



CONSAP

CONCESSIONARIA
SERVIZI
ASSICURATIVI
PUBBLICI S.P.A.

BILANCIO DI
SOSTENIBILITA' 2018

Contents

<i>Lettera agli stakeholder</i>	3
<i>Nota metodologica</i>	5
<i>1. CONSAP in sintesi</i>	6
<i>2. Il coinvolgimento degli stakeholder</i>	8
<i>3. L'analisi di materialità</i>	10
<i>4. La struttura organizzativa di CONSAP S.p.A.</i>	13
<i>4.1 Struttura di governo</i>	14
<i>4.2 Modello Organizzativo, di Gestione e di Controllo ex. D.lgs. 231/2001</i>	16
<i>4.3 Compliance</i>	18
<i>4.4 Gli obblighi in materia di trasparenza per le società a controllo pubblico</i>	19
<i>5. I servizi CONSAP</i>	23
<i>5.1 Servizi assicurativi di natura pubblicistica</i>	23
<i>5.2 Fondi di solidarietà</i>	34
<i>5.3 Famiglia e giovani</i>	41
<i>5.4 Servizi all'Economia</i>	49
<i>5.5 Prospettive future</i>	61
<i>6. Information Technology</i>	62
<i>6.1 Dematerializzazione ed efficientamento procedurale</i>	62
<i>6.2 Cyber security e privacy</i>	66
<i>7. Le persone</i>	69
<i>8. I fornitori</i>	75
<i>9. Le Iniziative di sostenibilità ambientale</i>	77
<i>9.1 Le Riqualificazioni Tecnologiche</i>	78
<i>GRI Content Index</i>	80

Lettera agli stakeholder

In continuità con gli obiettivi di sostenibilità individuati lo scorso anno, prosegue con determinazione l'impegno assunto da CONSAP nel potenziare la propria performance sotto il profilo economico, sociale e ambientale.

In virtù della complessità dei business gestiti, della correlata ampiezza delle informazioni qualitative e quantitative fornite, e soprattutto in considerazione della vasta platea di stakeholder con i quali condividiamo valori e obiettivi, abbiamo scelto di presentare l'informativa non finanziaria in un documento autonomo uniformato agli standard di rendicontazione GRI, in grado di dare evidenza, attraverso precisi indicatori di performance, degli obiettivi raggiunti.

Nonostante lo scenario economico internazionale così incerto e volatile, l'organizzazione posta in essere e le azioni intraprese hanno portato CONSAP a mantenere tutti gli impegni presi nel triennio 2015-2017. In conformità con il Piano Industriale 2018-2020 abbiamo tracciato nuove linee di azione orientate ad assecondare lo sviluppo delle aree strategiche aziendali e a promuovere la crescita dell'efficienza operativa interna.

In particolare, nel corso di questi ultimi anni si è assistito ad una progressiva evoluzione delle aree di business a sostegno del welfare (Fondo per il credito ai giovani, Fondo mecenati, Fondo di credito per i nuovi nati, Fondo di garanzia per la prima casa) e del comparto economico (Fondo "GACS", Fondo "SACE", Fondo "Junker"). Ciò ha rafforzato il nostro ruolo sociale e la responsabilità nei confronti della collettività, a supporto della quale è da sempre orientata la nostra mission.

In questo senso, gli ottimi risultati ottenuti nel corso del 2018 assieme ai dipendenti, ai fornitori, all'azionista, alle Istituzioni e ai beneficiari non possono che rappresentare il nuovo punto di partenza verso una crescita che ci consenta di raggiungere, di anno in anno, obiettivi non solo di natura economica ma anche in termini di tutela ambientale, trasparenza, etica ed efficienza.

Proprio riguardo all'efficienza organizzativa, grazie a specifiche azioni finalizzate alla riduzione sia del numero di risorse impiegate per unità di prodotto/servizio sia dei tempi di esecuzione delle attività, abbiamo conseguito significativi miglioramenti dell'operatività interna, in un quadro generale di contenimento dei costi e soddisfazione dei beneficiari. A questo proposito è entrato nella piena operatività il progetto "Portale unico", piattaforma informatica che consente ai richiedenti di preparare e inviare telematicamente a CONSAP le domande riguardanti i c.d. "Rapporti dormienti" e il "Centro d'informazione italiano", in modo da poter cogliere i vantaggi della piena informatizzazione, favorendo la dematerializzazione, il tracciamento e il controllo delle operazioni svolte. Il percorso evolutivo in atto arriverà a coinvolgere, nei prossimi anni, tutte le attività caratterizzate da un elevato volume di do-mande a vantaggio dell'economicità e della celerità dei procedimenti.

L'obiettivo primario di CONSAP resta, dunque, quello di costruire relazioni basate su impegno e innovazione a sostegno del Sistema Paese. Da questo punto di vista, la coesione

delle diverse realtà aziendali ha permesso di innescare un circolo virtuoso di miglioramenti volto a favorire una crescita sostenibile e futuribile: a ciò è valso l'aggiornamento del modello organizzativo, volto a dotare l'azienda di strutture coese e capaci di mantenere elevati livelli di performance.

Inoltre, nel rispetto degli interessi di ognuno degli stakeholder con i quali dialoghiamo, nell'ottica di creare un valore condiviso utile al raggiungimento dei nostri traguardi aziendali, fondati su impegno, trasparenza, innovazione, promozione e tutela delle fasce più deboli, siamo orgogliosi di sottolineare che dall'Analisi di Materialità è stata data una maggiore rilevanza ai temi riguardanti la gestione delle relazioni con i beneficiari, l'etica e integrità del business e la formazione e sviluppo delle risorse umane.

