di riferimento della Società si è ampliato con l'avvio delle attività di Contact Center Multicanale, oltre a prevedere l'offerta di servizi amministrativi, in particolare di supporto alle attività istituzionali degli enti di previdenza obbligatoria, a cominciare dal Socio unico, nonché per il mondo della bilateralità (fondi pensione, fondi sanitari, enti bilaterali di formazione ed assistenza per i lavoratori).

Poiché la commessa del CCM è stata affidata da INPS, non si rilevano nel corso dell'esercizio particolari variazioni nella composizione della clientela.

L'area geografica di riferimento è esclusivamente l'Italia.

6 - POLITICA DEGLI INVESTIMENTI

Gli investimenti effettuati nell'esercizio in esame hanno riguardato principalmente il settore ICT e le postazioni dell'headquarter. Si rimanda all'apposita sezione della nota integrativa, relativa alle immobilizzazioni.

7 - ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICO - FINANZIARIA

I **ricavi delle prestazioni** risultano pari a Euro 12.974.115 rispetto a Euro 2.651.619 rilevati nel 2021: l'incremento rispetto all'esercizio precedente è legato principalmente all'introduzione dei ricavi legati al servizio di CCM.

Si descrive di seguito l'andamento delle singole commesse affidate alla società:

Commessa Contact Center Multicanale di INPS

I ricavi dell'esercizio 2022 relativi alla commessa CCM sono stati pari ad Euro 9.838.920, maturati in virtù del modello di remunerazione del servizio, previsto a rimborso degli oneri di competenza dell'esercizio. Tale importo corrisponde al 75,83% del totale dei ricavi delle prestazioni realizzate nell'esercizio.

Liquidazione delle indennità di buonuscita per la "Gestione Commissariale Fondo Buonuscita Poste"

Nel bilancio relativo all'esercizio 2022 sono state inserite fatture da emettere ad INPS relative ai corrispettivi dell'intera annualità, pari ad Euro 1.377.049, corrispondenti al 10,61% dei ricavi totali.

Attività per gli Enti bilaterali

I ricavi conseguiti nell'esercizio per questa attività ammontano ad Euro 1.209.229, corrispondenti al 9,32% dei ricavi complessivi, di cui:

- Attività Enti Bilaterali "servizio base": ricavi annui pari a Euro 702.088, corrispondenti al 5,41% dei ricavi totali;
- Attività Enti Bilaterali "servizi aggiuntivi": ricavi annui pari a Euro 507.141: tali servizi rappresentano la quota del fatturato derivante da attività di mercato e si attestano intorno al 3,91% dei ricavi totali, quindi al di sotto del limite del 20% previsto dal TUSP.

In particolare, si registra un aumento del servizio base, i cui ricavi nell'esercizio 2021 si erano attestati ad Euro 664.225.

Attività per servizi formulari Papersed

I ricavi conseguiti nell'esercizio per questa attività ammontano ad Euro 548.917, corrispondenti al 4,23% dei ricavi totali.

I **costi della produzione** risultano pari a Euro 12.342.167; l'incremento registrato rispetto al 2021, in cui i costi si erano attestati ad Euro 2.288.197, è da attribuire principalmente alle voci "costi del personale" e "costi per servizi".

Il **costo del personale** è variato da Euro 1.652.694 del 2021 ad Euro 8.060.538 del 2022. Come noto, tale incremento è dovuto alle assunzioni, concentrate in particolare nell'ultimo bimestre dell'anno, delle risorse impiegate nel servizio CCM, nonché delle risorse dell'headquarter.

I **costi per servizi**, pari ad Euro 427.237 nel 2021, si sono attestati ad Euro 2.936.347 nell'esercizio 2022. L'incremento è dovuto principalmente ai costi di logistica, ai costi ICT (compresi costi infragruppo), e ai costi relativi agli incarichi professionali sostenuti per l'avvio del nuovo servizio, tra cui si segnala l'impatto rilevante delle attività legate al piano industriale.

Il **risultato prima delle imposte** passa da Euro 519.277 del 2021 ad Euro 675.379 del 2022, con un incremento del 30% circa.

L'**utile netto** è pari ad Euro 472.319 al netto delle relative imposte pari a Euro 203.060 e dopo aver effettuato ammortamenti e svalutazioni per Euro 468.057; nell'esercizio precedente la Società aveva conseguito un utile netto di Euro 381.751. Risulta quindi un incremento dell'utile netto di circa il 23,5% rispetto al 2021, legato ai risultati economici del ramo Ex Sispi, in particolare della commessa dei Formulari Papersed.

