



***BILANCIO SOCIALE
ANNO 2021***

Sommario

0. Lo standard SA 8000	3
1. Presentazione della società	5
1.1 La società	5
1.1.1 Il personale	5
1.1.2 L'attenzione sociale	11
1.1.3 Fornitori	13
1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale	13
2. Lavoro infantile	15
3. Lavoro forzato e obbligato	16
4. Salute e sicurezza	17
4.1 Le attività di formazione	17
4.2 Andamento infortunistico	18
4.3 La salute	19
5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	21
5.1 L'impegno	22
6. Discriminazione	23
7. Procedure disciplinari	24
7.1 Pratiche disciplinari	24
7.2 Reclami	25
8. Orario di lavoro	26
8.1 Lavoro straordinario	26
8.2 Ferie	26
8.3 Indicatori	26
9. Retribuzione	28
9.1 Indicatori	28
10. Sistema di gestione	30
10.1 Riesame della direzione	30
10.2 Pianificazione e implementazione	30
10.3 Controllo dei fornitori	31
10.4 Comunicazioni esterne	31

0. Lo standard SA 8000

Italia Servizi Integrati spa ha ottenuto nel maggio 2015 e confermato negli anni a seguire la certificazione allo standard SA 8000 mediante l'ente certificatore TUV ITALIA.

Tale certificazione è volta ad assicurare che nelle aziende siano presenti condizioni di lavoro che rispettino la responsabilità sociale, un corretto approvvigionamento delle risorse e un processo di controllo per la tutela dei lavoratori.

Lo standard SA 8000 prevede che le aziende implementino un sistema di gestione che non solo permetta di verificare l'applicazione delle leggi nazionali e internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro (con particolare attenzione alla Dichiarazione Universale dei diritti umani emanata dall'ONU) ma che recepisca anche i requisiti di natura etica, quali l'assenza di forme di discriminazione e le pari opportunità.

Ai fini della certificazione è previsto che le aziende sviluppino idonei strumenti per monitorare periodicamente il sistema implementato e per esplicitare i livelli di prestazione raggiunti e che si intendono raggiungere, per migliorare costantemente il proprio livello di responsabilità nei confronti dei lavoratori.

A tal fine Italia Servizi Integrati ha redatto il presente bilancio secondo le linee guida del TUV ITALIA.

La metodologia utilizzata si basa sulla verifica degli indicatori che dipendono dai fattori di rischio identificati e contenuti nella Mappa dei Rischi. Tale mappa consente una preliminare identificazione dei pericoli e dei rischi associati all'applicazione della norma SA8000:2014.

Per questo procedimento sono previste figure interagenti quali: il SENIOR MANAGEMENT, il Social Performance Team, l'RSPP, i Preposti, gli RLS.

Queste figure possono avvalersi per la Valutazione dei Rischi di specialisti esterni alla Società.

I suggerimenti e le comunicazioni di tutto il personale costituiscono un punto di riferimento essenziale per questo procedimento.

I lavoratori sono direttamente coinvolti nel processo di individuazione, controllo e, ove possibile eliminazione, dei possibili rischi applicativi

L'identificazione dei pericoli e rischi è preceduta in primo luogo da una verifica del rispetto, da parte dell'Azienda, della normativa vigente in tema di sicurezza e igiene del lavoro. Pertanto si verifica lo stato di aggiornamento della documentazione nell'ambito della Valutazione dei Rischi (DVR).

Per la valutazione dei rischi connessi all'applicazione del Sistema della Responsabilità sociale SA8000:2014 si è fatto ricorso ad una "lista di fattori di rischio", alle informazioni fornite dal personale dell'azienda, all'esperienza nell'ambito.

Fattori di rischio

I processi di identificazione della non conformità applicativa dello standard SA8000:2014 si basano sull'esame dei seguenti fattori di rischio:

1. Personale
2. Lavoro infantile
3. Lavoro forzato e obbligato
4. Salute e sicurezza
5. Attività di formazione
6. Salute
7. Infortuni
8. Libertà di associazione
9. Discriminazione
10. Procedure disciplinari
11. Orario di lavoro
12. Retribuzione
13. Fornitori

Quantificazione e valutazione rischio

I rischi individuati sono valutati secondo la Matrice di valutazione del rischio. In generale si può esprimere il Rischio

R: funzione della Variabile Probabilità di accadimento (P), intesa come elemento che definisca la possibilità temporale che si instauri una definitiva situazione di non conformità applicativa e della variabile Danno o Gravità di accadimento (D) intesa come entità della non conformità applicativa rilevata.

$$R = P \times D$$

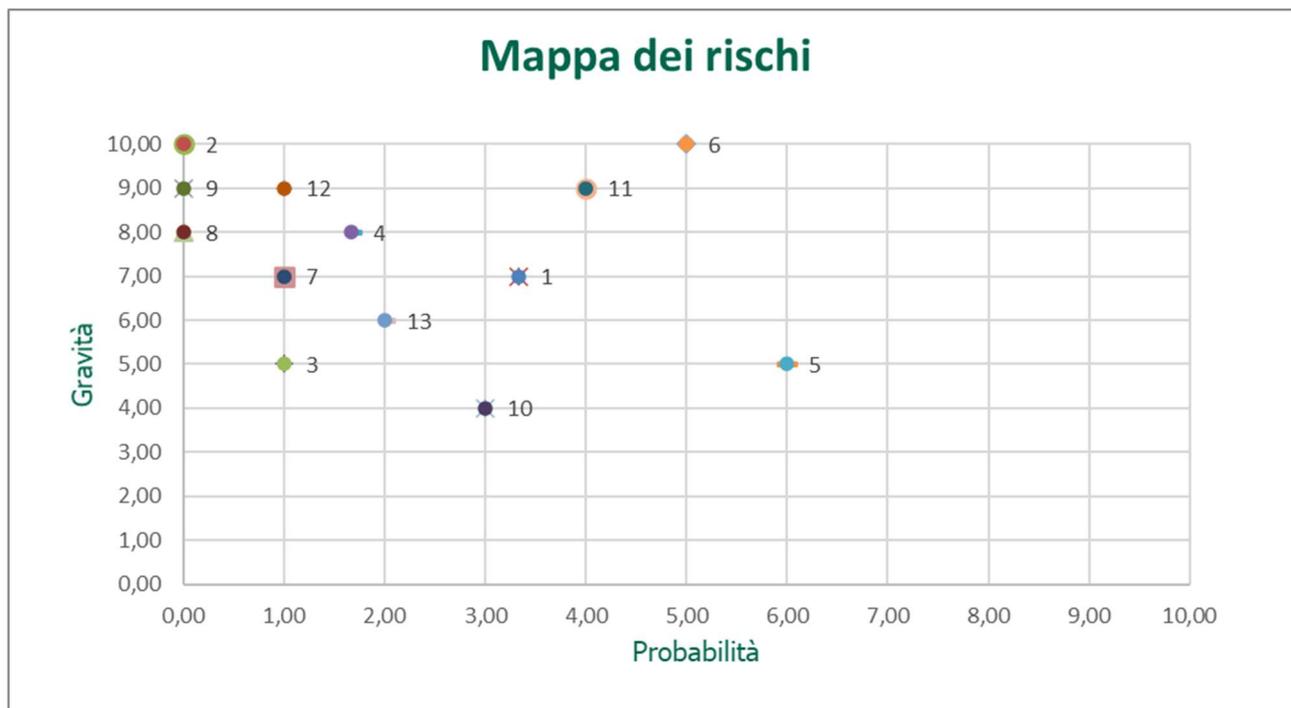
Dove, per ogni grandezza si intende:

Probabilità (P): intesa come elemento che definisca la possibilità temporale che si instauri una definitiva situazione di non conformità applicativa

Nella valutazione della probabilità vengono considerati sia i fattori ambientali esterni (contesto sociale, cultura locale, usi e consuetudini, credo religioso, livelli di benessere, pressioni e tensioni politiche, economiche, lobbistiche, ecc.) sia la capacità e la volontà di fronteggiare le minacce di violazione dello standard in termini di attuazione ed efficacia delle politiche e delle procedure aziendali.

Danno o Gravità di accadimento (D): entità dell'effetto possibile causato dalla non corretta applicazione della norma.

Nella valutazione del rischio verrà assunto come valore di Probabilità e Danno il maggiore tra quelli valutati per ogni singolo pericolo / minaccia del requisito normativo valutato.



Il bilancio così elaborato garantisce ai diversi stakeholder informazioni e trasparenza circa:

- La correttezza sociale applicata internamente alla Società e nella catena di fornitura
- Il clima aziendale percepito dai lavoratori
- Gli impegni definiti dalla Direzione per migliorare le condizioni lavorative
- Il processo di miglioramento progressivo dell'azienda

1. Presentazione della società

1.1 La società

I.S.I. - Italia Servizi Integrati Società per Azioni, nasce il 21 febbraio 2002 con la specifica vocazione di rappresentare per tutti quegli Enti Pubblici e Privati, siano essi Ospedali, Scuole, Residenze sociosanitarie, Case di Cura, Università, Aziende, Comunità alberghiere, l'interlocutore unico in grado di offrire la complessità dei servizi no-core necessari al loro funzionamento, improntando la propria mission all'eccellenza dei servizi erogati ed al contenimento dei costi per il cliente attraverso la massimizzazione dell'efficienza della gestione nello scrupoloso rispetto dei dettami contrattuali.

La sua azione si dispiega quindi a 360 gradi garantendo, con i propri operatori e uno staff di supporto al management dinamico, qualificato, flessibile ed in rapida e costante evoluzione, la soddisfazione di tutte le esigenze dei propri clienti nella esecuzione di tutte le attività e servizi collaterali di supporto alle loro specifiche attività.

Dalla sua nascita fino al 2010 ISI ha svolto attività di progettazione e coordinamento per vari servizi di Global Service e Facility Management. Dal 2010 ISI in aggiunta a dette attività ha iniziato a svolgerne direttamente alcune:

- Pulizie e sanificazione
- Portierato e reception
- Facchinaggio
- Manutenzione aree verdi

La Struttura di Governo è condotta dall'Amministratore Unico secondo l'organigramma funzionale di seguito riportato.

L'Amministratore Unico risponde all'Assemblea Soci.