Guidati da un contesto legislativo e sociale sempre più sensibile al tema dell'integrazione della sostenibilità nel business, siamo pronti a raccogliere quest'importante sfida, con l'impegno di arrivare progressivamente a coinvolgere tutte le funzioni aziendali e gli stakeholder nel definire obiettivi sempre più ambiziosi per il futuro.

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il terzo Bilancio di Sostenibilità della società CONSAP S.p.A., in seguito anche “CONSAP” o “la Società”, al cui interno sono stati presentati i principali risultati in termini di performance di sostenibilità raggiunti nel corso del 2018 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Il documento è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività della Società, del suo andamento e dei suoi principali risultati in termini di sostenibilità. Il Bilancio di che trattasi è stato redatto in conformità ai «GRI Sustainability Reporting Standards» (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “Core”, seguendo i principi di inclusività, materialità, completezza e chiarezza.

I contenuti e gli indicatori oggetto della rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati dell’analisi di materialità interna descritta nei capitoli 2 “Il coinvolgimento degli stakeholder” e 3 “La Materialità” del presente documento. In appendice è presente la sezione “GRI Content Index”, parte integrante del documento, ove è riportata la tabella degli indicatori materiali GRI rendicontati.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche, sociali e ambientali risulta coincidere con la società CONSAP S.p.A e con i fondi gestiti dalla medesima Società. A tal proposito è importante precisare che la Società è organizzata, in termini sostanziali e strutturali, come una holding, in quanto i fondi e le attività costituiscono gestioni separate. La periodicità della rendicontazione delle informazioni non finanziarie e della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata su base annuale.

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance conseguite e per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono opportunamente segnalate e comunque fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Il presente rapporto è stato oggetto di un esame limitato (“limited assurance engagement”) da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A.

Contatti

Per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità 2018 contattare:

Pierfrancesco Severini, Titolare Servizio Amministrazione, Pianificazione e Controllo

Tel: [+39] 06 – 85796341

Email: p.severini@consap.it

Sito web: www.consap.it

1. CONSAP in sintesi

PROFESSIONALITÀ, COMPETENZA, SENSO DEL BENE COMUNE.

Per Consap, essere al servizio del Paese significa unire i principi fondamentali della buona Amministrazione a quelli della tutela dell'interesse pubblico e trasformarli ogni giorno in fatti concreti.



208 dipendenti



**Portafoglio attività finanziarie
di € 4.194,7 mln**

CONSAP Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A., con sede unica a Roma in via Yser 14, Italia, interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, è stata costituita nel 1993 per scissione dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni (INA), in occasione della sua privatizzazione.

CONSAP, come testimonia il suo acronimo, viene costituita per svolgere, anzitutto, in regime di concessione, un insieme di servizi assicurativi di natura pubblicistica volti, in linea di massima, alla copertura dei c. d. “rischi della collettività”, non risarcibili dai normali meccanismi contrattuali.

La Società rappresenta quindi il modello dell’“assicuratore pubblico” che si pone come indispensabile complemento al comparto assicurativo tradizionale, intervenendo in forma sussidiaria rispetto al mercato ed esprimendo una spiccata sensibilità alle problematiche dei danneggiati, unita ad una rigorosa gestione del denaro della collettività.

Inoltre, nel tempo e con lo sviluppo progressivo del Know how interno, la *mission* aziendale si è arricchita con numerose altre attività e funzioni di interesse pubblico di particolare complessità, rivolte a una pronta soddisfazione delle istanze avanzate da vittime/consumatori/utenza.

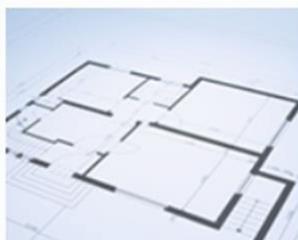
CONSAP è stata configurata come Società per Azioni proprio per assicurare lo svolgimento di tali compiti con criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

La Società opera in Italia ed è suddivisa in 3 business unit e 2 Direzioni per lo svolgimento di diversi servizi ricollegabili in sintesi ai seguenti quattro ambiti: Servizi assicurativi, Fondi di solidarietà, Famiglia e giovani e Servizi all'economia.



SERVIZI ASSICURATIVI

- Fondo di garanzia per le vittime della strada (FGVS);
- Organismo di indennizzo italiano (O.D.I.);
- Fondo di garanzia per le vittime della caccia;
- Centro di informazione Italiano (Coperture Assicurative R.C. auto);
- Stanza di compensazione;
- Ruolo periti assicurativi;
- Fondo dazieri;
- Attività di rilascio delle Certificazioni Navali.



FONDI DI SOLIDARIETA'

- Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell'usura e dei reati intenzionali violenti, nonché agli orfani dei crimini domestici;
- Fondo di solidarietà per gli acquirenti di beni immobili da costruire;
- Fondo di sospensione mutui.



FAMIGLIA E GIOVANI

- Fondo per il credito ai giovani (Fondo Per Lo Studio);
- Fondo di credito per i nuovi nati;
- Fondo garanzia prima casa;
- Fondo di sostegno alla natalità;
- Fondo Mecenati;
- Bonus 18App;
- Carta del docente.



SERVIZI ALL'ECONOMIA

- Furto d'identità;
- Rimborso agli aventi diritto delle somme relative ai c.d. Rapporti Dormienti;
- Rimborso agli aventi diritto delle somme relative alle c.d. "polizze dormienti";
- Fondo SACE;
- Fondo GACS (Garanzia sulla cartolarizzazione delle sofferenze);
- Fondo Debiti della Pubblica Amministrazione;
- Fondi Alluvionati;
- Fondo Juncker.