Nella tabella che segue, sono riportati sinteticamente i risultati economici (in migliaia di Euro), raffrontati con quelli relativi ai precedenti esercizi:

Anno	Ricavi delle prestazioni	Reddito operativo (rogc)	Risultato ante Imposte	Risultato di esercizio
2022	12.974	675	675	472
2021	2.652	519	519	382
2020	2.516	701	699	516

Come per l'esercizio precedente, anche per quello in esame si sottolinea che la Società non ha fatto ricorso a mezzi finanziari di terzi disponendo nel 2022 di adeguata liquidità, come evidenziato nel rendiconto finanziario.

La situazione della liquidità aziendale, al 31 dicembre 2022, è la seguente:

- Banca di Credito Cooperativo di Roma-Agenzia 15: saldo attivo pari a **€ 4.936.890**;
- Monte dei Paschi di Siena-Agenzia n.15: saldo attivo pari a **€ 6.525**.

8 - INDICATORI DI RISULTATO FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 2428, comma 1-bis, C.C. la relazione sulla gestione "*deve contenere, nella misura necessaria alla comprensione della situazione della società e dell'andamento e del risultato della sua gestione, gli indicatori di risultato finanziari*". Pertanto, di seguito, in ottemperanza alle sopra citate modifiche introdotte dal D. Lgs. n. 32/2007 e sulla base del documento emanato in data 14 gennaio 2009 dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, si è proceduto alla costruzione dei risultati parziali di bilancio e dei correlati indici riclassificando, preliminarmente, il conto economico e lo stato patrimoniale civilistici secondo il criterio funzionale o della pertinenza gestionale.

Tale riclassificazione ha riguardato sia il 2022 che l'esercizio precedente.

Nei paragrafi che seguono vengono separatamente analizzati l'andamento economico, patrimoniale e finanziario con l'utilizzo di specifici indicatori di risultato.

Gli indicatori di risultato economici e finanziari sono ricavati direttamente dai dati di bilancio, previa sua riclassificazione.

Al fine di meglio comprendere l'andamento gestionale, si fornisce di seguito una riclassificazione del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale per l'esercizio in chiusura e per quello precedente.

I metodi di riclassificazione sono molteplici; quelli ritenuti più utili per l'analisi della situazione complessiva della Società sono, per lo Stato Patrimoniale, la riclassificazione finanziaria e funzionale e, per il Conto Economico, la riclassificazione a valore aggiunto.

STATO PATRIMONIALE FINANZIARIO (in migliaia di Euro)

Attivo	2022	2021	Passivo	2022	2021
ATTIVO FISSO	1.957	233	MEZZI PROPRI	3.447	2.975
Immobilizzazioni immateriali	1.694	121	Capitale sociale	500	500
Immobilizzazioni materiali	211	84	Riserve	2.947	2.475
Immobilizzazioni finanziarie	52	28			
			PASSIVITA' CONSOLIDATE	1.279	426
ATTIVO CIRCOLANTE (AC)	10.247	3.702			
Disponibilità	222	51			
Liquidità differite	5.081	1.159	PASSIVITA' CORRENTI	7.478	534
Liquidità immediate	4.944	2.492			
CAPITALE INVESTITO (CI)	12.204	3.935	CAPITALE DI FINANZIAMENTO	12.204	3.935

STATO PATRIMONIALE FUNZIONALE (in migliaia di Euro)

Attivo	2022	2021	Passivo	2022	2021
CAPITALE INVESTITO OPERATIVO	12.177	3.908	MEZZI PROPRI /CAPIT. NETTO	3.447	2.975
			PASSIVITA' DI FINANZIAMENTO	0	0
IMPIEGHI EXTRA-OPERATIVI	27	27			
			PASSIVITA' OPERATIVE	8.757	960
CAPITALE INVESTITO (CI)	12.204	3.935	CAPITALE DI FINANZIAMENTO	12.204	3.935

CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO (in migliaia di Euro)

	2022	2021
Ricavi delle vendite	12.974	2.652
Produzione interna	0	0
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA	12.974	2.652
Costi esterni operativi	3.271	563
VALORE AGGIUNTO	9.703	2.089
Costi del personale	8.061	1.653
MARGINE OPERATIVO LORDO	1.642	436
Ammortamenti e accantonamenti	986	63
RISULTATO OPERATIVO	656	373
Risultato dell'area accessoria	19	146
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri finanziari)	0	0
EBIT NORMALIZZATO	675	519
Oneri finanziari	0	0
RISULTATO LORDO	675	519
Imposte sul reddito	203	137
RISULTATO NETTO	472	382

Principali indicatori

Poste le suddette riclassificazioni, vengono calcolati i seguenti indici di bilancio:

INDICATORI PATRIMONIALI E FINANZIARI

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		2022	2021
Margine primario di struttura (in migliaia di euro)	Mezzi propri – Attivo fisso	1.492	2.742
Quoziente primario di struttura	Mezzi propri / Attivo fisso	1,76	12,77
Margine secondario di struttura (in migliaia di euro)	(Mezzi propri + Passività consolidate) - Attivo fisso	2.770	3.168
Quoziente secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate) / Attivo fisso	2,42	14,60

Margine di struttura primario, detto anche Margine di Copertura delle Immobilizzazioni: misura in valore assoluto la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio, ovvero con le fonti apportate dai soci. Permette di valutare se il patrimonio netto sia sufficiente o meno a coprire le attività immobilizzate. Un margine positivo, come nel caso in esame, indica un ottimo equilibrio finanziario dato dal fatto che il Socio finanzia, con il patrimonio netto, tutte le attività immobilizzate.

Quoziente di struttura primario: si tratta di un indice che, quando superiore all'unità, mostra la copertura integrale dell'attivo fisso con i mezzi propri; si è in presenza di una situazione di solidità patrimoniale. La diminuzione rispetto all'esercizio precedente è da imputare agli importanti investimenti effettuati nel corso dell'esercizio in esame come meglio indicato in nota integrativa.

Margine di struttura secondario: misura in valore assoluto la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio e i debiti a medio e lungo termine. Permette di valutare se le fonti durevoli siano sufficienti a finanziare le attività immobilizzate. Il margine, più che positivo, indica che le fonti durevoli sono sufficienti a finanziare le attività immobilizzate.

Quoziente di struttura secondario: si tratta di un indice che, essendo superiore all'unità, mostra la copertura integrale dell'attivo fisso con il passivo permanente; anche in tale circostanza l'indicatore, sebbene in flessione rispetto all'esercizio precedente, rivela una situazione assolutamente buona dal punto di vista della solidità patrimoniale.

INDICATORI DI STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI		2022	2021
Quoziente di indebitamento complessivo	(Passività consolidate + Pass. correnti) / Mezzi propri	2,54	0,32
Quoziente di indebitamento finanziario	Passività di finanziamento / Mezzi propri	0,00	0,00

Quoziente di indebitamento complessivo: esprime la misura dell'equilibrio o dello squilibrio tra le diverse fonti di finanziamento e sarà tanto maggiore quanto più elevata sarà l'esposizione debitoria dell'impresa verso i terzi rispetto alle fonti di finanziamento indotte dal Socio.

Quoziente di indebitamento finanziario: tale quoziente indica quante unità di debiti esistono per ogni unità di mezzi propri. Sarebbe auspicabile che fosse al massimo pari all'unità. E' un indicatore molto importante in quanto comprende solo i debiti finanziari ovvero quei debiti che determinano problemi in termini di solidità in quanto, a titolo esemplificativo, limitano lo sviluppo dell'impresa (poiché oggetto di un più o meno rapido rimborso), creano dipendenza dell'impresa dall'esterno, creano dipendenza dalle variazioni dei tassi, ecc. L'esistenza di un valore che anche nel 2022 si attesta allo zero, rappresenta una situazione ottima dal punto di vista finanziario.

INDICATORI DI SOLVIBILITA'		2022	2021
Margine di disponibilità (in migliaia di euro)	Attivo circolante – Passività correnti	2.770	3.168
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante / Passività correnti	1,37	6,93
Margine di tesoreria (in migliaia di euro)	(Liquidità differite + Liquid.immediate) – Pass. Correnti	2.548	3.117
Quoziente di tesoreria	(Liquidità differite + Liquid.immediate) / Pass. Correnti	1,34	6,84

Si tratta dei più comuni e significativi indicatori finanziari che misurano il grado di liquidità posseduto dall'azienda alla data di chiusura dell'esercizio 2022 e dell'esercizio precedente. I sopra indicati quozienti continuano a palesare la capacità dell'impresa nel far fronte ai propri impegni finanziari a breve con adeguati mezzi finanziari disponibili.

Margine di disponibilità, detto anche margine di liquidità primario: misura in valore assoluto la capacità dell'impresa di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili. Permette di valutare se le liquidità sono sufficienti o meno a coprire le passività correnti. Un margine positivo, come nel caso in esame, indica che le liquidità immediate dell'azienda sono sufficienti ad onorare gli impegni a breve termine.

Quoziente di disponibilità: misura la capacità dell'impresa di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili. Permette di valutare quanta parte delle passività correnti sono coperte da liquidità immediatamente disponibili. L'indicatore mostra un valore maggiore di 1 che esprime una situazione di tranquillità finanziaria.

Margine di Tesoreria, detto anche margine di liquidità secondario: misura in valore assoluto la capacità dell'impresa di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili e le liquidità differite (tutto il capitale circolante, ad esclusione delle rimanenze). Permette

di valutare se le liquidità immediate e quelle differite sono sufficienti o meno a coprire le passività correnti. Il margine positivo che presenta la società, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente, indica che le liquidità immediate e le liquidità differite dell'azienda sono sufficienti ad onorare gli impegni a breve termine.

