

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

*IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MODO VIRTUALE TRAMITE LA CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA AUT. N. 17119 DEL 16/05/2000.**IL SOTTOSCRITTO RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA SOCIETA' DICHIARA CHE IL PRESENTE DOCUMENTO INFORMATICO E' CONFORME A QUELLO TRASCRITTO E SOTTOSCRITTO SUI LIBRI SOCIALI DELLA SOCIETA'.*

RELAZIONE DELL'AMMINISTRATORE SULLA GESTIONE

Considerazioni generali relative alla trasformazione di A.Se.F. Azienda Speciale in A.Se.F. S.r.l.

Signor Socio, il Bilancio chiuso al 31.12.2012 rileva un utile, al netto delle imposte, pari a Euro 409.867,00.

Di seguito si riassumono i fatti più significativi che hanno interessato la Società nel periodo di riferimento, facendo necessariamente alcune considerazioni relative agli accadimenti che si sono verificati nel corso degli esercizi precedenti, allo scopo di fornire ogni informazione utile per comprendere la situazione in atto. Per dare adempimento alla Legge Regionale n. 24, del 4 luglio 2007, l'Azienda Speciale A.Se.F., nel corso del 2010, è stata oggetto di una cessione di ramo d'azienda che ha limitato, in modo significativo, l'insieme delle attività aziendali, con conseguente ricaduta sugli equilibri economici e sulle sinergie della Vostra Società. Nello stesso anno, inoltre, l'Ente Proprietario ha deliberato la trasformazione dell'Azienda Speciale in Società: A.Se.F. S.r.l. con Socio Unico.

- Il presente documento si riferisce al secondo esercizio successivo a quello chiuso al 31.12.2010, nel corso del quale la Società è stata oggetto della cessione del ramo di azienda, relativo alle attività incompatibili con l'attività funebre, secondo quanto indicato dalla Legge Regionale n. 24, del 4 luglio 2007.
La predetta legge, infatti, prevede l'incompatibilità della gestione delle camere mortuarie di Enti Ospedalieri, Case di Cura e di Riposo (pubbliche o private accreditate), dell'Obitorio Comunale, del Deposito di Osservazione Comunale e della gestione dei Cimiteri, con i servizi di onoranze e trasporti funebri.
- Per dare applicazione alla Legge Regionale n. 24, del 4 Luglio 2007, l'Ente Proprietario, mediante l'approvazione della deliberazione del Consiglio Comunale n. 47, del 29 giugno 2010, ha deciso la cessione del ramo di attività, incompatibile con l'attività funebre, ad A.M.I.U. S.p.A., Società di servizi pubblici locali a totale partecipazione comunale. Con la stessa deliberazione, inoltre, il Comune di Genova ha deciso, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 115 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., la trasformazione dell'Azienda Speciale A.Se.F. in Società a responsabilità limitata con Socio Unico, avente ad oggetto le attività di trasporto e onoranze funebri.
Il Capitale Sociale della S.r.l. è pari a Euro 1.985.820,00, uguale al Fondo di Dotazione della cessata Azienda Speciale.
- La cessione del ramo di azienda, operativo dal giorno 1 luglio 2010, ha comportato una notevole serie di adempimenti che, sostanzialmente, hanno riguardato il trasferimento del personale addetto alle attività oggetto di cessione e la definizione dei rapporti dare/avere con A.M.I.U. S.p.A.
Il trasferimento del personale addetto alle attività oggetto di cessione (n. 49 unità) è stato portato a termine secondo quanto stabilito nell'accordo sindacale n. 11/A, del 28 giugno 2010, sottoscritto dal Comune di Genova, dall'Azienda e dalle OO.SS.