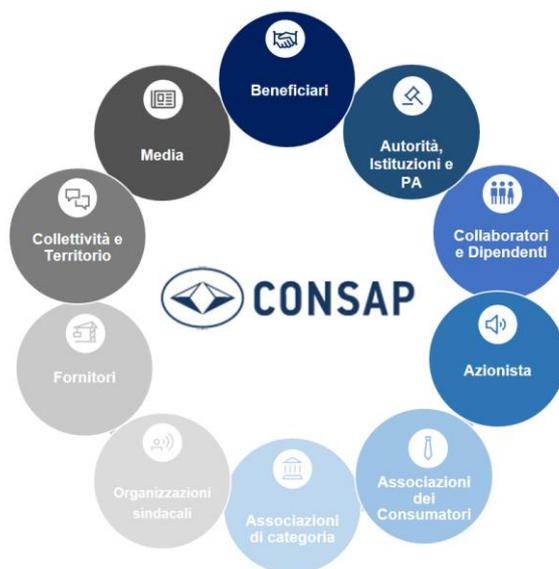
2. Il coinvolgimento degli stakeholder

Instaurare un rapporto positivo e costante nel tempo con i propri portatori d'interesse aiuta a far nascere il consenso, ad accrescere la fiducia, a migliorare i processi decisionali e a ridurre i conflitti. Per questo motivo l'approccio alla sostenibilità è volto in primo luogo a identificare e coinvolgere tutti gli attori con cui l'azienda interagisce.

Essendo CONSAP una società che mira alla creazione di valore per il sistema Paese, a maggior ragione deve sviluppare forme di trasparenza, comunicazione e collaborazione con i suoi stakeholder interni ed esterni per comprendere le loro diverse esigenze, interessi e aspettative.

L'identificazione dei principali stakeholder di CONSAP è stata effettuata per la prima volta in occasione del processo di analisi di materialità 2016 ed è esposta nel rispettivo Bilancio di Sostenibilità.

Nell'ambito dell'analisi di materialità effettuata ai fini della redazione del Bilancio di Sostenibilità 2018, la Società, nel corso di un workshop dedicato, ha riesaminato le categorie di stakeholder identificate nei precedenti anni. Nella stessa sede, CONSAP ha inoltre provveduto a prioritizzare le classi di portatori di interesse individuate. Per un'organizzazione è infatti importante non solo identificare e mappare gli stakeholder rilevanti, ma anche definire quali portatori di interesse sono in grado, più di altri, di influenzarne le scelte strategiche ed attività. In sede d'analisi, la Società ha ritenuto opportuno collocare l'allora presente categoria "Banche e Istituti di Credito" all'interno della categoria "Beneficiari" ed ha aggiornato, come descritto nella tabella che segue, gli stakeholder appartenenti a ciascuna categoria. Di seguito si riporta la nuova mappatura degli stakeholder di CONSAP. Nell'immagine, a partire dalla categoria "Beneficiari", le diverse categorie sono esposte in senso orario in ordine di rilevanza.



Come dimostra l'immagine sopra riportata, CONSAP si interfaccia con numerose categorie di stakeholder.

Le modalità ed i principi di coinvolgimento degli stakeholder, così come la frequenza, variano in funzione dei soggetti e delle tematiche trattate. Inoltre, data la molteplicità di servizi offerti, ciascun attore può ricoprire un ruolo diverso ed avere differenti esigenze a seconda del contesto. La complessità del network in cui CONSAP opera risiede nel soddisfare e conciliare simultaneamente le singole esigenze dei diversi portatori di interesse coinvolti nei processi.

L'alta attenzione ad operare in modo affidabile ed efficiente è la base su cui si è costituita l'attività di CONSAP verso tutte le categorie di stakeholder, grazie agli sforzi dei dipendenti della Società.

L'analisi che ha portato all'individuazione degli stakeholder e delle loro aspettative fa parte di un disegno strategico più ampio che aiuta CONSAP a identificare rischi e opportunità in tema di sostenibilità, nonché a supportare il management nel raggiungimento degli obiettivi.

Stakeholder		Aspettative
Beneficiari	<i>Giovani, famiglie, soggetti danneggiati, vittime dei reati, docenti mecenati, banche, ex dazieri, banche, finanziarie, assicurazioni.</i>	Affidabilità, continuità, puntualità di risposta, soluzione dei problemi, qualità del servizio
Autorità, istituzioni e PA	<i>Corte dei Conti, MISE, Ministero dell'Interno, MIUR, CIPE, MIBACT, Ministero dei Trasporti, Ministero della Giustizia, IVASS, ANAC, Garanti, P.C.M., Dipartimento della Gioventù, Dipartimento della Famiglia, Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, Dipartimento della Protezione Civile, Dipartimento del Tesoro, Regioni.</i>	Affidabilità, efficienza, collaborazione
Collaboratori e dipendenti	<i>Personale, avvocati, periti, imprese designate, commissari liquidatori, imprese cessionarie, società di consulenza specializzate.</i>	Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione
Azionista	<i>MEF</i>	Trasparenza, chiarezza delle informazioni, equilibrio economico.
Associazioni dei consumatori	<i>Associazioni dei consumatori</i>	Collaborazione
Associazioni di categoria	<i>ANIA, Associazioni delle vittime, Associazioni commercianti e industriali</i>	Collaborazione
Organizzazioni sindacali	<i>FIBA/CISL, FISAC/CGIL, F.N.A., SNFIA, UILCA, FIDIA</i>	Collaborazione
Fornitori	<i>Fornitori di servizi esternalizzati</i>	Correttezza di rapporto, condivisione codice etico, qualificazione, trasparenza.
Collettività e territorio	<i>International Maritime Organization, Centri di Informazione esteri</i>	Affidabilità, sicurezza, benessere sociale.
Media	<i>Giornali</i>	Chiarezza delle informazioni, trasparenza