Quoziente di tesoreria: misura la capacità dell'impresa di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili e le liquidità differite (tutto il capitale circolante ad esclusione delle rimanenze). Permette di valutare in maniera prudenziale la solvibilità aziendale nel breve termine, escludendo dal capitale circolante i valori di magazzino che potrebbero rappresentare investimenti di non semplice smobilizzo. Nel caso specifico, l'esistenza di un valore superiore all'unità dimostra come l'azienda presenti un buon grado di solvibilità nel breve termine in quanto l'incasso dei crediti a breve consente di far fronte al pagamento di tutti i debiti correnti.

INDICATORI ECONOMICI

INDICATORI DI REDDITIVITA'		2022	2021
ROE netto (Return on equity)	Risultato netto / Mezzi propri medi	13,70%	12,85%
ROE lordo	Risultato lordo / Mezzi propri medi	19,59%	17,45%
ROI (Return on investments)	Risultato operativo / (CIO medio – Passività operative)	19,18%	12,65%
ROS Return on sale)	Risultato operativo / Ricavi di vendite	5,06%	14,06%
ROD (Return on debts)	Oneri finanziari / Debiti	0,00%	0,00%

ROE (Return On Equity): esprime in misura sintetica la redditività e la remunerazione del capitale proprio. L'indicatore consente ai soci di valutare il rendimento del proprio investimento ed eventualmente confrontarlo con quello di investimenti alternativi; non esiste un valore standard, in quanto il risultato può variare in relazione al settore di riferimento ed alla sua rischiosità. L'indicatore, pur risentendo della modifica della struttura dei costi e dei ricavi nel corso dell'esercizio, rimane positivo.

ROI (Return On Investment): è il rapporto tra il reddito operativo e il totale dell'attivo. Esprime la redditività caratteristica del capitale investito, ove per redditività caratteristica s'intende quella al lordo della gestione finanziaria, delle poste straordinarie e della pressione fiscale. Come nel caso del ROE, l'indicatore, pur risentendo della modifica della struttura dei costi e dei ricavi nel corso dell'esercizio, rimane positivo.

ROS (Return On Sale): è il rapporto tra la differenza tra valore e costi della produzione e i ricavi delle vendite. Esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dai ricavi tipici dell'attività svolta.

ROD (Return On Debts): questo indice consente di valutare qual è il costo medio del capitale preso a prestito. Ai fini dell'analisi di bilancio interessa però il suo raffronto con il ROI e il suo effetto sul ROE per valutare complessivamente la bontà della struttura finanziaria dell'impresa. Quanto minore è l'indice tanto migliore sarà stata la gestione dell'azienda nella scelta dei finanziatori esterni e, relazionato con ROI e ROE, tanto migliore sarà la redditività dell'azienda. L'indice a valore zero conferma la capacità dell'azienda a sostenere con risorse proprie gli impegni finanziari non dovendo ricorrere a finanziamenti di terzi.

INDICATORI DI PRODUTTIVITA'

Costo del lavoro su ricavi

Misura l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi per servizi.

Permette di valutare quanta parte dei ricavi è assorbita dal costo del personale.

2022	2021
62%	62%

Valore aggiunto operativo per dipendente

Misura il valore aggiunto operativo per dipendente.

Permette di valutare la produttività dell'azienda sulla base del valore aggiunto totale e pro-capite.

Anno	2022	2021
Valore aggiunto totale (migliaia di euro)	9.703	2.089
n. dipendenti	1.486	40
Valore aggiunto per addetto (migliaia di euro)	6,53	52

9 - INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AMBIENTE ED AL PERSONALE

9.1 – CONTENZIOSO AMBIENTALE

La Società non ha attualmente alcun contenzioso civile o penale verso terzi per danni causati all'ambiente o per reati ambientali.

9.2 – INFORMAZIONI ATTINENTI AL PERSONALE

Al fine di consentire il perseguimento dei nuovi obiettivi, si è reso necessario l'avvio di un progetto teso alla definizione della nuova struttura organizzativa, con l'individuazione e selezione delle relative figure manageriali. Pertanto, in data 21 gennaio 2022, è stato pubblicato sul sito della Società, su due quotidiani a diffusione nazionale, sul sito di INPS e su LinkedIn, un bando, con scadenza 11 febbraio 2022, finalizzato alla selezione dei dirigenti responsabili delle seguenti unità organizzative:

- Amministrazione, Controllo, Finanza e Affari Generali;
- Information Technology;
- Risorse Umane;
- Servizi di Contact Center.