- In relazione agli adempimenti conseguenti a quanto deciso dalla Civica Amministrazione con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 10, del 9 marzo 2010, che prevedeva, tra l'altro, la cessione onerosa ad A.Se.F. S.r.l. di diritti reali di godimento su alcuni beni immobili, per una spesa complessiva pari ad Euro 956.180,00, si precisa quanto segue:
 - a) Per la cessione dal Comune ad A.Se.F. S.r.l. del diritto di superficie, della durata di anni 90, relativo all'immobile sito in Genova, Via Innocenzo Frugoni n.ri 53-57-59 e 65 rossi, adibito a sede operativa della Società e completamente ristrutturato, negli anni 2003-2006, a cura e spesa dell'Azienda, su progetto degli uffici tecnici del Comune, si precisa che l'atto è stato rogato in data 29 giugno 2010 e che il corrispettivo è stato interamente pagato.
 Per tale compravendita, a seguito di specifico interpello inoltrato all'Agenzia delle Entrate al fine di ottenere la non assoggettabilità dell'I.V.A., ai sensi di quanto disposto dall'articolo 118 del D.Lgs. 18 Agosto 2000, n. 267, il Comune ed A.Se.F. S.r.l., avendo ottenuto risposta affermativa dalla Direzione Regionale delle Entrate della Liguria, hanno regolato la compravendita in regime di esenzione I.V.A.
 La stessa Direzione Regionale delle Entrate per la Liguria, con provvedimento del 27 settembre 2011, provvedeva alla revoca della risposta fornita all'interpello presentato dal Comune di Genova, a seguito di specifico ed analogo provvedimento emesso dalla Direzione Centrale Normativa, in data 12 settembre 2011. Come conseguenza diretta del predetto pronunciamento l'Ufficio Fiscale della Direzione Contabilità e Finanza del Comune di Genova demandava alla Direzione Patrimonio e Demanio l'onere dell'emissione della fattura, ad A.Se.F. S.r.l. quello del pagamento dell'I.V.A., per un importo pari ad Euro 139.513,12.
 L'Azienda, pur non condividendo la procedura messa in atto dall'Ufficio Fiscale del Comune di Genova, ha provveduto al pagamento dell'I.V.A., nei termini di legge, allo scopo di non incorrere in eventuali sanzioni pecuniarie ma, all'uopo confortata dal Collegio dei Sindaci, ha dato corso alla procedura di rimborso dell'I.V.A. pagata. Tale procedura è tuttora in corso.
 - b) Per la cessione, in piena proprietà, dell'immobile sito in Genova, Via Frugoni 25A, già adibito a sede degli uffici direzionali della Società, il cui valore è stato fissato in Euro 259.689,00, oltre I.V.A., si precisa che l'atto è stato rogato in data 26 settembre 2012 e che il corrispettivo, comprensivo di I.V.A., è stato interamente pagato. Tali operazioni esauriscono quanto deciso dalla Civica Amministrazione con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 9 marzo 2010.

Trasformazione dell'Azienda Speciale in S.r.l.

L'operazione di trasformazione dell'Azienda Speciale del Comune di Genova A.Se.F., in Società a responsabilità limitata A.Se.F. S.r.l. con Socio Unico, è stata deliberata nel luglio 2010. Gli adempimenti conseguenti alla predetta trasformazione sono stati portati a termine nei tempi previsti e comunque entro il 31 dicembre 2010, con la sola eccezione della determinazione dei valori patrimoniali, da effettuare in ottemperanza a quanto previsto, dall'articolo 2343, comma primo, del Codice Civile.

La nomina del perito, designato dal Presidente del Tribunale di Genova, ha avuto luogo in data 9 dicembre 2010. La perizia, asseverata in data 15 marzo 2011, ha confermato che il valore dei beni conferiti ad A.Se.F. S.r.l. con Socio Unico, in sede di trasformazione da Azienda Speciale a Società a responsabilità limitata, è almeno pari a quello a loro attribuito nella determinazione del Capitale Sociale di Euro 1.985.820,00 (unmilionenovecentoottantacinquemilaottocentoventi/00).

Com'è noto, inoltre, l'articolo 2343, comma 3, del Codice Civile, impone agli Amministratori di controllare, nel termine di 180 giorni dalla data di asseveramento della relazione di stima, le

valutazioni contenute nella medesima, e di apportare le necessarie modificazioni, nel caso che sussistano fondati motivi di procedere alla revisione dei valori indicati. Tale incombenza, nel caso della trasformazione di A.Se.F., è stata estesa anche al Collegio Sindacale, da quanto appositamente disposto nell'atto di trasformazione di A.Se.F. Azienda Speciale, in A.Se.F. S.r.l.

In relazione a tale significativo adempimento, l'Amministratore Unico di A.Se.F. S.r.l. e il Collegio dei Sindaci (verbale della riunione del Collegio redatto in data 10 giugno 2011), preso atto delle conclusioni a cui è pervenuto il perito nominato dal Presidente del Tribunale di Genova, considerate le motivazioni e la metodologia di valutazione che hanno indotto lo stesso a confermare il Capitale Sociale di A.Se.F. S.r.l., hanno deciso, con atto del 26 luglio 2011, di non procedere ad alcuna revisione della stima di cui alla relazione asseverata già descritta e hanno determinato che i valori indicati nell'atto di trasformazione di A.Se.F. Azienda Speciale in A.Se.F. S.r.l. con Socio Unico, sono da ritenersi definitivi.

Andamento della gestione operativa

La gestione operativa di A.Se.F. dipende, in modo sostanziale, sia dall'andamento della mortalità sul territorio cittadino, sia da come la predetta mortalità si distribuisce sulle varie zone della città. Tale dipendenza è dovuta alla differente quota di mercato che la Società detiene sul territorio del Comune di Genova.

Altro aspetto correlato alla mortalità che influenza la gestione, riguarda la distribuzione della stessa nelle varie tipologie di luogo di decesso: ospedali, abitazioni, case di cura e di riposo per anziani.

Nei predetti siti, infatti, la quota di mercato dell'Azienda è pesantemente influenzata dai comportamenti impropri messi in atto da alcune imprese concorrenti, non strutturate.