3. L'analisi di materialità

L'analisi di materialità di CONSAP è stata effettuata per la prima volta per il Bilancio di Sostenibilità 2016 quando, a compimento del processo avviato con l'identificazione dei principali stakeholder, la Società ha condotto un'analisi per individuare altresì gli aspetti rilevanti che riflettono l'insieme di impatti significativi per l'organizzazione da un punto di vista economico, sociale e ambientale e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder individuati. Questo processo è volto ad identificare le priorità strategiche e a definire gli obiettivi della Società.

L'analisi è stata effettuata a partire dall'identificazione degli argomenti potenzialmente rilevanti per CONSAP e i suoi stakeholder. Ciò è stato fatto prendendo in considerazione il business della Società e le linee guida internazionali «*GRI Sustainability Reporting Standards*» (2016). L'identificazione e il posizionamento dei temi sono stati effettuati attraverso un workshop che ha coinvolto il management aziendale, con l'obiettivo di individuare la rilevanza di ogni *topic* secondo il punto di vista sia della Società, sia dei suoi stakeholder.

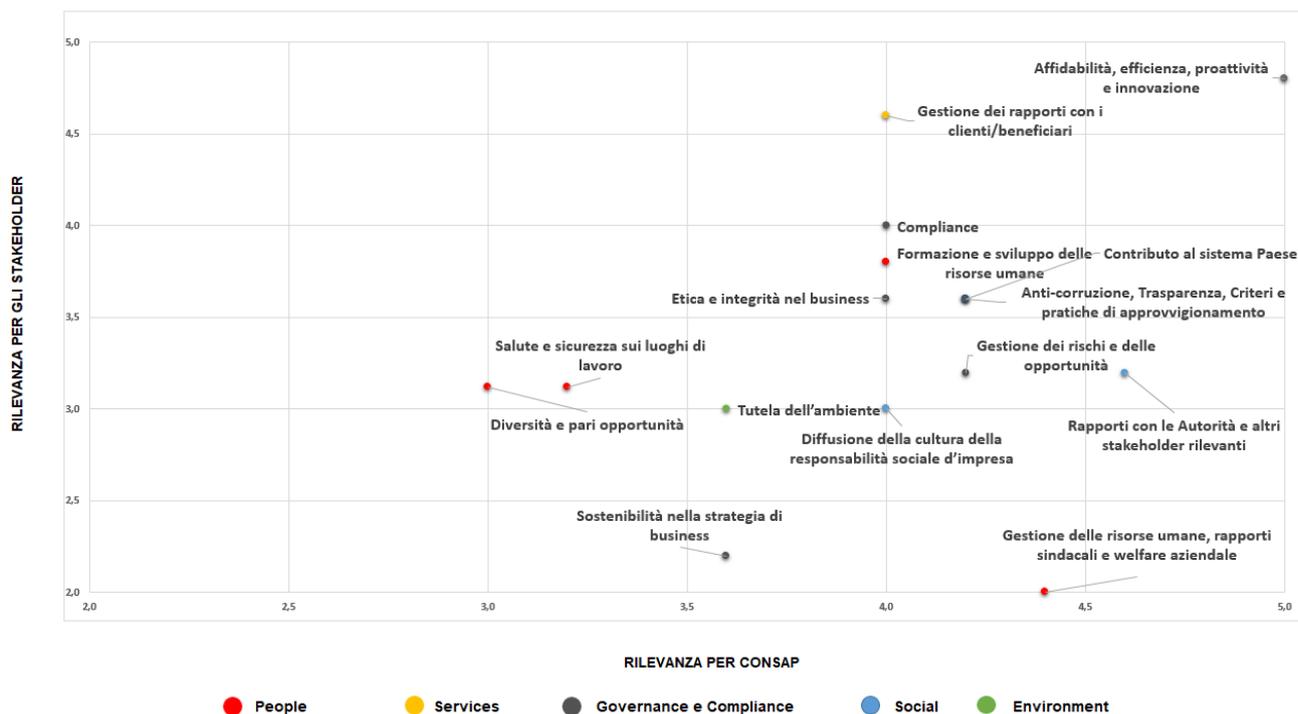
La rappresentazione dell'analisi di materialità ha offerto al management della Società la possibilità di riflettere in modo più approfondito sugli effetti che specifici temi possono avere per l'attività di CONSAP, nonché di valutare la coerenza delle azioni intraprese con la mission stessa.

Per la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2017, a partire dalle tematiche individuate nel 2016 è stato chiesto al top management di rielaborare l'analisi attraverso un riesame delle priorità, per CONSAP e per i suoi stakeholder. Rispetto all'anno precedente, tale esercizio ha portato all'accorpamento di alcune tematiche soprattutto per quanto riguarda quelle raggruppate sotto la voce Services, mentre ha fatto emergere l'importanza delle voci Governance e Compliance e Social.