La valutazione dei candidati, per la quale la Società si è avvalsa del supporto di un operatore specializzato nel recruiting (*Key2people Executive Search Srl*), è stata effettuata tenendo in particolare considerazione il percorso professionale di ciascuno, con specifico riferimento alle competenze ed alle concrete esperienze maturate in ruoli ed in realtà di analoga complessità.

A seguito della conclusione del processo di selezione, il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n. 17 del 12 Maggio 2022, ha provveduto a nominare le seguenti quattro figure dirigenziali:

- Dott. Gino Angiolillo, dirigente area “Risorse Umane”, assunto con decorrenza 1 giugno 2022;
- Ing. Giovanni Bagnoli, dirigente area “Information Technology”, assunto con decorrenza 13 giugno 2022;
- Dott.ssa Laura Aglione, dirigente area “Servizi di Contact Center”, assunta con decorrenza 13 giugno 2022;
- Dott. Gabriele Ruggeri, dirigente area “Amministrazione, Controllo, Finanza e Affari Generali”, assunto con decorrenza 16 giugno 2022.

Per fornire supporto alle strutture in fase di start-up, nel periodo tra aprile e novembre 2022, vi è stata la necessità di avvalersi di personale in somministrazione tramite un’agenzia autorizzata (*Umana Spa*), per le funzioni di “Assistente di Direzione”, “Data Analyst”, “Specialista Budget e Pianificazione”, “Contact Center Specialist” e “Process Analyst”.

Tenuto conto delle nuove esigenze organizzative per l’erogazione del servizio di CCM, la Società ha provveduto nel corso dell’esercizio al reclutamento delle unità di personale con profilo di operatore di contact center, team leader, specialista qualità e formazione e responsabile di sala. A tal fine, con la deliberazione n. 18 del 12 maggio 2022, il Consiglio di Amministrazione ha approvato l’avviso di selezione per titoli per il reclutamento di 3.014 risorse, pubblicato il 25 maggio 2022 sul sito della Società nonché su due quotidiani a diffusione nazionale, con scadenza il 9 giugno dello stesso anno. Nella selezione sono state valorizzate, in via prioritaria, le esperienze maturate nell’ambito dell’erogazione del servizio di CCM dagli addetti in via prevalente all’esecuzione della commessa, in servizio al 1° giugno 2021, stabilendo preventivamente, il numero, i livelli di inquadramento, il trattamento economico e la tempistica di assunzione. Le graduatorie finali della selezione sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione con la deliberazione n.43 del 19 settembre 2022; le relative assunzioni sono state perfezionate a decorrere dall’ultimo bimestre 2022.

Nell’ottica di completare l’adeguamento della struttura organizzativa, la Società ha altresì avviato una procedura di reclutamento del personale da impiegare presso le unità organizzative della direzione generale nonché presso alcuni siti operativi in qualità di responsabili dei siti stessi. Il Consiglio di Amministrazione, rilevata l’esigenza di procedere all’assunzione di un primo gruppo di 69 unità, ha approvato con deliberazione n. 32 del 4 agosto 2022 il relativo avviso di selezione, pubblicato in data 5 settembre 2022 sul sito della Società, sul sito dell’INPS e su due quotidiani a diffusione nazionale. Le assunzioni, partite a novembre 2022, saranno completate nel corso dell’esercizio 2023.

Di seguito tabella riepilogativa con i dati numerici sul personale:

	<i>Numero al termine dell'esercizio precedente</i>	<i>Numero al termine dell'esercizio</i>	<i>Variazione verificatasi nell'esercizio</i>	<i>Numero medio</i>
Dirigenti	1	6	5	4
Quadri	2	6	4	4
Impiegati	37	2.919	2.882	1.478
Operai				0
Altri dipendenti				0
Totale Dipendenti	40	2.931	2.891	1.486

10 - ATTIVITA' DI RICERCA E SVILUPPO

Ai sensi dell'articolo 2428, 3° comma, punto 1 del c.c., si dà atto che non sono state svolte attività di ricerca e sviluppo nel corso del 2022.

11 - RAPPORTI CON IMPRESE CONTROLLATE, COLLEGATE, CONTROLLANTI E IMPRESE SOTTOPOSTE AL CONTROLLO DI QUESTE ULTIME

INPS Servizi è una società di servizi interamente partecipata dall'INPS, che ne esercita il controllo e ne determina gli indirizzi gestionali, secondo le modalità proprie degli affidamenti diretti rispondenti al modello del cd. "in house" di cui al D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175.

Come noto, la Società ha nei confronti della controllante INPS i seguenti rapporti:

- Servizio di Contact Center Multicanale;
- Liquidazione delle indennità di buonuscita per Gestione Commissariale Fondo Buonuscita Poste;
- Attività per Enti Bilaterali;
- Attività per servizi Formulari Papersed.