I Soci proprietari di Italia Servizi Integrati Spa sono:

- Lombardia Integrata Srl con quote pari al 60%
- Edison Facility Solutions Spa (Gruppo Edison) con quote pari al 40%

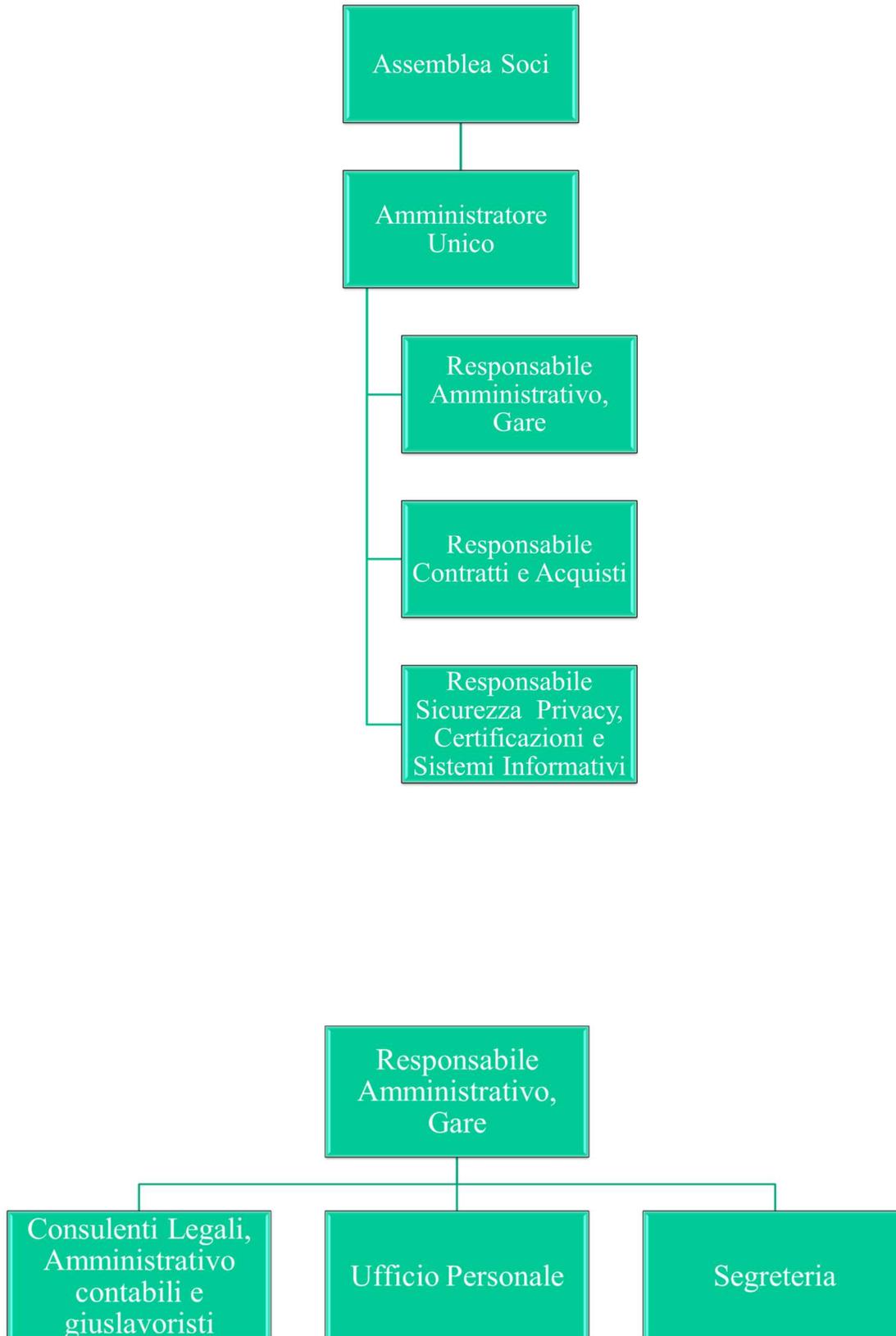
1.1.1 Il personale

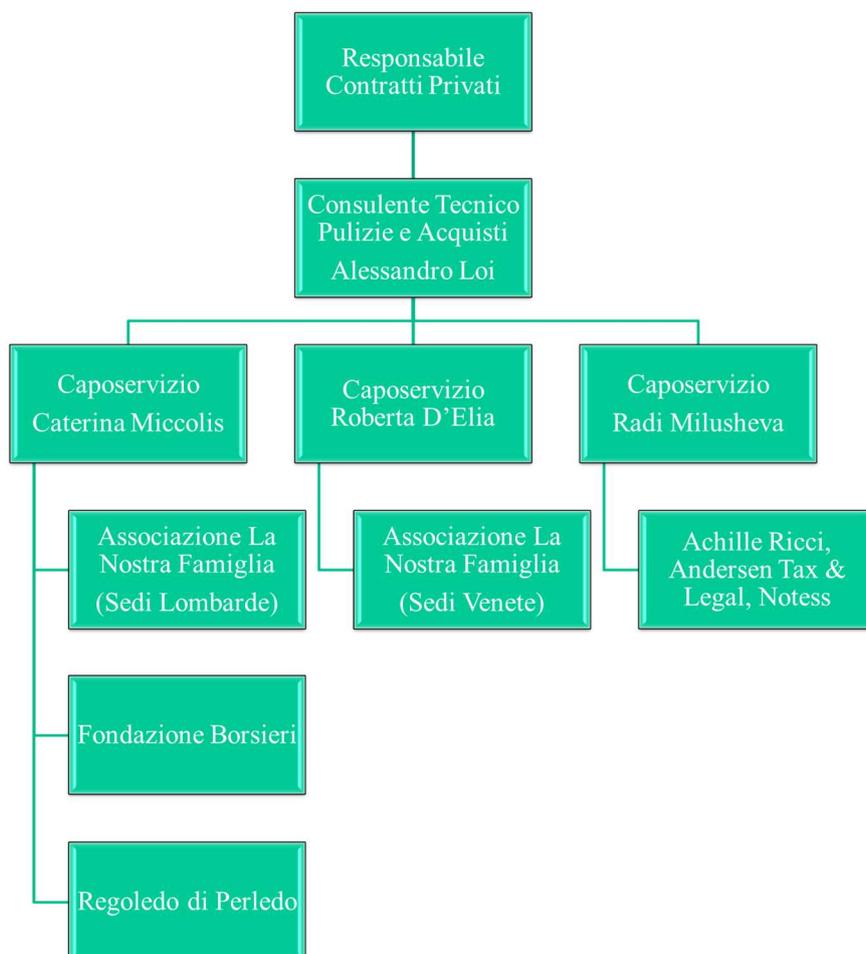
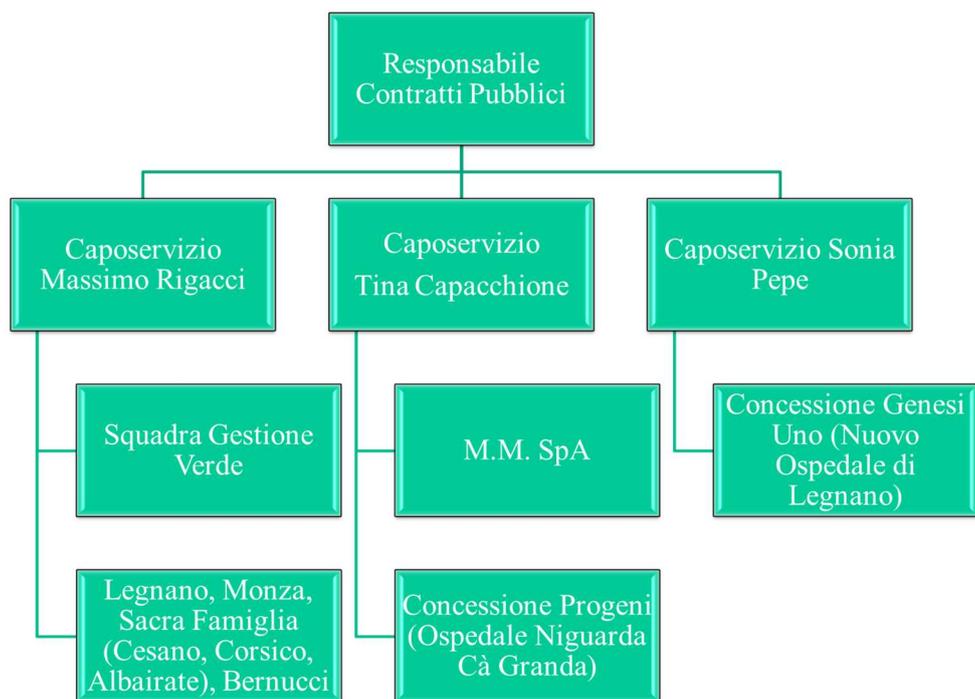
A seguito dello sviluppo societario, anche l'organico di ISI si è incrementato notevolmente.

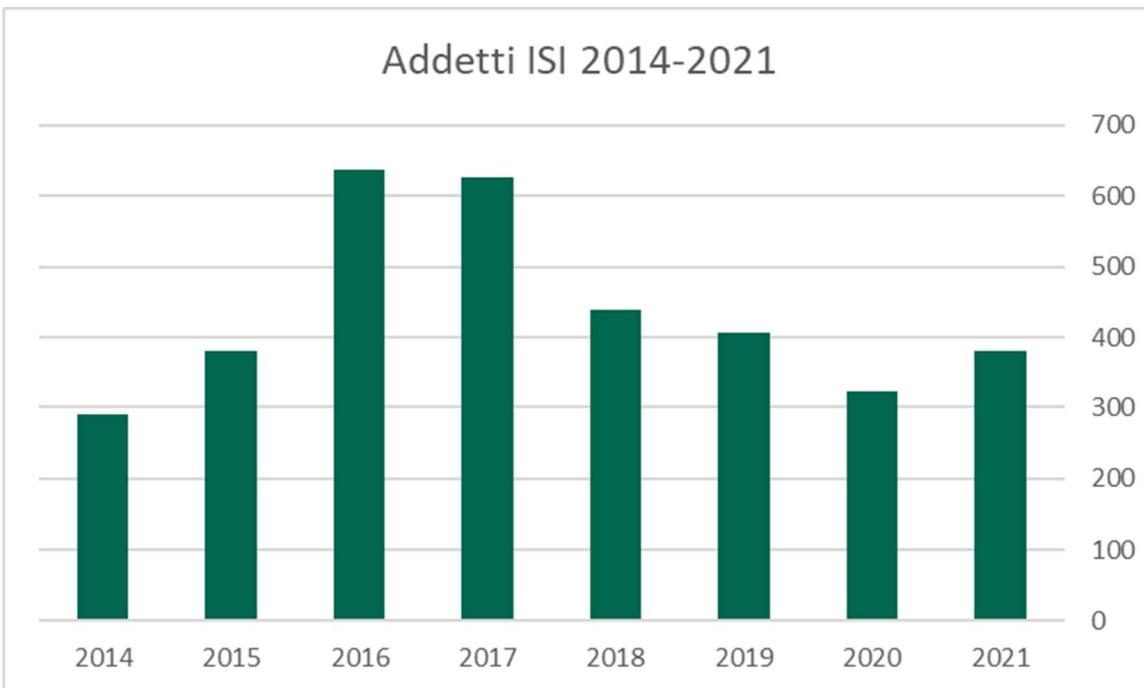
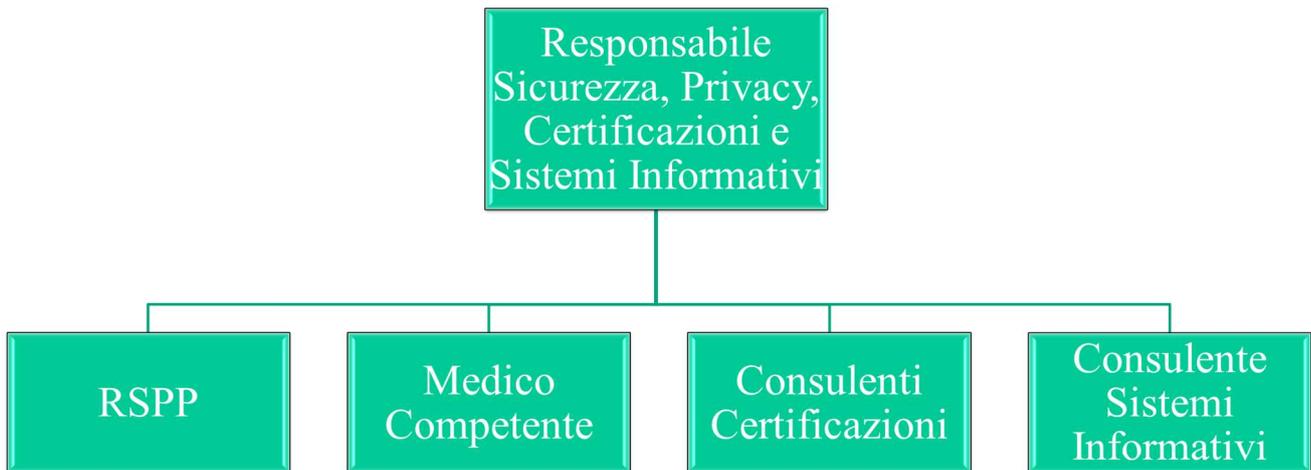
Dopo fase di crescita aziendale, anche considerando i fattori economici, politici e sociali la Direzione ha deciso di consolidare la società ha opportunamente scelto, quando possibile, di non rinnovare contratti che non raggiungessero gli standard economici previsti.