Nel 2018 la società ha aggiornato la propria matrice di materialità, con la finalità di identificare le tematiche rilevanti per l'organizzazione e per i suoi stakeholder, a distanza di due anni dall'ultima analisi effettuata. CONSAP, sulla base di una analisi di benchmark dei principali *peers* e *competitors*, della matrice di materialità 2017 e del contesto di riferimento, ha sottoposto alla valutazione del top management 15 tematiche materiali. Di queste, 4 sono emerse dalla nuova analisi di benchmark:

- Diffusione della cultura della responsabilità sociale d'impresa;
- Formazione e sviluppo delle risorse umane;
- Gestione dei rapporti con i clienti/beneficiari;
- Tutela dell'ambiente.

Il risultato finale è la matrice di materialità di seguito riportata.



Le tematiche della matrice di materialità sono raggruppabili in cinque macro-categorie, come meglio rappresentato nella tabella sottostante: Governance e Compliance, Services, Social, People e Environment.

- **Governance e Compliance.** Tale categoria ingloba tutte quelle tematiche che sono riconducibili all'attività caratteristica di CONSAP. Nello specifico, le tematiche di maggiore rilevanza per questa categoria riguardano il ruolo di CONSAP nel condurre una gestione delle attività sempre più proattiva ed efficiente, in un'ottica innovativa, ma saldamente ancorata ai principi dell'etica, della trasparenza, nonché dell'affidabilità nei confronti dei beneficiari. Nell'ambito innovativo risiede anche la digitalizzazione, intesa non solo come la dematerializzazione dei processi di business, ma soprattutto come protezione e tutela dei dati aziendali e dei propri clienti. La compliance è una tematica intrinseca all'attività di CONSAP e quindi di imprescindibile importanza, vista anche la normativa vigente e alla gestione dei rischi legati al "modello 231" (anti-corruzione, frode e truffa ai danni dello Stato).
- **Services.** Il Contributo al sistema Paese identifica il ruolo di CONSAP in quanto assicuratore pubblico, che si pone come indispensabile complemento al comparto assicurativo tradizionale, con attenzione al rapporto con le Autorità e allo sviluppo del Welfare del Paese. Nell'analisi di materialità 2018 è stata identificata la tematica "Gestione dei rapporti con i clienti/beneficiari", altamente rilevante sia per CONSAP, sia per gli stakeholder. Tale tematica mette in luce l'importanza che riveste per l'organizzazione la qualità del servizio erogato nonché l'attenzione prestata ai destinatari del servizio stesso.
- **People.** La categoria People identifica le tematiche riguardanti la tutela, valorizzazione, formazione, salute e sicurezza di tutte le persone che fanno parte di CONSAP e include le tematiche legate allo sviluppo del "capitale umano", della diversità e dell'inclusione. Nell'analisi di materialità 2018, si è scelto di dare maggior valore alla formazione ed allo sviluppo delle risorse umane, tematiche che rivestono particolare rilevanza per la società.
- **Social.** La categoria Social fa riferimento a tutti i rapporti che CONSAP intrattiene con i propri stakeholder. Nel corso dell'analisi di materialità 2018 è stata inclusa, all'interno della categoria Social, la tematica "Diffusione della cultura della responsabilità sociale d'impresa", al fine di valorizzare il ruolo

di CONSAP nel perseguire la propria *mission* seguendo i valori che contraddistinguono la responsabilità sociale d'impresa.

- *Environment*. La categoria Environment riguarda tutte quelle misure a tutela dell'ambiente che CONSAP mette in atto nell'espletamento delle proprie attività. Tale categoria è emersa nel corso dell'analisi di materialità 2018, conseguentemente alla crescente importanza di questo tema per CONSAP, per il quale la società si sta mobilitando, come meglio approfondito nel Capitolo 9 del presente documento.

Categoria	Tematica materiale	Aspetto GRI	Perimetro dell'impatto	Tipologia di impatto
GOVERNANCE E COMPLIANCE	Compliance	GRI 205: Anti-corruption	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Sostenibilità nella strategia di business	-	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Affidabilità, efficienza, proattività e innovazione	GRI 418: Customer privacy	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Gestione dei rischi e delle opportunità	-	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Anti-corruzione, trasparenza e Criteri e pratiche di approvvigionamento	GRI 414: Supplier social assessment GRI 205: Anti-corruption GRI 204: Procurement Practices	CONSAP S.p.A., Fornitori	Causato da CONSAP
	Etica e integrità di business	GRI 412: Human rights assessment	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
SERVICES	Contributo al sistema Paese	-	CONSAP S.p.A.	A cui CONSAP contribuisce
	Gestione dei rapporti con i clienti/beneficiari	-	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
SOCIAL	Rapporti con le Autorità e altri stakeholder rilevanti	-	CONSAP S.p.A. Banche e istituti di credito, Autorità, istituzioni e PA, Associazioni di categoria, Associazioni dei consumatori.	Causato da CONSAP
	Diffusione della cultura della responsabilità sociale d'impresa	-	CONSAP S.p.A.	A cui CONSAP contribuisce
PEOPLE	Gestione delle risorse umane, rapporti sindacali e Welfare aziendale	GRI 401: Employment	CONSAP S.p.A., Organizzazioni sindacali.	Causato da CONSAP
	Diversità e pari opportunità	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	GRI 403: Occupational Health and Safety	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
	Formazione e sviluppo delle risorse umane	GRI 404: Training and education	CONSAP S.p.A.	Causato da CONSAP
ENVIRONMENT	Tutela dell'ambiente	-	CONSAP S.p.A.	A cui CONSAP contribuisce