Come si è più volte evidenziato nei documenti relativi agli esercizi precedenti, infatti, il mercato genovese ha visto nascere, in questi ultimi anni, numerose imprese composte dal titolare e da alcuni collaboratori occasionali che, attraverso non meglio identificate forme di "convenzione", riescono ad ottenere la collaborazione di operatori singoli e/o di strutture, nel procacciamento dei servizi funebri.

È di tutta evidenza che la Vostra Azienda non è assolutamente in grado di contrastare tali comportamenti che nel Libro Bianco del Settore Funerario, edito nel corso del 2008 da Federutility, sono stati definiti come *"marketing improprio"*. In tale documento, tra l'altro, vengono evidenziate le difficoltà operative che gravano sulle aziende pubbliche del settore: *"Le aziende pubbliche si caratterizzano per il fatto di operare all'interno di un sistema di regole, che – a rigore – dovrebbero essere di applicazione generale, ma che solo esse si trovano necessariamente ad osservare, non disponendo di strumenti, né di possibilità operative, per sottrarsene. Ciò comporta la presenza di fattori di costo incompressibili, rendendo non omogenee le comparazioni con soggetti che si trovino nella condizione di gestioni aziendali maggiormente "elastiche", in particolare quando si tratti di soggetti che tendano a ricorrere ad attività "non regolari" per acquisire posizioni di predominio in una determinata area, spesso contando sull'assenza di controlli."*

La mortalità globale che si è registrata nel territorio del Comune di Genova, nel corso del 2012, è rimasta pressoché invariata rispetto a quella rilevata nel corso dell'anno 2011 (+ 16 unità). La distribuzione nelle varie tipologie di luoghi di decesso è la seguente:

Luogo di decesso	2011	2012	Differenza	%
Ospedale San Martino	2.945	2.818	-127	-4,31%
Ospedale Galliera	1.027	1.053	26	2,53%
Ospedale Villa Scassi	1.000	1.014	14	1,40%

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

Ospedali di delegazione (A.S.L.3)	725	724	-1	-0,14%
Abitazioni	1.879	1.955	76	4,04%
Case di Cura e di Riposo per anziani	1.791	1.819	28	1,56%
Totale	9.367	9.383	16	0,17%

Dalla suesposta tabella si evidenzia che si è ridotto il numero dei decessi a San Martino, mentre sono aumentati quelli che avvengono nelle abitazioni e nelle case di cura. In queste ultime, come già detto, l'Azienda subisce, in maniera rilevante, il fenomeno del "marketing improprio".

La quota di mercato per il 2012 è risultata pari al 36,17%, quella del 2011 risultava pari al 37,83%, mentre quella relativa al 2° semestre 2010 era pari al 38,06%. Nel corso del 2009 (esercizio antecedente all'entrata in vigore della Legge Regionale) la quota di mercato è risultata pari al 41,48%; in definitiva, tra l'intero esercizio antecedente all'entrata in vigore della legge e l'esercizio che si è appena concluso, la perdita di quota di mercato risulta pari a 5,31%.

Si rileva, al riguardo, che la predetta contrazione della quota di mercato era stata ampiamente prevista dal management aziendale all'atto della trasformazione dell'Azienda, proprio facendo riferimento al comportamento di accaparramento dei funerali che vengono messi in atto da alcune ditte concorrenti, molto spregiudicate.

Al riguardo, purtroppo, l'Azienda non possiede alcuna base di intervento, se non quella della qualità e delle politiche tariffarie (si coglie l'occasione per ricordare che le tariffe di A.Se.F. sono rimaste invariate dal 2009 al luglio 2012).

L'unico sito dove l'Azienda riesce a contrastare, anche solo parzialmente, i comportamenti volti all'accaparramento dei funerali risulta quello di Via Marsano 10, grazie alla presenza di un ufficio A.Se.F. nelle immediate vicinanze delle camere mortuarie dell'Ospedale San Martino.

La stessa cosa non risulta possibile, purtroppo, sia nel caso di decessi in abitazione che negli istituti di ricovero e cura. In tali casi, infatti, gli operatori delle ambulanze e quelli dei vari istituti provvedono a segnalare i decessi agli operatori di riferimento.

Il numero di servizi effettuati dall'Azienda nel corso del 2012 è risultato pari a 3394, con una riduzione, rispetto all'esercizio 2011, di 150 servizi, contrazione ampiamente prevista all'atto di trasformazione dell'Azienda in quanto, come più volte precisato nei documenti precedenti, l'entrata in vigore della Legge Regionale n. 24, del 4 luglio 2007, che è andata a regime il 10 luglio 2010, ha eliminato quasi tutti gli assetts che erano in capo all'Azienda al momento della sua costituzione.

Per quanto riguarda la quota di mercato, si precisa che l'Azienda ha provveduto, nel corso dell'esercizio 2012, a predisporre uno specifico piano industriale finalizzato, tra l'altro, anche al recupero di tale indicatore.