Trattandosi di contratti di appalto in cui, come previsto dalla normativa come tutela, il personale ha diritto alla conservazione del posto di lavoro i lavoratori di Italia Servizi Integrati sono scesi a **381** al 31/12/2021.

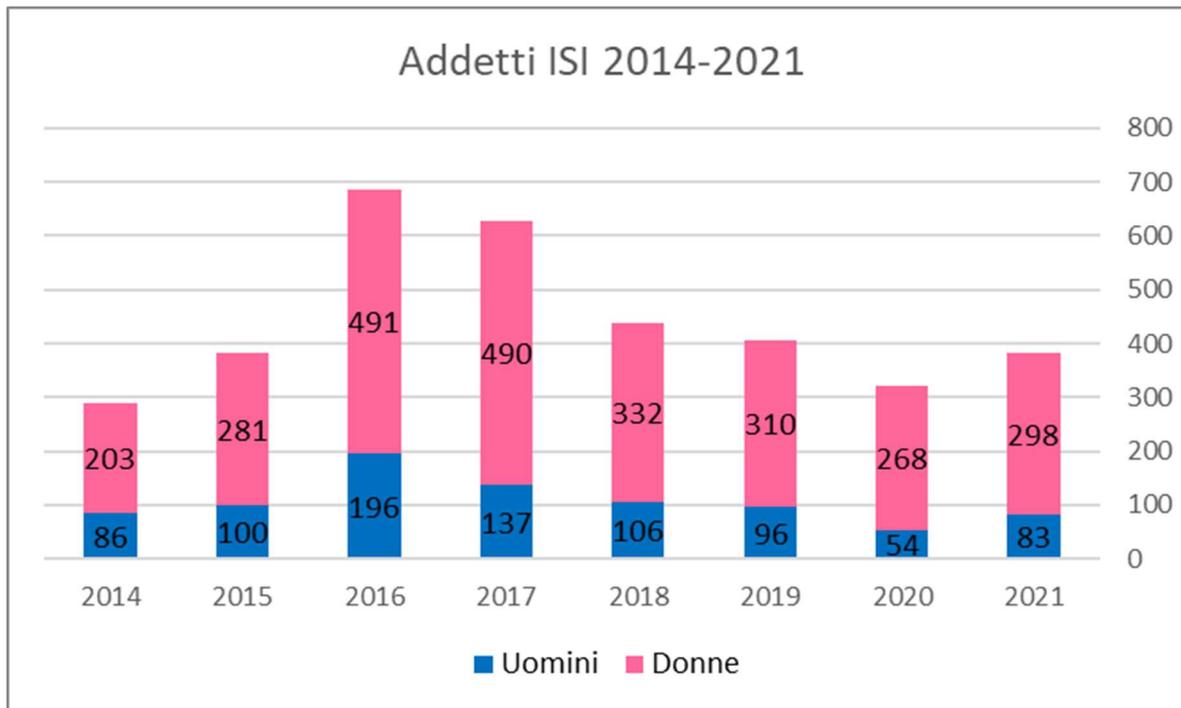
Il grafico di seguito riportato illustra l'andamento a partire dai dati raccolti per l'ottenimento della certificazione SA 8000







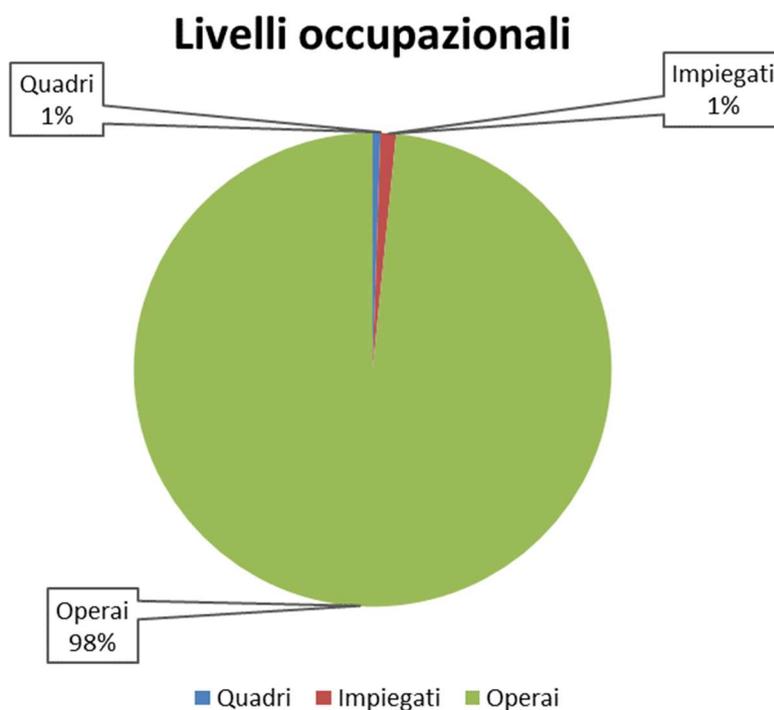
La società è caratterizzata da un'importante presenza femminile che ha sempre avuto la prevalenza nel corso degli anni. Il grafico di seguito riportato illustra l'andamento a partire dai dati raccolti per l'ottenimento della certificazione SA 8000.



Attualmente la popolazione aziendale è costituita da 83 uomini e 298 donne

I CCNL applicati in ISI sono i seguenti:

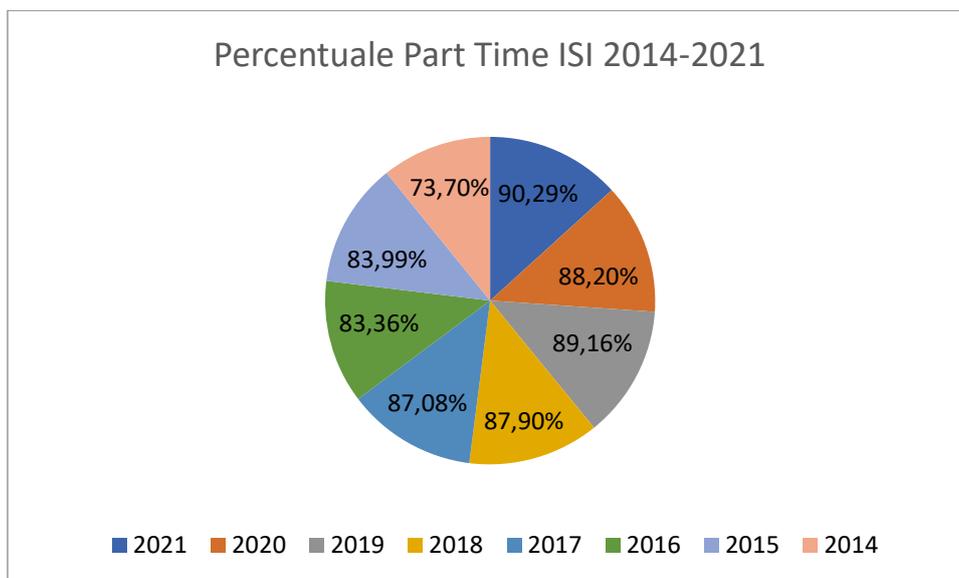
- Commercio
- Multiservizi



Per livelli occupazionali nel corso del 2021 possiamo individuare:

- 2 quadri (1 donna – 50% donne)
- 4 impiegati (3 donne di cui 2 donne in tirocinio post laurea – 75% donne)
- 375 operai (294 donne – 78% donne)

I lavoratori part time nel corso dell'anno 2021 sono stati 381 quelli full time sono 37. Nel grafico sotto si illustra l'andamento percentuale a partire dai dati raccolti per l'ottenimento della certificazione SA 8000.



Nell'ottica di migliorare le condizioni lavorative Italia Servizi Integrati nel corso del 2021 ha concesso, in accordo alle leggi e alle normative vigenti, anticipi non onerosi sugli stipendi su richiesta di singoli. Italia Servizi Integrato, fino ad oggi, ha sempre concesso gli anticipi sul TFR richiesti dai lavoratori per comprovati motivi personali.

1.1.2 L'attenzione sociale.

1.1.2.1 Il caso dei progetti "Sociali Formativi"

A partire dal novembre del 2014, Italia Servizi Integrati SPA ha iniziato a dar spazio in azienda a progetti atti all'inserimento nel mondo del lavoro di persone meno avvantaggiate quali ad esempio rifugiati, non abbienti, disabili e anche ex-carcerati.

Il tutto ha avuto inizio per una disponibilità, data ad un proprio Cliente attento alla problematica, ad ospitare dei tirocini formativi nell'ambito delle prestazioni dei servizi erogati allo stesso.

Visto il successo e l'interesse suscitato dai primi timidi tentativi (8 progetti formativi), l'Azienda ha voluto dare sempre più spazio a questo genere di attività ritenute meritevoli e concretamente indicative del desiderio di assumere sempre più seriamente su di sé la responsabilità che Italia Servizi Integrati percepisce avere nei confronti dei diversi ambienti e tessuti sociali con cui quotidianamente viene a contatto.

Da allora sono stati accolti molti altri progetti (circa 27) iniziando a collaborare con diversi Enti Promotori (ad oggi 5 organizzazioni).

L'esperienza finora fatta sembra anche avere un discreto tasso di successo in quanto, di tutte le persone ospitate, circa la metà ha poi trovato impiego sia per proprio conto in altre aziende/settori sia all'interno della stessa Italia Servizi Integrati spa.

Breve statistica dei progetti implementati:

I 35 progetti formativi hanno avuto come soggetti interessati:

- 17 profughi
- 4 disagiati/non abbienti
- 2 disabili
- 6 ex-carcerati
- 6 inserimento/reinserimento lavorativo

Le attività in cui sono state messe alla prova le persone sono state prevalentemente la pulizia delle aree esterne e la manutenzione delle aree a verde (Giardinaggio). Alcuni progetti hanno invece riguardato attività impiegate quali piccola segreteria e/o Data Entry ed, infine, un paio di progetti sono stati mirati all'introduzione ai servizi di pulizie e magazzino farmaceutico presso un nostro cliente.