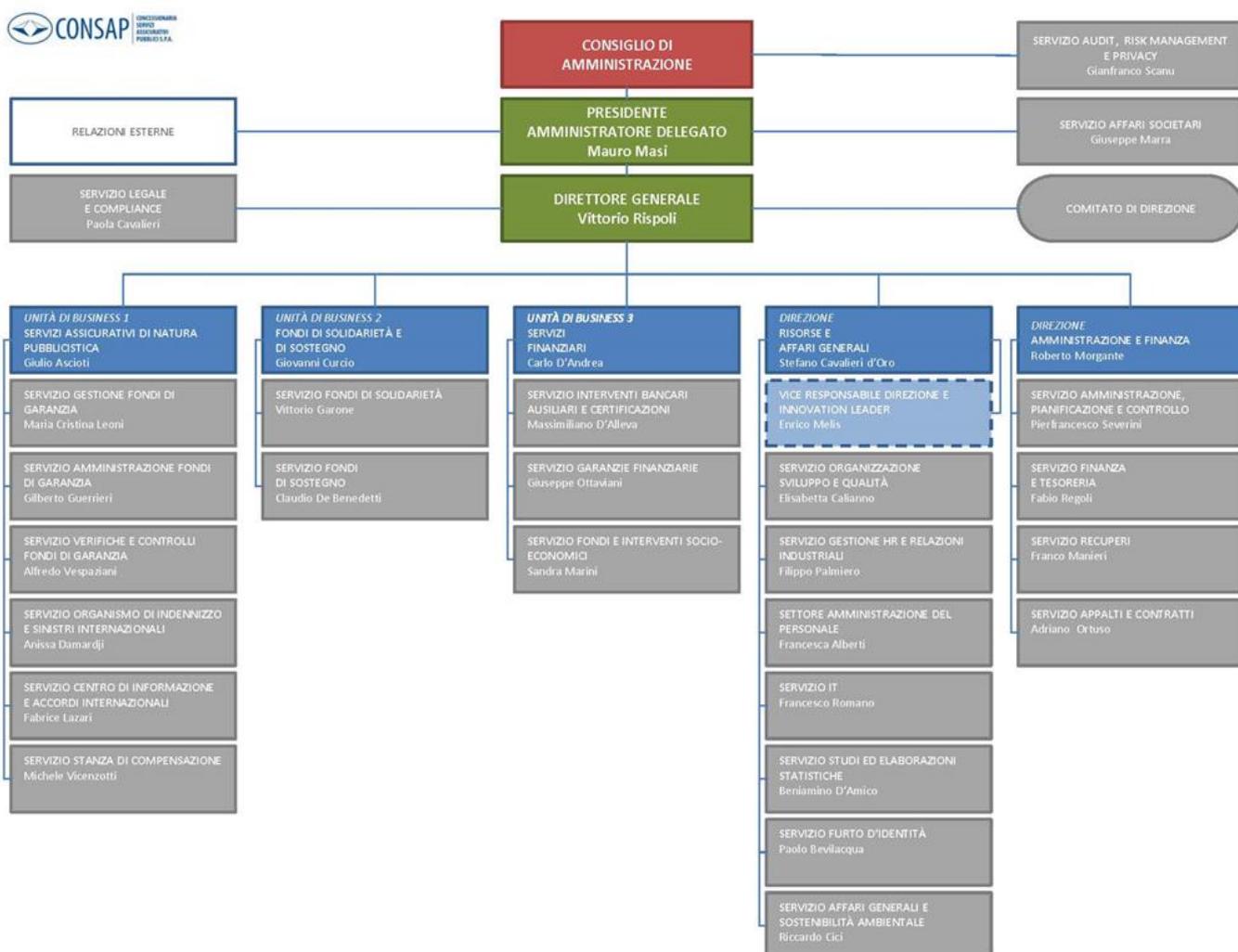
4. La struttura organizzativa di CONSAP S.p.A.

CONSAP S.p.A. è una società pubblica, c.d. "in house", costituita in forma societaria per azioni, il cui capitale è detenuto interamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. La Società, infatti, può ricevere direttamente in affidamento dalle Pubbliche Amministrazioni fondi e attività da gestire per conto delle medesime Amministrazioni, sempre a vantaggio della collettività e senza alcun fine di lucro.

A tal proposito, è importante ricordare che la Società è organizzata come una sorta di holding, in quanto i fondi e le attività costituiscono gestioni separate: il patrimonio di CONSAP è autonomo rispetto a quello dei Fondi e delle attività in gestione, le cui contabilità sono separate; il rendiconto di ciascun Fondo è inoltre certificato da una società di revisione.

Nelle concessioni e nelle convenzioni/disciplinari viene delineata in modo circostanziato l'operatività, e vengono stabiliti dettagliatamente i compiti affidati alla Concessionaria da parte delle Amministrazioni concedenti.

4.1 Struttura di governo



Per sostenere le crescenti responsabilità che i processi di crescita dell'efficienza e di innovazione richiedono l'Azienda, alla fine dell'anno 2018, ha rafforzato la propria struttura di governance mediante l'istituzione della posizione di Vice Responsabile della Direzione Risorse e Affari generali, il quale è chiamato a coadiuvare il Responsabile della Direzione nel coordinamento delle unità organizzative che gestiscono le risorse umane e strumentali della Società. Alla posizione dirigenziale in parola è stato dato anche il nuovo ruolo di "Innovation leader" che, in linea con i più moderni orientamenti espressi anche in ambito pubblico (si veda la circolare n. 3 del 01/10/2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione), è chiamato a coordinare la "transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità" (art. 17, comma 1 del Codice dell'amministrazione digitale).