Il predetto piano industriale è stato recepito quasi integralmente dalle Organizzazioni Sindacali, nell'accordo n. 29 del 28 Dicembre 2012. Tale accordo prevede, tra l'altro, una serie di interventi finalizzati a migliorare la qualità dei servizi attraverso comportamenti sempre più adeguati del personale dell'Azienda. Si prevede, inoltre, di migliorare la quota di mercato anche attraverso una più ampia apertura al pubblico dei punti di contatto con la committenza. Per tale ragione, l'Azienda ha in corso l'assunzione di n. 3 impiegati da inserire nella Rete di vendite distribuita sul territorio del Comune di Genova.

Relazioni sindacali e politiche delle risorse umane

Le relazioni sindacali sono state buone per tutto l'esercizio 2012. Il confronto con le OO.SS.

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

è stato molto intenso e proficuo e si è concretizzato con la sottoscrizione, dopo una lunga trattativa avviata a Luglio, dell'Accordo Sindacale n. 29 del 28 Dicembre 2012, che recepisce il contenuto del Piano Industriale elaborato dal management aziendale allo scopo di rendere la Società più solida ed equilibrata.

Il succitato accordo è stato redatto nell'ottica di mettere in atto politiche organizzative e gestionali che coinvolgano tutte le UU.OO. di A.Se.F. e che consentano il raggiungimento dei seguenti obiettivi: costante e consolidato miglioramento della quota di mercato, costante miglioramento del mix qualitativo dei servizi funebri acquisiti, progressiva copertura dell'intero arco temporale di riferimento del servizio funebre e delle operazioni collaterali attraverso l'offerta all'utenza di nuovi servizi accessori, ulteriore e sistematica riduzione dei costi generali e costante ottimizzazione dell'impiego di tutti i fattori produttivi.

Per poter raggiungere i suddetti obiettivi, nell'accordo in oggetto sono stati definiti aspetti che riguardano la retribuzione variabile incentivante nonché un piano di formazione, rivolto al personale della varie UU.OO., al fine di migliorare e rendere il più possibile omogenea e completa la professionalità degli addetti. È previsto anche uno specifico progetto di miglioramento rivolto, in modo particolare, alle attività di front office volto ad incrementare le quote di mercato di A.Se.F. ed il MOL, attraverso il miglioramento del mix qualitativo dei servizi funebri acquisiti, la completezza del confezionamento del servizio e della Previdenza funeraria e l'ottimizzazione della distribuzione degli orari assegnati ai servizi funebri per una migliore utilizzazione delle risorse.

Per quanto riguarda le politiche rivolte al personale, l'Azienda ha dato inizio, nell'ultimo bimestre del 2012, ad un intenso programma di formazione professionale volto, in modo particolare, a migliorare la comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'utenza. Altro obiettivo del predetto programma riguarda i comportamenti ed il monitoraggio sistematico delle procedure con lo scopo ultimo di evidenziare, in tempo reale, le inevitabili criticità che nascono nella filiera produttiva.

Gli organici con contratto a tempo indeterminato, in forza alla Società al 31.12.2012, ammontano a n. 2 dirigenti, n. 36 impiegati (tra addetti alla rete territoriale e addetti ai diversi segmenti del *back office*) e n. 38 operai. Il totale dell'organico con contratto a tempo indeterminato, a fine esercizio, ammonta, quindi, a n. 76 unità. L'Azienda, come già detto, ha in corso l'assunzione di n. 3 impiegati a tempo determinato che verranno utilizzate per l'implementazione della Rete Vendite. Si precisa, inoltre, che due delle unità addette al *back office* prestano l'attività prevalente a sostegno della Rete Territoriale.

Tabella n. 1 - Organico A.Se.F. srl al 31.12.2012

	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	
PROCURATORE	1				1	
PERSONALE BACK OFFICE						
GESTIONE DEL PERSONALE			2		2	14
ACQUISTI, CONTRATTI, MARKETING, CONTENZIOSO			3		3	
CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE			5 (a) (b)		5	
SEGRETERIA E CONTROLLO QUALITÀ			2		2	
INFORMATICA, STATISTICA, FONIA E DATI			1		1	
PRODUZIONE E SICUREZZA	1				1	
PERSONALE OPERATIVO						
SOVRINTENDENTE OPERATIVO				1	1	43
PREPOSTI SQUADRE OPERATIVE				8 (c)	8	
OPERATORI FUNEBRI				26 (d)	27	
CENTRALE OPERATIVA			3		3	
UFFICIO SVILUPPO			1		1	
SUPPORTI OPERATIVI			0 (e)	2 (f)	2	
RETE TERRITORIALE					0	
PERSONALE DI FRONT OFFICE (*)						
COORDINATORE			1		1	19
PREPOSTI			3		3	
ADDETTI ALLA RETE VENDITA			16 (g)(h)		15	
TOTALI	2	0	16	1	76	76