Dall'inizio dell'anno 2019 una risorsa è stata stabilizzata a tempo indeterminato.



1.1.2.2 Il caso dei progetti "Pari Opportunità"

Nel corso dell'anno 2021 **l'azienda ha finanziato n. 2 borse di studio** all'interno del progetto "Il futuro parte da qui – L'intelligenza artificiale al servizio delle nuove emergenze globali".

Il Progetto ha avuto il patrocinio della Regione Lombardia, della Fondazione Collegio delle Università Milanesi e Innovation House, costituita da Regione Lombardia e la Fondazione Politecnico di Milano e FLY – University Project Onlus.

Le borse di studio sono state dedicate alle giovani donne (under 35) che coltivano l'interesse e la passione ai temi di Intelligenza Artificiale, innovazione e nuove tecnologie.

Le partecipanti, singolarmente o in team, avranno il compito di sviluppare un'idea, un progetto che abbia a tema l'intelligenza artificiale al servizio delle nuove emergenze globali. Le vincitrici avranno la possibilità di partecipare al viaggio esperienziale di 7 giorni a Expo Dubai 2020.

Durante la settimana verrà organizzato un momento di confronto presso l'Innovation House di Regione Lombardia a cui saranno invitate le istituzioni italiane, le aziende del settore e numerosi stakeholder internazionali.

Italia Servizi Integrati ha voluto aderire al progetto perché la disparità di genere è una problematica ancora reale.

La nostra azienda è un esempio virtuoso ma si ha la consapevolezza che nei settori tecnologici la presenza delle eccellenze femminili è ancora residuale (21 studentesse su 100 scelgono materie tecnologiche).

La sponsorizzazione vuole essere un **primo, concreto** contributo per abbattere questo ennesimo tetto di cristallo.

1.1.3 Fornitori

La politica sui fornitori prevede un'oculata selezione e valutazione dei fornitori in base ai seguenti criteri:

Per ciò che attiene il campo degli Appalti Pubblici vengono osservate le prescrizioni del Codice degli Appalti D.Lgs 50/16 e s.m.i. (ex D.lgs 163/2006)

Secondo quanto previsto dalla norma SA 8000, Italia Servizi Integrati ha attivato una procedura di qualifica che tenga conto della responsabilità sociale.

I fornitori utilizzati sono nella quasi totalità nazionali o comunitari. Tale scelta garantisce che vengano assicurati i diritti umani con particolare riferimento a quelli riguardanti il lavoro in tutti i suoi aspetti.

I criteri di scelta sono si basano sulla compliance alla norma SA 8000, titolo preferenziale ma non esclusivo è il possesso della medesima certificazione. In caso di fornitore non certificato in base alle prestazioni erogate, si esige come minimo l'impegno all'osservanza delle prescrizioni della norma SA 8000 oppure in caso di fornitori critici si provvedere ad un Audit del medesimo.

1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale

Italia Servizi Integrati spa si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla norma SA8000:2014 secondo il quale l'organizzazione, nel favorire lo sviluppo e la crescita economica, si impegna al pieno rispetto di alcuni requisiti di natura etica riguardanti i diritti umani, i diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

Italia Servizi Integrati spa ha coinvolto nel percorso di adeguamento allo standard SA8000 i lavoratori e le altre parti interessate per la creazione del nuovo sistema di gestione, credendo, coerentemente con la propria mission, nell'importanza di veder riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale.

Italia Servizi Integrati spa, attraverso il conseguimento della Certificazione etica SA8000, si impegna a:

- Referenze documentabili, acquisibili sia direttamente sia indirettamente, verificando i dati disponibili on line o depositati
- Qualità e economicità prodotto/servizio
- Affidabilità e solvibilità fornitore
- conformarsi a tutti i requisiti della norma che sono così denominati: lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione, sistema di gestione;
- conformarsi alle leggi nazionali vigenti, alle leggi applicabili al proprio settore di attività e a rispettare i principi delle Convenzioni ILO (International Labour Organization), la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione ONU dei Diritti del Bambino, la Convenzione ONU per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne;
- implementare il sistema di gestione attraverso un continuo processo di adeguamento allo standard e un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati, adottando quale principio guida il concetto di miglioramento continuo;
- documentare, implementare, mantenere attiva, comunicare e rendere accessibile la politica di responsabilità sociale a tutte le parti interessate interne (personale, amministratori, dirigenti e management, organico operativo) ed esterne (comunità, gruppi di interesse, istituzioni, enti).

Per conseguire tali risultati, Italia Servizi Integrati spa utilizza i seguenti strumenti:

- il piano di controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori ai quali è richiesto di conformarsi alla norma;

- il periodico riesame interno, quale strumento della direzione per verificare l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato ai requisiti della norma;
- il piano di comunicazione esterna per rendere noto regolarmente alle parti interessate i dati relativi alla performance dell'organizzazione riguardanti i requisiti della norma;
- la rilevazione dei reclami dei lavoratori o di altra parte interessata in caso di azioni o comportamenti dell'Azienda non conformi alla norma SA8000, con la comunicazione della possibilità da parte loro di presentarli direttamente all'organismo di certificazione;
- la definizione dei ruoli delle persone che hanno l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla norma SA8000:2014 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori.

Si ritiene che un programma di questo genere – che stimola e promuove l'adozione di comportamenti socialmente responsabili all'interno dell'organizzazione e presso la catena dei fornitori in un'ottica di miglioramento continuo – crei un circolo virtuoso che produce effetti positivi anche verso l'esterno, generando un vettore di sviluppo sociale ed economico sul territorio.

2. Lavoro infantile

Italia Servizi Integrati spa non utilizza, ne intende utilizzare o favorire l'utilizzazione di lavoro infantile e minorile fatto salvo le possibilità previste per legge per i tirocinanti.

Nella politica della SA 8000 tale impegno è esplicitamente dichiarato.

L'analisi del libro matricole evidenzia che non sono presenti minori, né giovani lavoratori.

All'interno delle procedure di assunzione sono state stabilite regole per garantire che non vengano impiegati minori erroneamente.

E' stato comunque predisposto una procedura di rimedio nel caso si manifestasse l'esigenza di assumere minori o giovani lavoratori finalizzata a favorire la frequenza scolastica e a garantire che i minori e i giovani lavoratori non siano inseriti in condizioni a qualsiasi titolo pregiudizievoli per la loro salute e la loro crescita.

Nel caso in cui venga riscontrata la presenza di minori verrà fatta immediata segnalazione all'Assistente sociale del Comune di appartenenza nonché alle autorità competenti, rendendosi disponibili a studiare con le autorità competenti possibili soluzioni.

I risultati degli indicatori sono di seguito riportati:

ANNO	n.
2014	0
2015	0
2016	0
2017	0
2018	0
2019	0
2020	0
2021	0

Verifica dai documenti del personale

Gli indicatori sopra riportati sono il risultato del monitoraggio e della misurazione dell'andamento di applicazione del requisito dello standard SA 8000 viene eseguito da Italia Servizi Integrati.

3. Lavoro forzato e obbligato

Tutte le persone impiegate in ISI prestano il loro lavoro volontariamente. L'azienda non trattiene documenti in originale, né chiede depositi all'inizio del rapporto di lavoro.

L'azienda si impegna a garantire che tutti i dipendenti siano consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto fornendo all'atto dell'assunzione documentazione gli estratti da Legge 300/1970 e CCNL Multiservizi in materia di norme disciplinari.

Per qualsiasi chiarimento i dipendenti possono rivolgersi all'Ufficio Segreteria, all'Ufficio Personale, all'Ufficio Amministrazione e ai capiservizio.

I rapporti di lavoro dei dipendenti di ISI ad oggi sono 381 e precisamente:

- Commercio
- Multiservizi

Il personale in massima parte viene assunto per passaggio d'appalto secondo quanto previsto dall'art. 4 del CCNL multiservizi. Il restante viene selezionato attraverso diverse modalità tra cui la preponderante è l'analisi dei curricula inviati in Azienda. Viene sempre considerato il limite minimo di età (anni 18) e non sono rilevabili elementi di discriminazione.

Italia Servizi Integrati al fine di promuovere l'occupazione e l'integrazione dei soggetti più deboli della società si avvale di strumenti quali i tirocini extracurricolari, come illustrato al paragrafo 1.1.2, che permettono di far accedere all'esperienza lavorativa alcune tra le categorie più disagiate quali profughi e senza tetto.

Dall'inizio dell'anno 2019 una risorsa è stata stabilizzata a tempo indeterminato.

Alla data del 31 dicembre 2021 risultano attivi n.2 tirocini post laurea.

Di seguito viene riportato l'indicatore relativo alle segnalazioni per lavoro forzato e obbligato:

Segnalazioni:

ANNO	n.
2014	0
2015	0
2016	0
2017	0
2018	0
2019	0
2020	0
2021	0

4. Salute e sicurezza

Gli aspetti legati alla prevenzione degli infortuni ed alla sicurezza e salute dei lavoratori sono aspetti salienti della policy della società.

In accordo a quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e s.m.i. la società ha ritenuto opportuno:

- Affidare ad un componente di una società esterna qualificata di rilevanza internazionale (Frareg) sia il ruolo di RSPP che l'individuazione del Medico Competente nominato da ISI
- Garantire la possibilità di elezione dell'RLS mediante il raggiungimento di un accordo sindacale con i tre sindacati confederali e i cui benefici vengono estesi anche agli iscritti dei sindacati non firmatari
- Redigere un DVR generale e per le mansioni specifiche svolte dal personale
- Dotare la propria sede, i propri uffici di cantiere e il furgone della manutenzione del verde di specifica cassetta di Pronto Soccorso
- Implementare un piano di sorveglianza sanitaria, Preventiva e Periodica, che coinvolga tutti i lavoratori ivi compresi i videoterminalisti
- Effettuare specifici momenti di formazione e informazione in aula ad integrazione dell'addestramento on the job svolto da personale esperto.

Gli infortuni a cui è soggetto il personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente, sono registrate cronologicamente sul "Registro Infortuni".

In particolare si evidenzia che Italia Servizi Integrati ha proceduto, in accordo con tutte le Organizzazioni Sindacali presenti in Azienda, alla nomina di n.4 RLS.

Preme sottolineare che in riferimento all'emergere della pandemia Covid – 19 Italia Servizi Integrati si è immediatamente organizzata redigendo la prima informativa per i propri dipendenti in data 31 gennaio 2020 nonché procedendo ai necessari aggiornamenti in occasione di ogni modifica normativa per tutto il periodo emergenziale. I lavoratori addetti alle pulizie e sanificazione nei reparti Covid sono stati, altresì, dotati con DPI conformi a quanto previsto dalle norme OMS e dalla legge vigente.

4.1 Le attività di formazione

Il miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza dipendono da diversi fattori, quali ad esempio le attrezzature utilizzate o la manutenzione dei dispositivi di sicurezza, la sensibilità dei singoli nell'applicare le procedure di sicurezza o nel segnalare eventuali near miss.