Tali affidamenti rappresentano la totalità delle commesse gestite dalla Società ed relativi i ricavi sono già indicati nel paragrafo 7 "Andamento della gestione economico – finanziaria" a cui si rimanda.

Si rende noto che durante l'esercizio 2022, per l'erogazione dei Servizi di Contact Center Multicanale, la controllante INPS ha messo a disposizione della Società stessa beni e servizi, principalmente di carattere informatico, e spazi destinati all'allocazione degli operatori del CCM e del personale della Direzione Generale.

La messa a disposizione di beni e servizi da parte del socio INPS è avvenuta nel rispetto delle prescrizioni contrattuali, con particolare riferimento all'articolo 7 (Corrispettivi e modalità di pagamento) del Contratto attuativo, ai sensi del quale, la remunerazione dei servizi può avvenire, tra le altre modalità, mediante la messa a disposizione di beni strumentali e/o l'erogazione di servizi da parte dell'Istituto.

In particolar modo, i servizi e le forniture resi disponibili ad INPS Servizi hanno riguardato le linee di fonia per l'erogazione del servizio di contact center tramite i numeri verdi nazionali, i servizi di "content management e conduzione applicativa", le infrastrutture di connettività necessarie allo svolgimento dei servizi di contact center, le linee telefoniche afferenti ai numeri verdi internazionali, l'acquisizione di n. 32 server con relativi accessori e servizio di manutenzione e l'attività sistemistica propedeutica e transitoria di supporto specialistico per l'avvio del servizio. I costi imputati nell'esercizio 2022 per quanto sopra indicato, ammontano ad € 1.674.228,73.

Relativamente agli spazi destinati ai dipendenti INPS Servizi, poiché la maggioranza del personale ha optato per lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, il fabbisogno di spazi lavorativi distribuiti sul territorio nazionale si è ridotto rispetto alle previsioni.

Tale circostanza ha indotto la Società a basare le proprie strutture operative presso le Direzioni territoriali dell'INPS site in prossimità delle sedi di lavoro dei precedenti fornitori della commessa.

Limitatamente alle sedi periferiche il Socio ha messo a disposizione postazioni di lavoro composte da scrivania e sedia ergonomica, all'interno di stanze dedicate al personale di INPS Servizi S.p.A. oltre all'erogazione di tutti i servizi finalizzati a rendere pienamente fruibili le postazioni di lavoro e all'utilizzo delle parti comuni.

Oltre all'headquarter sito in Roma in via Ballarin n. 42, la Società utilizza delle postazioni di lavoro ubicate presso le seguenti strutture territoriali di proprietà di INPS:

Città	Indirizzo	Postazioni lavoro
Casamassima	Centro comm. "Il Baricentro"	8
Napoli	Via Guantai Nuovi n. 25	4
Catania	P.zza della Repubblica n. 26	6
Cosenza	P.zza Loreto n. 22	5
Crotone	Via G. Deledda n. 1	10
L'Aquila	C.so Federico II n. 68	47
Lecce	V.le Marche n. 12-14	13
Milano	Via P. Martire d'Anghiera n. 2	2
Olbia	Via Caduti sul lavoro n. 29	6
Terni	V.le Bramante n. 11/45	2
Ivrea	P.zza Lamarmora n. 42	4

Per quanto riguarda la Direzione Generale, tenuto conto dell'intervenuto incremento del personale durante l'esercizio 2022 si è provveduto al definitivo trasferimento di tutti gli uffici dai locali di via Beccaria a quelli di v.le Ballarin, sempre di proprietà di INPS.

I costi imputati nell'esercizio 2022 per quanto sopra indicato, ammontano ad € 364.490,26.

Ricavi Intercompany	€ 11.764.885,91
Costi Intercompany	
ICT	€ 1.674.228,73
Sedi	€ 364.490,26
Crediti Vs Inps	€ 4.304.879,34
Debiti Vs Inps	€ 2.080.102,63

Nel corso dell'esercizio 2022 la Società non ha beneficiato di contributi in conto impianti e in conto esercizio da parte della controllante.

Si precisa, altresì, che la Società non ha ulteriori rapporti con imprese controllate o collegate.

12 - AZIONI PROPRIE E AZIONI/QUOTE DI SOCIETÀ CONTROLLANTI

Adempiendo al disposto dei punti 3) e 4), comma 3, art. 2428 c.c., comunichiamo che la Società non ha detenuto nel corso dell'esercizio azioni proprie e della società controllante.

13 - INFORMATIVA SULL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO

Conformemente alle disposizioni di cui agli artt. 2497 e seguenti del Codice Civile, la Società non è soggetta a direzione e coordinamento da parte di società o enti, mentre è soggetta "a controllo analogo", ai sensi del decreto legislativo 19 agosto 2016 n.175 (TUSP).