L'architettura di Corporate Governance di CONSAP S.p.A. è di seguito riportata:

➤ **Il Consiglio di Amministrazione¹**

(Triennio 2017 - 2019)

Presidente e Amministratore Delegato	Prof. Mauro MASI
Consigliere	Dott.ssa Daniela FAVRIN
Consigliere	Avv. Giuseppe RANIERI

➤ **Collegio Sindacale²**

(Triennio 2017 - 2019)

Presidente	Dott.ssa Maria Laura PRISLEI
Sindaco effettivo	Dott. Carlo FEROCINO
Sindaco effettivo	Dott. Roberto MENGONI
Sindaco supplente	Dott. Roberto FERRARA
Sindaco supplente	Dott.ssa Paola MARIANI

Direttore Generale	Prof. Avv. Vittorio RISPOLI³
---------------------------	------------------------------------------------

Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari	Sig. Roberto Morgante⁴
----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

Segretario del Consiglio di Amministrazione	Avv. Giuseppe MARRA⁵
----------------------------------------------------	----------------------------------------

➤ **Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo (art. 12 della L. 259/58)**

Delegato della Corte dei Conti	Dott.ssa Laura D'AMBROSIO⁶
Sostituto Delegato della Corte dei Conti	Dott.ssa Stefania Anna DORIGO⁷

Società di revisione	PRICEWATERHOUSECOOPERS S.p.A.⁸
-----------------------------	--------------------------------------------------

¹ Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 7 luglio 2017.

² Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 7 luglio 2017.

³ Nominato dal Consiglio di Amministrazione del 4 agosto 2017.

⁴ Nominato dal Consiglio di Amministrazione del 25 settembre 2017.

⁵ Nominato dal Consiglio di Amministrazione del 4 agosto 2017.

⁶ Nominato con delibera del 25-26 ottobre 2016 del Consiglio di presidenza della Corte dei Conti.

⁷ Nominato con delibera del 23-24 maggio 2017 del Consiglio di presidenza della Corte dei Conti.

⁸ Incarico conferito dall'Assemblea degli Azionisti del 7 luglio 2017.

4.2 Modello Organizzativo, di Gestione e di Controllo ex D.lgs. 231/2001

CONSAP, consapevole dell'importanza rivestita dalla Governance nella pianificazione degli obiettivi e delle performance sia di natura economico finanziaria, sia in materia di sostenibilità, si impegna a porre in essere una corretta gestione societaria ed imprenditoriale che permetta la creazione di valore per gli stakeholder e l'aumento della fiducia e dell'interesse da parte degli stessi.

Gli strumenti utilizzati sono il Codice Etico e il Modello Organizzativo, di Gestione e di Controllo, secondo le esigenze espresse dal D.lgs. 231/2001.

Infatti, con delibera del 20 ottobre 2004 il Consiglio di Amministrazione di CONSAP, al fine di adeguare il sistema organizzativo della Società alle previsioni del D.lgs. 231/2001, ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ed un Codice Etico - parte integrante del Modello stesso - che, come è noto, costituiscono quel complesso di regole, strumenti e condotte idonei a prevenire comportamenti penalmente rilevanti ai sensi della predetta normativa.

Elemento qualificante dell'intero sistema delineato dal D.lgs. 231/2001 è la previsione di un Organismo di Vigilanza preposto a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello adottato, curandone altresì l'aggiornamento.

L'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione, è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione del 4 agosto 2017 sono stati nominati componenti dell'Organismo di Vigilanza, per la durata dello stesso Consiglio di Amministrazione (approvazione Bilancio d'Esercizio 2019), i signori:

Presidente OdV	Prof. Avv. Michele S. DESARIO
Componente	Cons. Dr. Francesco Alfonso
Componente	Avv. Filippo DI PEIO

Le funzioni di Segretario dell'Organismo di Vigilanza (ODV) sono state assegnate dal Consiglio di Amministrazione al Dr. Gianfranco Scanu, Responsabile del Servizio Audit e Risk Management e Privacy di CONSAP S.p.A.

Nello svolgimento dei compiti previsti dal D.lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza può interloquire direttamente con tutte le unità organizzative della Società al fine di ottenere informazioni e dati ritenuti necessari all'espletamento della propria attività.

Tutti i dipendenti e tutti coloro che operano al perseguimento dei fini della Società sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza in ordine ad eventuali violazioni del Modello o dei suoi elementi costitutivi, nonché su ogni altro aspetto rilevante ai fini dell'applicazione del D.lgs. 231/2001.

A tal fine è attivato l'indirizzo di posta elettronica organismovigilanza@consap.it.

Il *Codice Etico*⁹ è stato aggiornato in data 21 settembre 2016, al fine di recepire alcuni principi espressi dal nuovo Codice di comportamento dei dipendenti pubblici previsto dall'art. 54 D.lgs. 165/2001 così come modificato dalla Legge 190/2012 cd. *legge Anticorruzione*, in considerazione delle attività di carattere pubblicistico che CONSAP si trova a svolgere.

Il Codice vuole disciplinare i diritti, i doveri e le responsabilità che CONSAP assume esplicitamente nei confronti di tutti i portatori di interesse con i quali si relaziona quotidianamente nello svolgimento della propria attività, nonché regolare e controllare preventivamente i comportamenti dei soggetti destinatari del Codice, individuati nei:

- membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;
- dipendenti di CONSAP (dirigenti, funzionari e impiegati);
- collaboratori e consulenti esterni che agiscono in nome e/o per conto di CONSAP;
- fornitori e prestatori d'opera che a diverso titolo collaborano con la Società o comunque nelle controparti contrattuali della stessa.