L'utilizzo di un indicatore numerico che certifichi la formazione avvenuta a livello aziendale è di difficile registrazione e quindi di conseguente elaborazione in quanto le attività svolte dalla quasi totalità del personale (pulizie, portierato e facchinaggio) sono di fatto soggette ad una formazione continua on the job da parte dei caposervizio durante il controllo dell'attività.

Si specifica, altresì, che a tutti i nuovi assunti nelle pulizie e facchinaggio viene, al momento dell'assunzione, consegnato un Manuale di Informazione Generale per la mansione.

Si precisa, altresì che per ciò che attiene la formazione in ambito sicurezza, secondo l'accordo Stato Regioni, per i dipendenti arrivati in Italia Servizi Integrati a seguito di passaggio di appalto, sino all'anno 2019 si è provveduto alla loro formazione. Nel corso dell'anno 2021 si è provveduto al recupero della formazione obbligatoria che era stata sospesa nell'anno 2020 a causa pandemia da Covid-19.

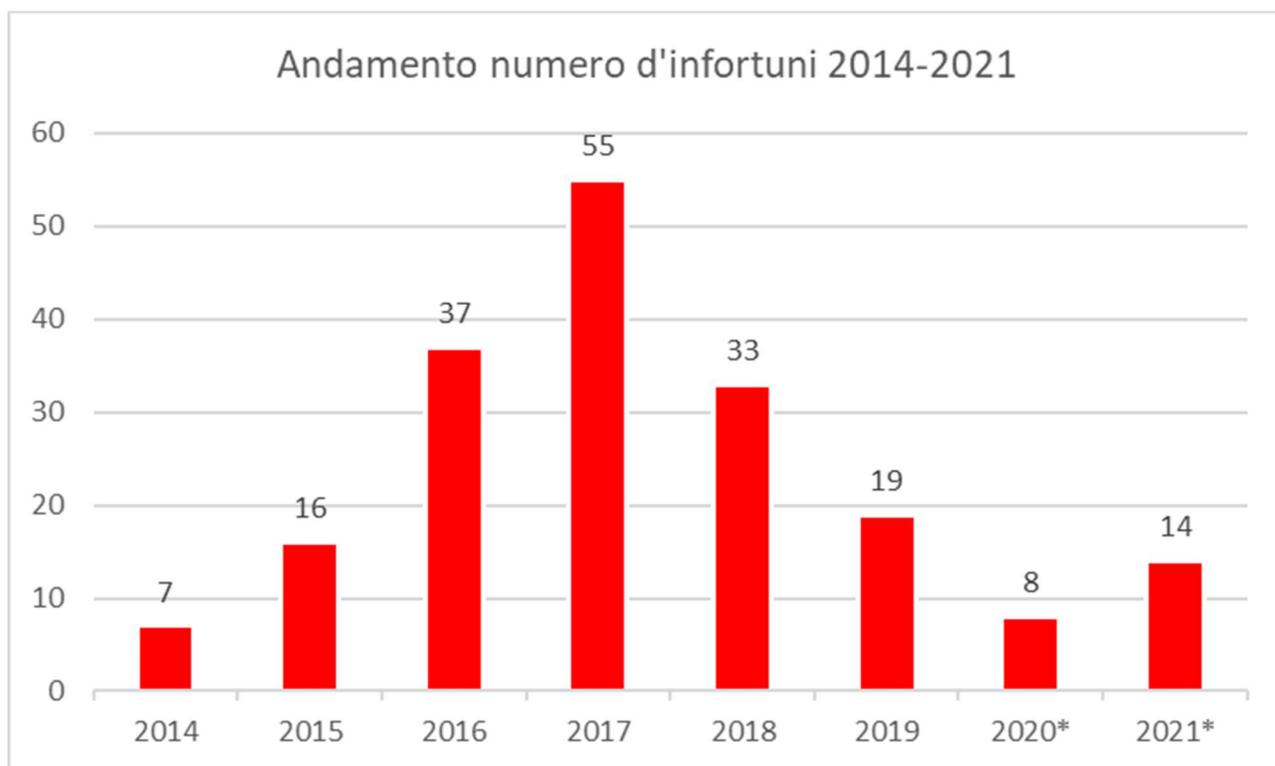
Si è provveduto altresì alla formazione, nel rispetto delle norme di distanziamento sociale e di sicurezza interpersonale alla formazione dei Preposti e al richiamo obbligatorio per scadenza per la formazione di alcuni addetti ai trattorini e ai carrelli elevatori.

4.2 Andamento infortunistico

Gli infortuni accaduti al personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente (con obbligatorietà di registrazione fino al 24/12/15), sono registrate cronologicamente sul "Registro Infortuni".

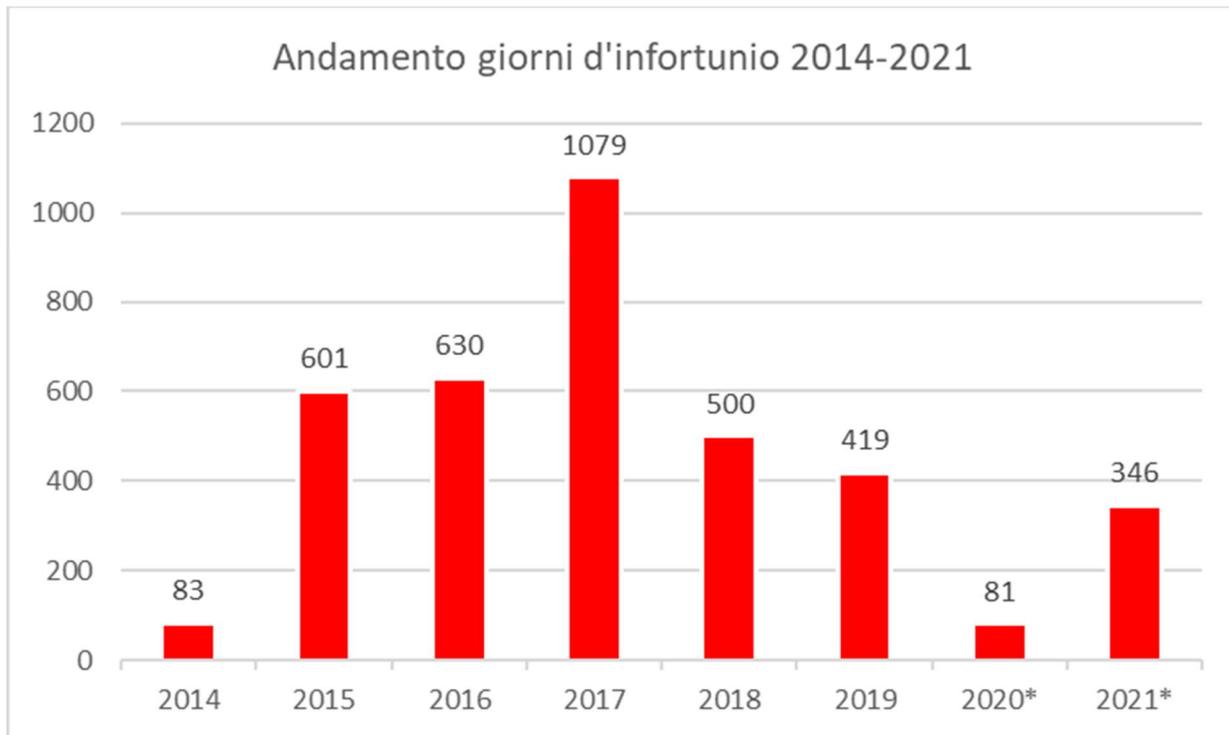
Di seguito viene riportato l'andamento infortunistico (sia in termini di numero di infortuni che di giorni di infortunio) rilevato da inizio certificazione SA 8000

ANNO	n.	M	F	Lavoro	Itinere	N. giorni
2014	7	4	3	4	3	83
2015	16	3	13	13	3	601
2016	37	7	30	29	8	630
2017	55	5	50	39	13	1079
2018	33	4	29	27	6	500
2019	19	2	17	18	1	419
2020*	8	1	7	4	4	81
2021*	14	3	11	10	4	346



Si precisa che l'asterisco () riportato nelle tabelle per gli anni 2020 e 2021 fa riferimento all'inserimento per legge nella categoria "infortuni" degli episodi di positizzazione al Covid-19 registrati tra i lavoratori.*

Non potendo con certezza, data la natura pandemica dell'evento, ricondursi il contagio all'ambiente lavorativo, si è deciso di non conteggiare, per non alterare l'omogeneità dei dati a confronto, i casi di dipendenti positivi comunque riportati nel registro infortuni aziendale



Si precisa che l'asterisco () riportato nelle tabelle per gli anni 2020 e 2021 fa riferimento all'inserimento per legge nella categoria "infortuni" degli episodi di positizzazione al Covid-19 registrati tra i lavoratori.*

Non potendo con certezza, data la natura pandemica dell'evento, ricondursi il contagio all'ambiente lavorativo, si è deciso di non conteggiare, per non alterare l'omogeneità dei dati a confronto, i casi di dipendenti positivi comunque riportati nel registro infortuni aziendale

Nel corso dell'anno 2021 sono aumentati gli infortuni rispetto al 2020 sia in termini di numero degli eventi infortunistici (14 contro 8) sia del numero di giorni di infortunio (346 contro 81). **L'elevato incremento dei giorni di infortunio è riconducibile agli infortuni in itinere.**

Tali infortuni non sono correlabili a carenze procedurali o deficit degli ambienti di lavoro, ma sono di natura causale traumatica o in itinere.

Non sono avvenuti, come del resto in tutta la storia di Italia Servizi Integrati, incidenti mortali né che abbiano comportato inabilità permanenti.