14 - ESPOSIZIONE DELLA SOCIETÀ' AI RISCHI

Ai sensi dell'articolo 2428, c. 3, punto 6-bis del c.c., nella presente sezione vengono fornite informazioni relative ai rischi, con potenziali effetti indesiderati sulla performance finanziaria ed economica a cui la Società è esposta.

14.1 - RISCHIO DI LIQUIDITÀ

Vista la natura della propria attività, la Società è esposta al rischio di liquidità, con riferimento alla disponibilità di risorse finanziarie adeguate e tempestive per far fronte alla propria attività operativa

e al rimborso delle passività assunte. A tal riguardo, si evidenzia che i flussi di cassa e le necessità di finanziamento della Società sono costantemente monitorati e gestiti sotto il controllo della Direzione “Amministrazione, Controllo, Finanza e Affari Generali” con l’obiettivo di garantire un’efficace ed efficiente gestione delle risorse finanziarie e la prudente gestione della liquidità originata dalla normale operatività. Questo obiettivo implica il mantenimento di adeguate disponibilità liquide, da garantire anche attraverso il ricorso ad anticipazioni del prezzo calcolate sul valore del contratto di appalto relativo al servizio CCM, nonché mediante eventuale ricorso al credito bancario.

Si segnala che, nella fase di start-up, al fine di consentire il riequilibrio temporale tra gli esborsi sostenuti dalla Società e l’incasso dei crediti derivanti dalla fatturazione dei servizi all’INPS, nel mese di dicembre 2022 si è fatto ricorso, attraverso l’Addendum al Contratto Attuativo di Servizio sottoscritto, ad una previsione contrattuale che ha consentito l’anticipazione della fatturazione di parte dei ricavi CCM e l’emissione, da parte di INPS Servizi delle relative fatture.

Si rimanda alla sezione della nota integrativa relativa agli eventi successivi alla chiusura dell’esercizio 2022 per la descrizione delle ulteriori operazioni avvenute nel 2023 volte al mantenimento dell’equilibrio finanziario (incremento del capitale sociale e anticipazione di quota del prezzo sulle prestazioni da contratto di servizio CCM).

14.2 - RISCHIO DI PREZZO

La Società è parzialmente protetta dal rischio di prezzo in quanto le tariffe di remunerazione per la quasi totalità del fatturato, sono state contrattualmente definite in modo da coprire integralmente i costi di produzione.

Tuttavia, l’attuale struttura contrattuale dei servizi del Contact Center prevede la presenza di un “cap” ai ricavi massimi fatturabili dalla Società, che potrebbe determinare criticità in presenza di dinamiche inflattive dei costi significativi della società (c.d. “**Rischio inflattivo**”), rappresentati dai costi del personale e da quelli tecnologici.

Da questo punto di vista un potenziale rischio potrebbe emergere dagli incrementi nella contrattazione collettiva, che seguono dinamiche al di fuori del controllo e dell’influenza della Società e che possono determinare un impatto sui conti di una società *labour intensive* quale è INPS Servizi.

Similmente, un’analoga potenziale criticità è rappresentata dall’incremento nominale dei costi tecnologici in quanto la Società destina una consistente porzione delle proprie risorse finanziarie alle implementazioni tecnologiche necessarie all’adeguamento dei propri sistemi informatici alla normativa vigente. Tali costi, rappresentati sostanzialmente dall’acquisizione di servizi prestati da forza lavoro specialistica, sono pertanto anch’essi soggetti alle dinamiche inflattive, seppur parzialmente compensate dalla determinazione del prezzo ex ante attraverso i meccanismi di gara/convenzione.

In entrambi i casi tali rischi inflattivi sono continuamente monitorati dalla Società che, congiuntamente al Socio, è attenta a condividere le soluzioni di volta in volta necessarie a garantire l’equilibrio economico finanziario.

L'incidenza delle materie prime nei costi di produzione è scarsamente significativa poiché la produzione della Società non consiste nella trasformazione di queste ultime ma nell'effettuazione di servizi di natura immateriale.

14.3 - RISCHIO DI CREDITO

Non sussiste tale tipo di rischio in quanto la Società presenta una significativa concentrazione dei crediti, che sono costituiti quasi interamente dai corrispettivi dei contratti di servizio con la controllante INPS; vista la solvibilità dell'Istituto, la società non è da ritenere esposta a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento della controparte.

14.4 - RISCHIO DI VARIAZIONE DEI FLUSSI FINANZIARI

La Società non è esposta a rischi di variazione dei flussi finanziari.