(*) Personale impiegatizio di front office presso le agenzie sul territorio, addetto all'acquisizione dei servizi funebri

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

Note:

- (a) Di cui 1 unità part-time 30/h settimanali
 (b) Di cui 2 unità a supporto della R.T., distaccate sul territorio presso i Punti di contatto di P.zza Savonarola e Via Magellano
 (c) Variazione rispetto a 2011: 1 unità nominata Preposto a seguito di selezione interna
 (d) Variazione rispetto a 2011: 1 unità in pensione nel corso del 2012 1 unità passata alla Rete Territoriale a seguito selezione interna
 (e) Variazione rispetto a 2011: 2 unità in pensione nel corso del 2012
 (f) Variazione rispetto a 2011: 1 assunzione ai sensi della Legge 68/1999
 (g) Variazione rispetto a 2011: 1 unità in pensione nel corso del 2012
 (h) Variazione rispetto a 2011: 1 unità passata da Operatori funebri a seguito di selezione interna

Tabella n. 2 – Previsione organico A.Se.F. s.r.l. 2013

		DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	
PROCURATORE		1				1	
PERSONALE BACK OFFICE							
	GESTIONE DEL PERSONALE			2		2	14
	ACQUISTI, CONTRATTI, MARKETING, CONTENZIOSO			3		3	
	CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE			5		5	
	SEGRETERIA E CONTROLLO QUALITÀ			2		2	
	INFORMATICA, STATISTICA, FONIA E DATI			1		1	
PRODUZIONE E SICUREZZA		1				1	
PERSONALE OPERATIVO							
	SOVRINTENDENTE OPERATIVO				1	1	42
	PREPOSTI SQUADRE OPERATIVE				8	8	
	OPERATORI FUNEBRI				26	26	
	CENTRALE OPERATIVA			3		3	
	UFFICIO SVILUPPO			1		1	
	SUPPORTI OPERATIVI				2	2	
RETE TERRITORIALE						0	
PERSONALE DI FRONT OFFICE (*)							
	COORDINATORE			1		1	23
	PREPOSTI			3		3	
	ADDETTI ALLA RETE VENDITA			19 (a)		19	
TOTALI		2	0	21	37	79	79

(*)

Personale impiegato di front office presso le agenzie sul territorio, addetto all'acquisizione dei servizi funebri

Note:

- (a) Prevista assunzione di 3 unità a seguito selezione estrena avviata a fine 2012

Nel 2012 sono stati stabilizzati, con contratto a tempo indeterminato, n. 9 operatori funebri, già ricompresi nel conteggio di cui sopra. Nel corso dell'esercizio, infine, è stato registrato il pensionamento di n. 2 impiegati di back office e di n. 1 operatore funebre.

Si evidenzia che per i due pensionamenti relativi al personale di back office non è prevista alcuna sostituzione in quanto l'Azienda, come si è detto, è impegnata in un programma di contenimento dei costi fissi, tra i quali, il più significativo, risulta quello relativo al personale.

In relazione all'organico aziendale si ritiene di dover precisare quanto segue:

- Personale di back office:**
 non si prevede, per il breve e medio termine, alcun tipo di assunzione in quanto il numero e la professionalità del personale in servizio risulta adeguato alle funzioni di riferimento.
 Per calibrare la forza lavoro su una linea di equilibrio di stretta sufficienza, negli ultimi due esercizi, oltre alla mancata sostituzione di due pensionamenti, si è proceduto a distaccare sul territorio due unità, appartenenti all'U.O. Contabilità e Controllo di Gestione, mentre le funzioni già di competenza del personale che non è stato sostituito vengono effettuate mediante l'ausilio di un software applicativo specifico, la cui gestione è stata assegnata ad altro ufficio.
 Le unità distaccate, grazie all'utilizzo di un sistema informativo integrato, pur continuando ad operare su procedure specifiche dell'U.O. di appartenenza, garantiscono il presidio di due agenzie di contatto con il pubblico (Piazza Savonarola 2 e Via Magellano 13r) quando gli addetti alla Rete Territoriale sono impegnati sull'organizzazione e/o la verifica dei servizi funebri.
 A breve verrà sperimentata la dislocazione di un'altra unità, nel quadro del progetto di implementazione della quota di mercato, di cui si è già parlato.
- Personale operativo:**
 si è già detto della stabilizzazione di n. 9 operatori funebri. Tale incremento, rispetto

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

all'organico definito all'atto della cessione del ramo d'azienda, è giustificato dall'attuale quota di mercato di A.Se.F. S.r.l. che, al momento, risulta di circa 5 punti percentuali in più di quanto previsto a suo tempo.

- **Personale di front office:**

il personale addetto alla Rete Vendite garantisce la risposta all'utenza, dalle ore 7.00 alle ore 24.00, di ogni giorno, domeniche e festivi inclusi. È di tutta evidenza, pertanto, che risulta oltremodo necessario garantire che questa risposta risulti certa, di qualità e fornita in tempi molto brevi.