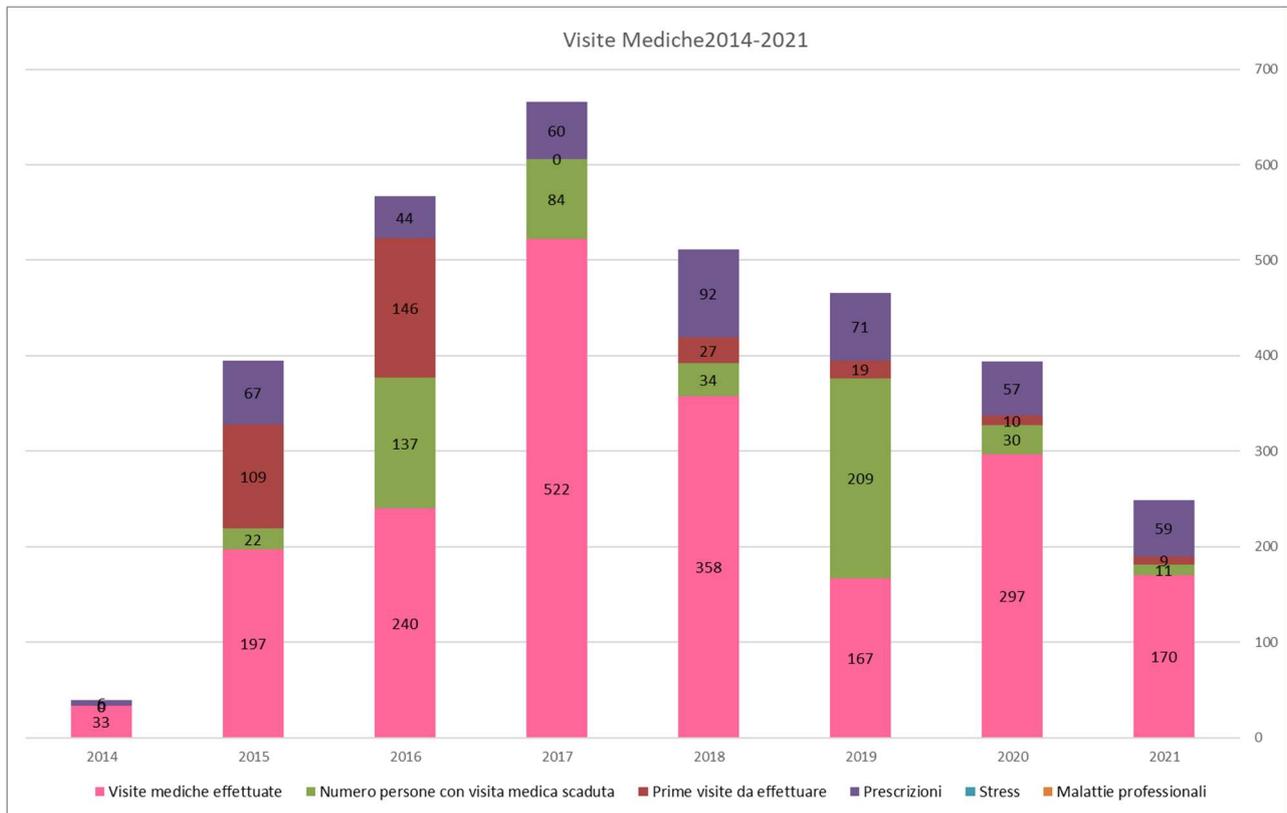
4.3 La salute

Dal 2014 anno di conseguimento della certificazione SA 8000 si è rendicontato all'interno del bilancio sociale l'andamento delle visite mediche aziendali.

Nel corso del 2021 le visite per rientro malattia sono state 20.

Le visite su richiesta del personale sono state 6.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Visite mediche effettuate	170	297	167	358	522	240	197	33
Numero persone con visita medica scaduta	11	30	209	34	84	137	22	0
Prime visite da effettuare	9	10	19	27	0	146	109	0
Prescrizioni	59	57	71	92	60	44	67	6
Stress	0	0	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0



Nel dettaglio di seguito riportato si evidenzia la tipologia di visite/esami eseguiti nel corso del 2021:

- Audiometria: 1
- Prelievi venosi 120
- Spirometrie: 103
- Stupefacenti: 6
- ECG: 2
- Vision test: 0
- Visita medica con valutazione del rachide: 170

- **Non sono evidenziati fenomeni di stress**

- **Non sono state segnalate malattie professionali**

- Italia Servizi integrati si farà carico di ricordare ai lavoratori addetti alle pulizie ospedaliere di effettuare un richiamo per la vaccinazione antitetanica

I dettagli delle idoneità sono contenuti sia all'interno dell'area riservata del sito on line della ditta Frareg (www.frareg.com) sia all'interno di un Data Base disponibile in Italia Servizi Integrati.

5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Il diritto alla contrattazione collettiva è indicato dall'azienda nelle proprie politiche ed è conosciuto da tutti i lavoratori; essi sono liberi di aderire ai sindacati; per i lavoratori non iscritti c'è la possibilità di partecipare liberamente alle assemblee sindacali convocate dalle sigle aziendali presenti in azienda. Sono stati eletti n. **8 RSA**, rappresentativi delle tre organizzazioni sindacali nazionali e dei sindacati non firmatari presenti in maniera numericamente importante in alcuni appalti.

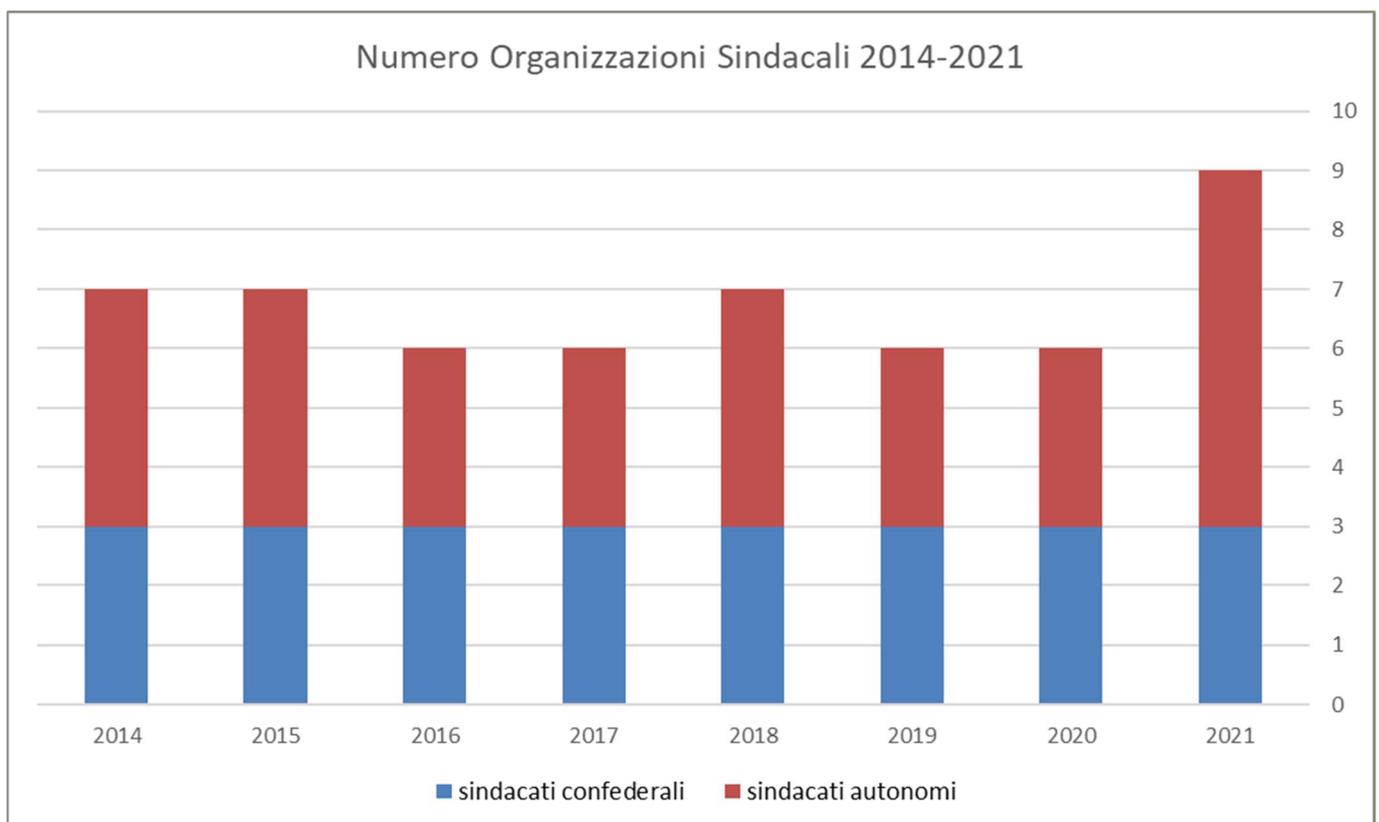
Esistono copie di accordi sindacali sottoscritti da entrambe le parti; relativamente agli incontri azienda sindacati esistono i verbali redatti dall'azienda.

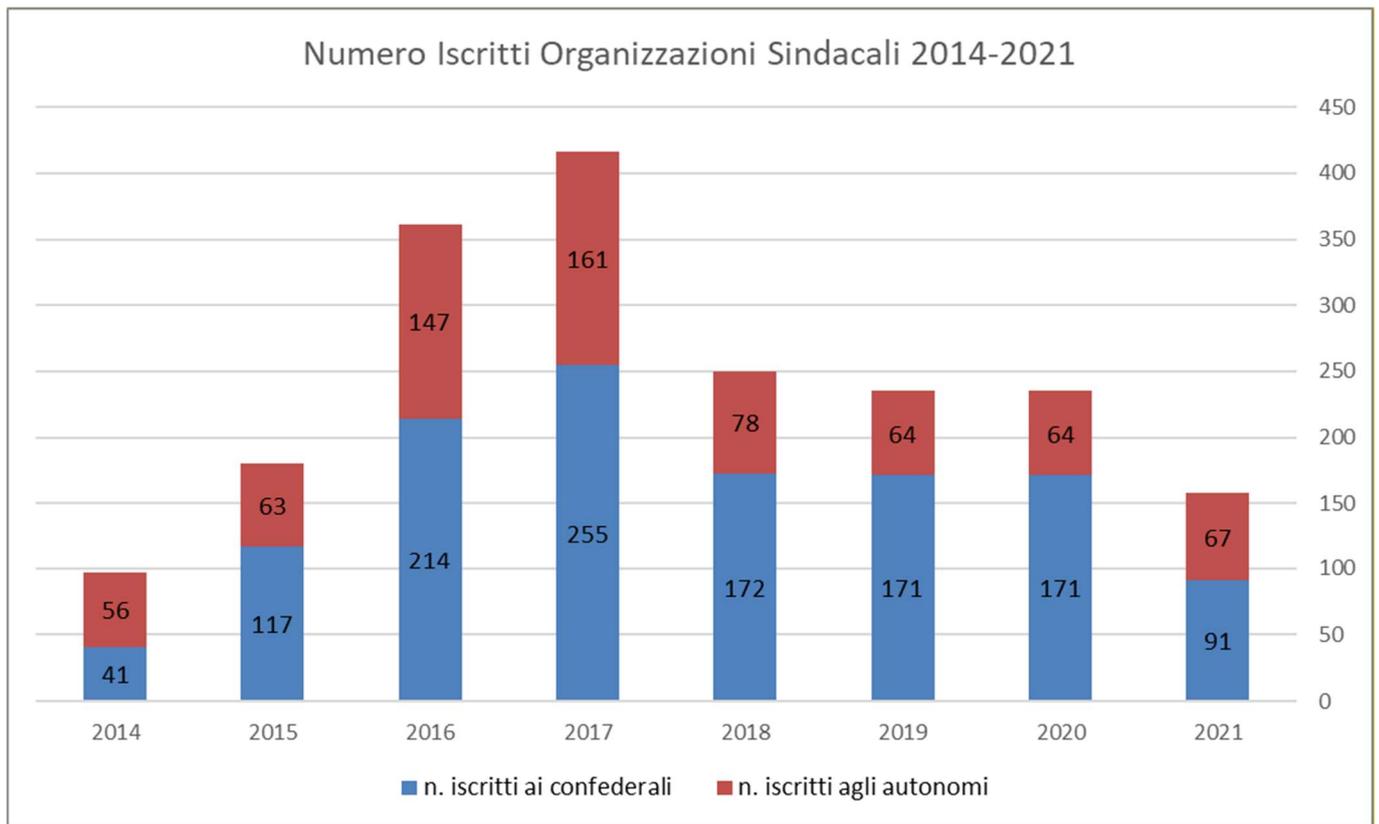
Non vengono eseguite riduzioni salariali se non la normale trattenuta agli iscritti relativa all'associazione.