14.5 – ALTRI RISCHI

Stante la natura di Società in house e stante l'attribuzione delle attività relative al Contact Center Multicanale in forza di un dettame normativo (D.L. 3.09.2019 n. 101), la Società non è esposta al rischio di mancata commercializzazione dei propri servizi (c.d. "**Rischio di business**") essendo gli stessi disciplinati da contratti pluriennali. Essendo stati definiti i contenuti dei principali contratti di servizio, la Società può contare su ricavi contrattualmente stabiliti e pertanto ha in sostanza completato la definizione degli elementi chiave su cui si fonda il business, e si avvia pertanto ad una stabilizzazione della propria attività. Per quanto riguarda invece lo scenario macroeconomico di riferimento, si ritiene che gli effetti derivanti dall'eventuale protrarsi degli eventi bellici possano essere di dimensioni tali da non compromettere l'equilibrio della gestione e la continuità aziendale, essendo la clientela rappresentata da soggetti istituzionali che non interromperanno le proprie attività. Nell'ambito della valutazione del c.d. "**Rischio Strategico**", si ritiene limitato l'impatto di eventuali cambiamenti politici, che possono riverberarsi sulla Società esclusivamente in termini di rotazione degli incarichi di riferimento nella struttura di Controllo Analogico del Socio Unico, con eventuali possibili ritardi nella definizione delle questioni commerciali che di volta in volta emergono nella gestione corrente della Società.

Infine, alla data di redazione del presente Bilancio e, salvo quanto riportato nella Nota Integrativa a commento della voce "Fondi Rischi ed Oneri", non sono emersi ulteriori elementi che possano far ritenere che la Società sia esposta a passività potenziali o a perdite di una qualche consistenza, né allo stato ritiene di avere cognizione di elementi tali che possano apprezzabilmente interessare la posizione patrimoniale, economica e finanziaria.

Dal punto di vista del **rischio** derivante dal **Capitale Umano**, si rappresenta che INPS Servizi ha con successo completato, in via sostanziale, il proprio periodo di start-up e le risorse umane, con particolare riguardo a quelle assunte per la gestione del contact center, sono di fatto stabilizzate

all'interno della Società, avendo terminato, alla data di redazione del presente bilancio il proprio periodo di prova.

15. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel corso del 2022 la Società ha affrontato e gestito le più significative attività relative allo start-up, provvedendo all'assunzione del capitale umano, all'organizzazione delle attività e dei relativi spazi lavorativi, alla pianificazione strategica, operativa e finanziaria.

Tali attività sono proseguite anche nel corso del 2023 e, alla data di redazione del presente Bilancio, in condivisione con il Socio unico, le azioni del management sono state rivolte a garantire l'equilibrio finanziario, nonché a definire, attraverso la sottoscrizione dei contratti di servizio e del contratto di riaddebito dei costi, le voci più significative di ricavo e di costo della Società.

Alla data di redazione del presente bilancio, pur alla luce di quanto evidenziato nei paragrafi precedenti, è stata pertanto conferita certezza alle principali partite intercompany e sono stati definiti i principali drivers di costo e ricavo.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, l'evoluzione prevedibile della gestione riguarderà il completamento e il *fine tuning* di tutte le attività necessarie a garantire l'ordinaria operatività e il pieno raggiungimento dell'oggetto sociale.

Con riferimento alla commesse Enti Bilaterali, si rappresenta che, per effetto del D.L. 29 dicembre 2022, n. 198 convertito in legge 24 febbraio 2023 sussistono le condizioni giuridiche per poter rinnovare la convenzione quadro con gli Enti Bilaterali assicurando uno standard qualitativo e quantitativo almeno pari a quello dei dati e delle informazioni finora fornite.

Tale norma, infatti, consente il superamento delle incertezze interpretative riguardanti il trattamento dei dati anagrafici e retributivi, in quanto, aggiungendo il comma 13-bis all'articolo 86 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276 ha previsto che, "Ove siano stipulate convenzioni che prevedano servizi di raccolta dei contributi o diversi servizi amministrativi con enti bilaterali di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), del presente decreto ovvero con fondi sanitari e casse aventi fine assistenziale di cui all'articolo 9 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e all'articolo 51, comma 2, lettera a), del testo unico di cui al decreto Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917, l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, in considerazione della rilevanza delle finalità perseguite dai soggetti convenzionati, è autorizzato al trattamento dei dati connessi all'attuazione delle convenzioni nonché a trasferire a predetti soggetti i dati anagrafici, retributivi, contributivi e di servizio di cui dispone, necessari per la realizzazione delle finalità istituzionali.

Pertanto il rinnovo della convenzione ed il conseguente affidamento del servizio alla Società porrà le premesse per la conferma dei volumi dei ricavi tale commessa.

 Firmato digitalmente da:
MARIO ESPOSITO
29/05/2023 18:02