Allo stato attuale l'organico di front office, nonostante l'incremento fornito dalle due unità di back office, di cui si è detto, non consente di presidiare, al meglio, tutti i punti di contatto con la committenza.

Per questa ragione, all'interno di uno specifico progetto, finalizzato all'incremento della quota di mercato ed al miglioramento della qualità di risposta all'utenza, l'Azienda ha provveduto ad assumere, mediante selezione pubblica, n. 3 impiegati a tempo pieno e determinato.

Per quanto riguarda le problematiche in materia giuslavoristica si segnala che le medesime sono risultate ampiamente contenute nei limiti fisiologici.

Circa gli adempimenti della Legge n. 68/1999 (categorie protette), si segnala che l'Azienda ha provveduto a sottoscrivere apposita convenzione con la Direzione Politiche Formative e del Lavoro della Provincia di Genova, per l'inserimento di n. 1 unità disabile assunta il 1° luglio 2012.

Principali dati economici

Il conto economico riclassificato della Società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente:

	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
Ricavi netti	10.170.062	10.588.451	(418.389)
Costi esterni (comprese svalutazioni ed altri accantonamenti)	5.669.370	5.812.449	(143.079)
Valore Aggiunto	4.500.692	4.776.002	(275.310)
Costo del lavoro	3.493.450	3.535.504	(42.054)
Margine Operativo Lordo	1.007.242	1.240.498	(233.256)
Ammortamenti	519.652	618.026	(98.374)
Risultato Operativo	487.590	622.472	(134.882)
Proventi diversi	78.927	78.952	(25)
Proventi e oneri finanziari	126.070	64.709	61.361
Risultato Ordinario	692.587	766.133	(73.546)
Componenti straordinarie nette	59.853	(53.016)	112.869
Risultato prima delle imposte	752.440	713.117	39.323
Imposte sul reddito	342.573	387.413	(44.840)
Risultato netto	409.867	325.704	84.163

A migliore descrizione della situazione reddituale della Società si riportano, nella tabella sottostante, alcuni indici di redditività confrontati con gli stessi indici relativi al bilancio dell'esercizio precedente.

Indicatori	31.12.2012	31.12.2011
ROE netto	0,11	0,10

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

ROE lordo	0,20	0,22
ROI	0,07	0,09
ROS	0,06	0,07

Principali dati patrimoniali

Lo stato patrimoniale riclassificato della Società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente:

	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
Immobilizzazioni immateriali nette	288.657	425.638	(136.981)
Immobilizzazioni materiali nette	1.779.665	1.563.890	215.775
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	91.014	61.565	29.449
Capitale immobilizzato	2.159.336	2.051.093	108.243
Rimanenze di magazzino	457.034	470.389	(13.355)
Crediti verso Clienti	670.047	746.785	(76.738)
Altri crediti	751.510	629.002	122.508
Ratei e risconti attivi	127.106	113.601	13.505
Attività d'esercizio a breve termine	2.005.697	1.959.777	45.920
Debiti verso fornitori	1.015.533	1.127.902	(112.369)
Acconti	1.850	3.883	(2.033)
Debiti tributari e previdenziali	443.263	467.571	(24.308)
Altri debiti	890.930	1.107.427	(216.497)
Ratei e risconti passivi	8.829	17.073	(8.244)
Passività d'esercizio a breve termine	2.360.405	2.723.856	(363.451)
Capitale d'esercizio netto	(354.708)	(764.079)	409.371
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	377.868	416.130	(38.262)
Debiti tributari e previdenziali (oltre 12 mesi)			
Altre passività a medio e lungo termine	701.178	501.373	199.805
Passività a medio lungo termine	1.079.046	917.503	161.543
Capitale investito	725.582	369.511	356.071
Patrimonio netto	(4.234.891)	(3.511.081)	(723.810)
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	(919.390)	(985.209)	65.819
Posizione finanziaria netta a breve termine	4.428.699	4.126.779	301.920
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto	(725.582)	(369.511)	(356.071)

Dallo stato patrimoniale riclassificato emerge la solidità patrimoniale della Società (ossia la sua capacità di mantenere l'equilibrio finanziario nel medio/lungo termine).

A migliore descrizione della solidità patrimoniale della Società si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio attinenti sia alle modalità di finanziamento degli impieghi a medio/lungo termine che alla composizione delle fonti di finanziamento, confrontati con gli stessi indici relativi al bilancio dell'esercizio precedente.