Nel corso dell'anno 2021 sono state accordate **464,5** ore di permesso sindacale.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
N. organizzazione sindacali presenti in azienda	9	6	6	7	6	6	7	7
sindacati confederali	3	3	3	3	3	3	3	3
sindacati autonomi	6	3	3	4	3	3	4	4

n. iscritti ai confederali	91	171	171	172	255	214	117	41
n. iscritti agli autonomi	67	64	64	78	161	147	63	56





5.1 L'impegno

La possibilità di partecipazione agli scioperi da parte dei lavoratori è dichiaratamente autorizzata e garantita dalla azienda e le ore perse per sciopero sono di regola quelle relative alla partecipazione a scioperi generali nazionali, mentre **non sono stati mai stati indetti scioperi relativi a vertenze sindacali interne alla azienda.**

Nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati:

- N.4 licenziamenti per giusta causa

6. Discriminazione

L'azienda non dà sostegno a nessuna forma di discriminazione in relazione a razza, sesso, ceto, religione, invalidità, orientamento sessuale, appartenenza sindacale.

Tutti i regolamenti esistenti in azienda disciplinano parità di diritti/doveri dei dipendenti.

I documenti contabili attestano che il trattamento dei lavoratori è coerente con l'anzianità, il tipo di mansioni svolte e le competenze professionali.

Le registrazioni aziendali attestano che le lavoratrici, a parità di mansioni e funzione aziendale, percepiscono salario, indennità, benefici pari a quelli dei lavoratori. I ruoli ricoperti dalle lavoratrici in azienda, in funzione di anzianità, competenze acquisite e risultati raggiunti, indicano che non viene effettuata discriminazione nei loro confronti in termini di carriera.

La maggioranza delle lavoratrici occupano posizioni impiegate ai vari livelli:

- **l'amministratore unico è donna**
- **il 50% dei quadri è donna (nel 2020 il 33%)**
- **il 75% degli impiegati è donna (nel 2020 il 50%)**
- **il 78% degli operai è donna (nel 2020 il 84%)**

In concomitanza dell'ottenimento della certificazione SA 8000 è stato previsto il sistema di reclami mediante predisposizione di cassetta. Ad oggi non è pervenuto alcun reclamo.

ISI ha lavoratori extracomunitari che vengono assunti rispettando i requisiti cogenti di legge, in particolare la verifica del permesso di soggiorno in corso di validità e dell'idoneità alloggiativa in corso di validità.

L'obiettivo per il 2022 è correggere eventuali discriminazioni che emergessero.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tien conto del confronto dal 2014 al 2021:

Anno	n.
2014	0
2015	0
2016	0
2017	0
2018	0
2019	0
2020	0
2021	0

7. Procedure disciplinari

L'azienda rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge o dai CCNL e, in particolare di tutte quelle pratiche che possano ledere l'integrità del dipendente, quali punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abusi verbali.

Principio immanente nel sistema sanzionatorio disciplinare è quello di "proporzionalità" tra condotta "trasgressiva" e conseguenza sanzionatoria. Nell'ambito della valutazione del principio di proporzionalità sono di ausilio tra gli altri, i seguenti parametri:

- La gravità della violazione effettuata, valutata sulla base delle caratteristiche della condotta, delle conseguenze derivanti alla Società sia al proprio interno che nel rapporto con terzi, nonché delle circostanze in cui si è realizzata la violazione
- La reiterazione nel tempo di condotte "trasgressive" (dei principi del Modello, del codice etico o degli ordini/direttive impartiti dalla Società, ecc.), ossia esistenza di precedenti violazioni commesse dal medesimo soggetto.

Le sanzioni disciplinari applicabili ai lavoratori si articolano quindi su più livelli, di seguito esplicitati e comunque messi a conoscenza dei lavoratori:

- Rimprovero verbale
- Ammonizione scritta
- Multa
- Sospensione dal servizio e dalla retribuzione
- Licenziamento

7.1 Pratiche disciplinari

Il ricorso a pratiche sanzionatorie disciplinari, in relazione alla politica adottata dalla società di privilegiare il confronto tra capo e collaboratore e di ricorrere solo in casi più gravi alla leva disciplinare, è molto limitato.

La maggior parte delle sanzioni è di tipo ammonitivo.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tiene conto del confronto da inizio certificazione

Anno	numero	iter in corso	nessun provvedimento	superati i termini	richiami verbali	ammonizioni scritte	numero multe orarie	ore di multa	sospensioni	numero giorni di sospensione	licenziamenti
2014	5	0	4	0	1	1	1	1	0	0	0
2015	40	4	2	0	10	14	8	13	2	2	2
2016	106	12	1	0	42	34	13	21	4	4	2
2017	70	34	1	2	3	19	13	17	2	2	1
2018	56	2	8	0	3	15	13	19	7	10	8
2019	18	0	4	2	0	5	0	0	4	10	3
2020	32	0	2	0	4	9	5	8	6	7	6
2021	25	1	4	0	8	3	3	4	2	6	4

7.2 Reclami

Appropriata procedura per la comunicazione anonima di eventuali reclami per abusi fisici, verbali o di carattere sessuale da azienda a lavoratore è stata redatta.

Fino ad oggi nemmeno verbalmente è mai stato sottoposto all'Azienda un reclamo riguardante tali tematiche.

L'azienda indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti del presente standard. L'azienda si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la non conformità alla presente norma.

I canali di comunicazione predisposti da Italia Servizi Integrati per favorire l'inoltro delle segnalazioni sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Il primo passaggio è il riferimento a Responsabile Aziendale del Qualità, Ambiente e SA 8000 e ai Rappresentanti dei lavoratori

Predisposizione cassetta della posta per segnalazioni presso i cantieri e la sede con consegna chiavi ai responsabili dei lavoratori per la SA 8000;

Comunicazione al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e a tutto il personale riguardante la possibilità che tra i diritti fondamentali dei lavoratori di una azienda certificata SA8000 c'è, nel caso l'azienda non dia seguito alle segnalazioni ricevute, quello di poter formulare segnalazioni ed osservazioni all'Ente di Certificazione oltre che all'azienda e all'Ente di Accredimento. Per facilitare tali possibili comunicazioni, sono stati comunicati per iscritto a tutti i lavoratori e ai componenti dell'SPT i dettagli della persona di riferimento a cui rivolgersi. Per le comunicazioni all'Ente di Certificazione:

TÜV Italia: Sara Brandimarti
e- mail: tuv.ms@tuv.it
Tel 02 241301
Fax 02 24130397
c/o TÜV Italia srl
Via Carducci 125 ed 23
I-20099 Sesto San Giovanni (MI)

Per le comunicazioni all'Ente di Accredimento:
SAAS: Social Accountability Accreditation Services
Lisa Bernstein
Program Manager
E-mail: lbernstein@saasaccreditation.org
Phone: +1-212-684-1414, extension 204
Fax: +1-212-684-1515
c/o 15 West 44th Street, 6th Floor
New York,
NY 10036
USA

8. Orario di lavoro

A tutti i lavoratori è applicato l'orario di lavoro previsto dai CCNL e, comunque, indicato nella lettera di assunzione.

I lavoratori part time sono 344 quelli full time sono 37.

8.1 Lavoro straordinario

Eventuale lavoro straordinario è effettuato in caso di circostanze eccezionali dovute alla specificità del settore e/o del servizio erogato al Cliente.

Le ore di lavoro supplementare sono concordate con il Responsabile, tenendo conto di livelli di servizio richiesto contrattualmente e della disponibilità dei singoli a svolgere lavoro supplementare.

In ogni caso sia le ore supplementari che quelle straordinarie sono retribuite con le dovute maggiorazioni secondo quanto previsto dai dettami contrattuali non superando il numero di ore che i limiti di legge prevedono.

8.2 Ferie

In accordo ai CCNL i lavoratori maturano ogni anno di servizio 4 settimane di ferie.

I permessi e le ferie sono concordati con i lavoratori nell'arco dell'anno, con una maggiore concentrazione nei mesi di giugno, luglio e agosto in modo da garantirne la massima fruizione ai lavoratori medesimi.

8.3 Indicatori

L'azienda ha implementato indicatori che permettono per ogni audit di monitorare i seguenti dati:

- % di lavoro supplementare
- % di lavoro straordinario
- Conteggio delle ferie residue in modo da monitorare eventuali dipendenti che non abbiano usufruito delle medesime
- Sistema di monitoraggio interno che tenendo conto delle prescrizioni del CCNL applicato permetta la programmazione delle ferie
- Verifica della possibilità e della percentuale di applicazione della banca ore
- Verifica dell'eventuale applicazione e della percentuale del lavoro multiperiodale
- % lavoratori italiani
- % lavoratori comunitari
- % lavoratori extracomunitari
- % lavoratori categorie protette

	Anno 2021	Anno 2020*	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014
% di lavoro straordinario (compreso il supplementare)	21,81%	20,53%	17,70%	16,90%	17,98%	14,40%	16,32%	12,37%
Conteggio ferie residue (ore)	6.165,71	11.933,84	3.533,00	3.070,01	6.988,32	998	1544,92	489
Conteggio ex festività (ore)	121,32	1.721,68	439,00	1.977,54	2.783,86	1456	2169,2	206
Conteggio ROL (ore)	8.804,91	6.050,95	4.611,00	4.561,77	7.769,66	4063	3386,14	1704,48
Programmazione delle ferie	si	si	si	si	si	si	si	si
Possibilità e percentuale applicazione della banca ore	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,57%
Applicazione e percentuale lavoro multiperiodale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,62%	0,63%	1,05%	1,57%
% lavoratori italiani	65,84%	85,32%	85,79%	81,42%	81,30%	77,55%	76,64%	80,31%
% lavoratori stranieri comunitari	6%	4,13%	10,72%	4,58%	4,12%	4,87%	2,89%	3,15%
% lavoratori extracomunitari	28,16%	10,55%	3,69%	14,00%	14,58%	17,58%	20,47%	16,54%
% lavoratori categorie protette	6,35%	1,25%	0,99%	0,91%	0,79%	0,94%	1,57%	3,15%

per il 2021 si specifica che il 20,20 % è per lavoro supplementare e l'1,61 % per lavoro straordinario per il 2020 si specifica che il 18,76 % è per lavoro supplementare e l'1,77 % per lavoro straordinario per il 2019 si specifica che il 15,85 % è per lavoro supplementare e l'1,85 % per lavoro straordinario per il 2018 si specifica che il 15,15% è per lavoro supplementare e il 1,75% per lavoro straordinario per il 2017 si specifica che il 15,46% è per lavoro supplementare e il 2,52% per lavoro straordinario per il 2016 si specifica che il 13,08% è per lavoro supplementare e il 2,32% per lavoro straordinario per il 2015 si specifica che il 13,82% è per lavoro supplementare e il 2,95% per lavoro straordinario

*L'anno 2020 è stato connotato dalla pandemia Covid-19 che ha comportato sia l'applicazione per alcuni mesi della Cassa Integrazione per alcune realtà aziendali sia l'incremento di malattie del personale sia la richiesta di maggiori prestazioni per le pulizie e le sanificazioni. Tale situazione emergenziale, aggravata dal fatto di trovarsi a lavorare in contesti di servizi essenziali, in accordo con i lavoratori e con conoscenza delle Organizzazioni Sindacali ha provocato il blocco delle ferie primaverili e autunnali.

9. Retribuzione

L'azienda garantisce a tutti i dipendenti una retribuzione in accordo ai contratti di lavoro sottoscritti e completata di adeguate maggiorazione per ogni tipo di istituto contrattuale (es: straordinari, lavoro festivo, notturno) e in grado di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori.

Nella determinazione della retribuzione non viene fatta distinzione tra uomini e donne, italiani e stranieri, a parità di categorie.

Nella busta paga sono chiaramente specificate tutte le voci inerenti:

- Il periodo a cui la retribuzione si riferisce
- Gli elementi che compongono la retribuzione (paga base, superminimi, scatti di anzianità, ecc, lavoro straordinario, ecc)
- Le trattenute previdenziali, assistenziali e fiscali.

Tutti i lavoratori ricevono lo stipendio mediante bonifico bancario.

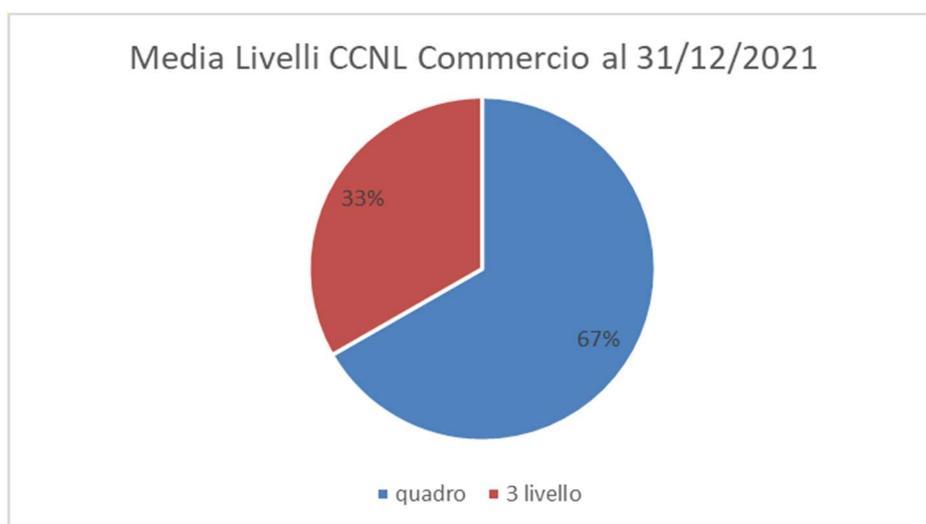
In caso di necessità di chiarimenti sulle buste paga il personale si rivolge in primis ai capo-operai (COP) e, secondariamente a RGC che una volta verificata la segnalazione, con l'ausilio dell'Ufficio del Personale ed eventualmente confrontandosi con il consulente del lavoro, daranno risposta nel più breve tempo possibile.

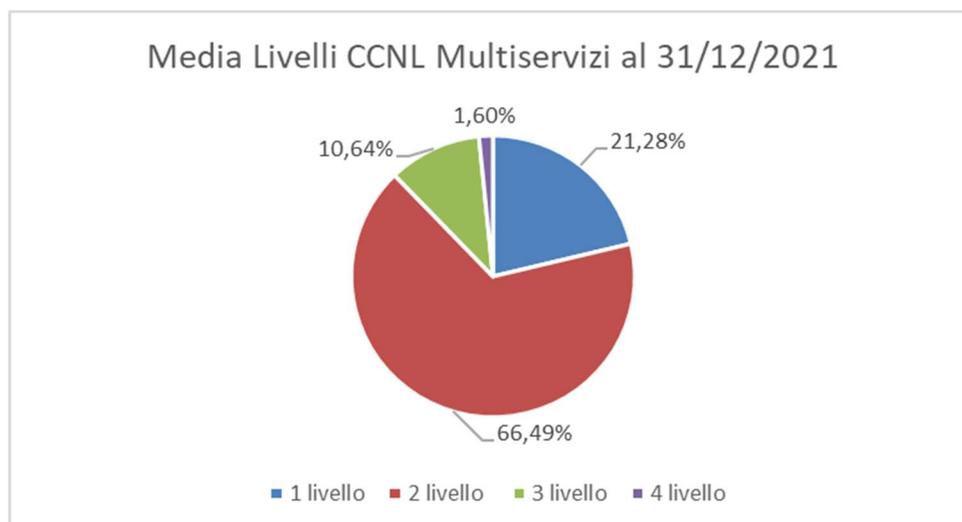
9.1 Indicatori

L'azienda, in merito alla retribuzione, monitora i seguenti indicatori, sia in corrispondenza dell'audit annuale previsto per il mese di giugno sia a fine anno in corrispondenza alla raccolta dati annuale per la redazione del Bilancio Sociale:

- Media dei livelli contrattuali per CCNL applicato
- Media delle retribuzioni nette erogate tenendo conto del part time applicato.

Media dei livelli contrattuali per CCNL applicato:





Media delle retribuzioni nette erogate tenendo conto del part time applicato calcolate su 12 mesi:

31/12/2021	multiservizi	commercio
quadro		€ 3.502,12
1 livello	€ 681,33	
2 livello	€ 998,30	
3 livello	€ 1.301,33	€ 1.868,75
4 livello	€ 1.739,05	

N.B.

1. nel CCNL commercio il livello I è il più alto mentre nel Multiservizi è il più basso. Il I livello del CCNL Multiservizi è temporaneo.

10. Sistema di gestione

ISI, in accordo alle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, all'adeguamento al GDPR (Privacy) e al Dlgs 231/01 nell'intento di consolidare il proprio ruolo di azienda di eccellenza sul mercato, ha implementato uno specifico sistema di gestione ai sensi dello standard SA 8000.

L'adozione dello standard permette di assicurare che l'azienda eroghi i propri servizi nel rispetto della legislazione vigente, con la finalità di soddisfare i propri clienti, nel rispetto dell'ambiente, nel rispetto dei diritti umani e della valorizzazione delle risorse.

Nella consapevolezza che l'impegno presso i lavoratori è un elemento imprescindibile per lo sviluppo dell'azienda, in accordo al Codice Etico Aziendale vigente, la Direzione ha enunciato i propri principi nel documento "Politica per la Responsabilità Sociale" aggiornato a gennaio 2017 disponibile sul proprio sito internet.

10.1 Riesame della direzione

Italia Servizi Integrati individua come strumento fondamentale per la corretta applicazione del sistema di gestione SA 8000 il riesame periodico della Direzione.

Il riesame interno, quale strumento della Direzione per verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato ai requisiti della norma, si basa sull'individuazione di indicatori significativi e rilevanti che permettono di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi posti e la definizione dei nuovi obiettivi che l'organizzazione si pone.

Gli indicatori e gli obiettivi costituiscono la base del presente bilancio SA 8000 e consentono la verifica e il monitoraggio costante della performance dell'organizzazione. Pertanto il presente bilancio SA 8000 copre il requisito normativo del riesame della Direzione sia a livello metodologico sia a livello contenutistico e verrà revisionato annualmente riportando i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri su ciascun indicatore prescelto dall'azienda come migliorativo dell'andamento del SRS.

Il riesame è stato condotto il giorno 26 ottobre 2021

10.2 Pianificazione e implementazione

La **pianificazione e l'implementazione** del Sistema di Responsabilità Sociale ha visto direttamente coinvolte nel dialogo le parti interessate dell'azienda (lavoratori, istituzioni, clienti, rappresentanze sindacali, enti e associazioni).

Per quanto riguarda la diffusione della norma SA 8000 all'interno di Italia Servizi Integrati, sono stati realizzati vari momenti e attività di formazione:

- Un'apposita comunicazione è stata consegnata a tutti i lavoratori in busta paga;
- in data 08/05/15 si è tenuto un incontro telefonico con le RSU per spiegare nel dettaglio la norma e le sue implicazioni per i lavoratori ;
- analogo incontro si è svolto in data 4 gennaio 2016 con i Capo operai e i responsabili degli appalti per spiegare nel dettaglio la norma e le sue implicazioni per i lavoratori e i fornitori;
- è stato consegnato al Responsabile SA 8000 per i lavoratori un dossier informativo per dare maggiori informazioni ;
- in programmazione per tutto il 2018 una serie di incontri di formazione e sensibilizzazione rivolti ai lavoratori, per un'adeguata conoscenza della norma, per approfondirne gli aspetti e per la diffusione periodica dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi che l'azienda decide di porsi (v. allegato).
- Per il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati è stato previsto un piano di verifiche ispettive interne periodiche per l'anno in corso (v. PVI) per valutare l'efficacia del SRS e

l'appropriatezza delle azioni previste per la pianificazione e implementazione dei requisiti della norma.

- Nel Kit di assunzione per i nuovi dipendenti è stata inserita copia della norma

Gli audit sono stati condotti dal 2 al 21 luglio u.s. e i prossimi sono in programma per il mese di marzo 2022

10.3 Controllo dei fornitori

Per quanto riguarda il controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori, Italia Servizi Integrati ha predisposto un piano per giungere nel minor tempo possibile a una valutazione puntuale della capacità dei suoi fornitori di rispondere ai requisiti della norma.(v. PCF)

Per poter disporre di una prima mappatura, a tutti è già stata inviata comunicazione, attraverso una lettera esplicativa, del percorso di adeguamento ai requisiti della norma SA 8000 intrapreso dall'azienda ed è stata fatta loro richiesta di conformarsi ai requisiti della norma attraverso una dichiarazione d'impegno.

Inoltre, l'azienda ha integrato la procedura ISO per la selezione e la valutazione dei fornitori con quanto ritenuto utile anche ai fini della conformità a SA 8000.

Un primo indicatore che Italia Servizi Integrati ha sviluppato è la percentuale di risposta dei fornitori rispetto al numero di questionari inviati.

L'azienda nella valutazione del fornitore tiene conto di due fattori che costruiscono la matrice di valutazione: l'influenza (che a sua volta è legata alle dimensioni e al fatturato che dipende dall'azienda) e il rischio (che tiene conto della salute e sicurezza e delle risorse umane).

Si precisa che il fatto che il fornitore abbia conseguito la certificazione SA 8000 costituisce requisito privilegiato nella scelta del medesimo.

Si evidenzia, infine, che ha seguito dell'ottenuta certificazione SA 8000 nei contratti fatti stipulare da Italia Servizi Integrati viene inserito apposito riferimento alla norma SA 8000.

10.4 Comunicazioni esterne

Per la comunicazione rivolta agli interlocutori esterni, è stato previsto un apposito Piano di Comunicazione che prevede la graduale implementazione di idonei strumenti e l'organizzazione di specifiche iniziative per la diffusione di dati e informazioni sulla performance dell'azienda relativa a SA 8000, comprendendo anche la diffusione del presente bilancio inteso come riesame della Direzione e i risultati del monitoraggio del SRS (v. allegato).

Tutti gli aspetti del SRS fino a qui descritti, il percorso di adeguamento alla norma e il grado di funzionamento trovano evidenza nelle registrazioni (allegati e documenti) conservate presso la sede di Italia Servizi Integrati e accessibili a tutte le parti interessate.

Milano 28 gennaio 2022

Firma
Dott.ssa Michela Oberti
(Amministratore Unico)