Indici	31.12.2012	31.12.2011
Margine primario di struttura	2.075.555	1.459.988
Quoziente primario di struttura	1,96	1,71
Margine secondario di struttura	4.073.991	3.362.700
Quoziente secondario di struttura	2,89	2,64

Principali dati finanziari

La posizione finanziaria netta al 31.12.2011, era la seguente:

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

	31.12.2012	31.12.2011	Variazione
Depositi bancari	526.422	294.056	232.366
Denaro e altri valori in cassa	2.776	3.129	(353)
Azioni proprie			

Disponibilità liquide ed azioni proprie	529.198	297.185	232.013
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	3.899.501	3.829.594	69.907
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (entro 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanziamento (entro 12 mesi)			
Debiti verso banche (entro 12 mesi)			
Debiti verso altri finanziatori (entro 12 mesi)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a breve di finanziamenti			
Debiti finanziari a breve termine			
Posizione finanziaria netta a breve termine	4.428.699	4.126.779	301.920
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (oltre 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanziamento (oltre 12 mesi)			
Debiti verso banche (oltre 12 mesi)			
Debiti verso altri finanziatori (oltre 12 mesi)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a lungo di finanziamenti	919.390	985.209	(65.819)
Crediti finanziari			
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	(919.390)	(985.209)	65.819
Posizione finanziaria netta	3.509.309	3.141.570	367.739

A migliore descrizione della situazione finanziaria si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio, confrontati con gli stessi indici relativi al bilancio dell'esercizio precedente.

Indici	31.12.2012	31.12.2011
Liquidità primaria	2,53	2,07
Liquidità secondaria	2,73	2,24
Indebitamento	0,86	1,17
Tasso di copertura degli immobilizzi	2,56	2,40

L'indice di liquidità primaria misura la capacità della Società di soddisfare in modo ordinato le obbligazioni derivanti dall'indebitamento a breve. Un valore superiore a 1 denota una buona liquidità.

L'indice di liquidità secondaria consiste nel rapporto tra attivo circolante corrente e passività pure correnti. Un valore superiore a 1 indica che la Società nel breve periodo è in grado di fronteggiare i debiti correnti, ovvero è caratterizzata da una buona situazione finanziaria.

L'indice di indebitamento esprime il rapporto tra il capitale raccolto da terzi e il totale dell'attivo. Circa il tasso di copertura degli immobilizzi, da esso risulta che l'ammontare dei mezzi propri e dei debiti consolidati è da considerarsi appropriato in relazione all'ammontare degli immobilizzi.

Investimenti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti nelle seguenti aree:

Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio
Terreni e fabbricati	325.658
Impianti e macchinari	0
Attrezzature industriali e commerciali	26.182

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

Altri beni	220.959
------------	---------

La voce Terreni e fabbricati ricomprende l'investimento relativo all'immobile ubicato in Genova – Via Frugoni 25 A, sede legale dell'Azienda, il cui acquisto si è finalizzato nel corso dell'esercizio 2012.

Nella stessa voce risulta ricompreso anche l'incremento dell'immobilizzazione relativa all'acquisto del diritto di superficie di Via Frugoni 53, 57, 59 e 65 rossi, sede operativa dell'Azienda, a seguito del pagamento dell'I.V.A., come più ampiamente precisato in precedenza.

Elenco dei punti di contatto con la committenza

- **Polo di Centro**, comprendente i seguenti Punti di contatto con il pubblico:
 - Via Frugoni 53 r
 - Piazza Savonarola 2 A
 - Via Piacenza 23 r
 - Via Molassana 114/c/r
- **Polo di Levante**, comprendente i seguenti Punti di contatto con il pubblico:
 - Via Marsano 10 (in corso di dismissione)
 - Corso Europa 49/51

P

- **Polo di Ponente e Valpolcevera**, comprendente i seguenti Punti di contatto con il pubblico:
 - Corso Magellano 13 r
 - Via Biancheri 10 r
 - Via Jori 187 r
 - Via Don G. Verità 71/73 r
 - Piazza Pontedecimo 11 c

Adempimenti in materia di privacy

Nel corso dell'anno 2012 si è provveduto ad eseguire il monitoraggio delle procedure aziendali adottate nei confronti dei clienti e dei dipendenti della Società, con particolare riferimento alla rispondenza delle misure adottate relativamente al trattamento dei dati personali ed all'aggiornamento dei documenti ad esso correlati.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001

Durante l'anno 2012 si sono regolarmente svolte le riunioni dell'Organismo di Vigilanza, nel corso delle quali sono state verificate le procedure previste dal "Modello di Organizzazione, gestione e controllo".

È stata, poi, intrapresa l'attività di controllo sulle procedure di selezione competitiva, iniziando con l'esame degli atti relativi all'assegnazione della "fornitura di imbottiture per cofani funebri – 2011/2012", che ha evidenziato la correttezza della procedura utilizzata.

Si è, inoltre, verificato il recepimento dell'informativa ai dipendenti, trasmessa nel mese di maggio 2012, riguardante la sottoscrizione del "Patto di integrità con il Comune di Genova e l'Autorità dei Servizi Funebri Locali" e sul Codice di Comportamento (allegato al Regolamento

A.Se.F. sull'Organizzazione del Personale).

Osservatorio della qualità percepita

La realizzazione dell'Osservatorio costituisce adempimento di quanto previsto dall'art. 5 dell'atto di costituzione di A.Se.F. S.r.l., con Socio Unico. La metodologia di rilevazione della customer satisfaction si pone una pluralità di obiettivi:

- monitorare la qualità percepita dagli utenti;
- comunicare ai propri utenti l'interesse di A.Se.F. a conoscere la loro opinione circa i servizi ricevuti, nonché l'impegno a migliorarli;
- conoscere il grado di accettazione, da parte dei cittadini/utenti, del modello di servizio A.Se.F. ed, eventualmente, modificare elementi del sistema di erogazione del servizio (acquisizione, contratto, esecuzione, servizi accessori, feed-back), utilizzando le informazioni raccolte;
- confrontare le percezioni del personale e della Direzione A.Se.F. con quelle dell'utenza;
- analizzare la clientela sulla base delle caratteristiche e delle aspettative e, conseguentemente, valutare l'introduzione di ulteriori elementi di servizio.

La rilevazione 2011 ha conseguito un tasso di adesione dell'utenza del 24,9% ed ha avuto luogo attraverso la somministrazione del questionario "La qualità del servizio A.Se.F.", costituito da ventisei domande a risposta semichiusa, delle quali venti inerenti la qualità del servizio (aspetti visibili dell'organizzazione, affidabilità e credibilità, competenza, disponibilità, cortesia) e sei che indagano su come il cliente sia venuto a conoscenza di A.Se.F. S.r.l.

Posto che per le domande sulla qualità del servizio il giudizio può variare da 1 (per il livello di soddisfazione più basso) a 9 (per il livello di soddisfazione più elevato), si pone in evidenza come il risultato della rilevazione abbia sempre registrato un trend ascendente, confermato anche per l'esercizio 2011: 8,76, rispetto all'8,72 del precedente esercizio.

I clienti, inoltre, hanno avuto l'opportunità di segnalare problemi e/o formulare commenti su aspetti del "servizio A.Se.F." non sufficientemente messi in evidenza dal questionario. Tali segnalazioni hanno costituito, in alcuni casi, utili spunti per interventi migliorativi su elementi dei servizi offerti.

Fatti di rilievo verificatisi dopo la chiusura del bilancio

Alcuni degli argomenti trattati nella parte iniziale della presente relazione hanno avuto sviluppi nel corso dei primi mesi del 2013. Si segnala in particolare:

- *richiesta di rimborso I.V.A. versata in relazione all'acquisto del diritto di superficie di Via Frugoni 53-57-59-65 rr: l'Azienda ha presentato ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale di Genova in data 08/03/2013. L'importo di cui si è richiesto il rimborso ammonta a € 139.298,20;*
- *arbitrato per la determinazione dei danni subiti da A.Se.F. a seguito della revoca della concessione di gestione delle camere mortuarie di Villa Scassi: è stato ultimato il lodo arbitrale che determina in € 278.726,12 il danno subito da A.Se.F. a seguito della predetta revoca;*
- *rimborso IRES per mancata deduzione dell'IRAP relativa al costo del personale per gli esercizi 2007-2011: in data 06/02/2013 è stata trasmessa l'istanza all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art. 2, comma 1-quarter, D.L. n. 201/2011, per il rimborso dell'IRES. L'importo di*

*BILANCIO AL 31.12.2012***A.Se.F. S.r.l.**

cui si è chiesto il rimborso ammonta ad € 183.865.

Si segnala, infine, che in data 20/03/2013, a seguito di selezione pubblica, si è provveduto all'assunzione di n. 3 addetti alla Rete Vendite.

Nota conclusiva

Atteso il fatto che il presente documento è costituito, oltre che dalla presente Relazione, da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa, per quanto riguarda gli aspetti contabili si rimanda al seguito.

Proposta all'Assemblea dei Soci

Signor Socio,
si conclude la Relazione al Bilancio 2012, comprensivo della Nota Integrativa, che si invita ad approvare.

Si propone, altresì, di destinare l'utile di esercizio, pari a Euro 409.867,00, così come previsto dall'Articolo 29 dello Statuto Sociale, per:

- il 5% (cinque per cento) a riserva legale;
- il 95% (novantacinque per cento) allo svolgimento dell'attività statutaria e a incremento del patrimonio.

L'Amministratore Unico
di A.Se.F. S.r.l. con Socio Unico
(Avv. Franco Rossetti)

BILANCIO AL 31.12.2012

A.Se.F. S.r.l.

Genova, il 21 marzo 2013

IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MODO VIRTUALE TRAMITE LA CAMERA DI COMMERCIO DI GENOVA AUT. N. 17119 DEL 16/05/2000.

IL SOTTOSCRITTO RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA SOCIETA' DICHIARA CHE IL PRESENTE DOCUMENTO INFORMATICO E' CONFORME A QUELLO TRASCritto E SOTTOSCRITTO SUI LIBRI SOCIALI DELLA SOCIETA'.