Quest'ultimi sono tenuti a rispettare il Codice affinché:

1. ogni attività sia realizzata con trasparenza, lealtà, correttezza, integrità e rigore professionale;
2. l'attività economica di CONSAP risulti ispirata al rispetto della legge;
3. sia assicurata la diffusione della cultura della legalità, anche attraverso la promozione di attività di formazione ed informazione;
4. sia evitata e prevenuta la commissione di atti illeciti e di reati, con particolare riferimento a quelli previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modificazioni.

CONSAP si impegna a diffondere il presente Codice Etico ai soggetti destinatari sopra individuati, richiedendo ai medesimi l'impegno al rispetto e all'attuazione dei principi in esso contenuti nella ferma convinzione che sia di fondamentale importanza per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società.

Con la Legge 6 novembre 2012, n. 190, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2012, sono state approvate le "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". La legge è entrata in vigore il 28 novembre 2012 ed è stata interessata da rilevanti modifiche ad opera dell'art. 41 del D.lgs. n. 97 del 25 maggio 2016, entrato in vigore il 23 giugno 2016.

La Legge 190/2012 mira a definire un sistema di prevenzione della corruzione all'interno delle amministrazioni pubbliche, mutuandolo, in larga misura, dai Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo previsti dal D.lgs. 231/2001 del settore privato. A livello nazionale il sistema prevede l'istituzione di un'Autorità (ANAC) cui compete, tra gli altri, il compito di analizzare le cause ed i fattori della corruzione, individuare gli interventi che ne possono favorire la prevenzione ed il contrasto, esercitare la vigilanza ed il controllo sulle misure adottate dalle amministrazioni pubbliche, nonché fornire indirizzi in materia.

A livello delle singole amministrazioni, il sistema si basa sull'individuazione di una specifica figura (interna alle amministrazioni) preposta a vigilare sul funzionamento e la corretta attuazione delle misure di prevenzione adottate (il Responsabile della Prevenzione Corruzione e della Trasparenza - RPCT) e sulla redazione di un apposito documento, il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza, che contiene le misure organizzative necessarie a mitigare il rischio corruttivo.

Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza – PTPC – è il documento fondamentale attraverso cui l'amministrazione definisce la propria strategia di prevenzione della corruzione; esso analizza ed individua gli specifici fattori di rischio presenti nell'organizzazione e le misure da implementare per la loro mitigazione nonché i soggetti responsabili della loro attuazione.

⁹ Il Codice Etico di CONSAP S.p.A. è disponibile e scaricabile sul sito www.consap.com

CONSAP, in adempimento alla richiamata normativa, nella seduta del 23 luglio 2015, ha nominato il Titolare del Servizio Audit e Risk Management, Dott. Gianfranco Scanu, quale responsabile della Prevenzione della Corruzione con il preciso compito, tra gli altri, di predisporre adeguate misure organizzative per la prevenzione della corruzione in stretto coordinamento con l'ODV.

Il primo Piano di prevenzione della corruzione (PTPC 2016-2018) è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Responsabile della prevenzione e della corruzione, nella seduta del 22 gennaio 2016; l'aggiornamento del PTPCT riferito agli esercizi 2018-2020 è stato approvato dal CDA nella seduta del 26 gennaio 2018.

Il suddetto documento, disponibile sul sito ufficiale, alla sezione "Società Trasparente/Altri contenuti/prevenzione della corruzione" richiama a precisi doveri comportamentali ed è strutturato secondo i seguenti contenuti minimi:

- individuazione e gestione dei rischi di corruzione;
- sistema di controlli;
- codici di comportamento;
- trasparenza;
- inconferibilità specifiche per gli incarichi di amministratore e per gli incarichi dirigenziali;
- incompatibilità specifiche per gli incarichi di amministratore e per gli incarichi dirigenziali;
- attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici (cd. *Revolving doors*);
- formazione;
- tutela del dipendente che segnala illeciti (cd. *Whistleblowing*);
- rotazione o misure alternative;
- monitoraggio.

Nella seduta del 24 novembre 2016 il Consiglio di Amministrazione di CONSAP, in conformità alle modifiche introdotte dal D.lgs. 97/16 al D.lgs. 33/2013 ed alla L.190/2012, ha attribuito al Responsabile della Prevenzione della Corruzione anche l'incarico di Responsabile della Trasparenza. Nel corso dell'esercizio 2018, in continuità con quanto intrapreso nel 2017, particolare impulso è stato dato da parte del RPCT alla piena attuazione delle misure in materia di trasparenza, considerato uno dei principali strumenti a presidio dei fenomeni corruttivi; all'attività di formazione dei dipendenti ed all'adozione di alcune rilevanti procedure interne. Il RPCT ha riferito al CDA sullo stato di attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contenute nel PTPCT 2018-2020 nella seduta del 20 dicembre 2018.

4.3 Compliance

La funzione di compliance istituita all'interno del Servizio Legale ha lo scopo di presidiare la conformità dell'attività esplicata da CONSAP alle norme esterne e di autoregolamentazione degli atti e delle disposizioni prodotte in ambito aziendale, in particolare con riferimento alla normativa in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche (ai sensi del d.lgs. 231/01 e ss.mm.ii.), trasparenza, anticorruzione, antiriciclaggio, appalti e protezione dei dati.

In quest'ottica, anche nell'esercizio 2018, è stata svolta una costante opera di monitoraggio dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, proseguendo nel consueto esame delle disposizioni pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale, strumentale agli adempimenti posti di volta in volta in capo alla Società e fornendo apporto interpretativo anche alle strutture aziendali competenti negli anzidetti ambiti.

In particolare, sono state predisposte note esplicative e report a carattere informativo diretti alle varie strutture aziendali nonché ai Vertici sociali, che hanno avuto quale oggetto di disamina, da un lato, la normativa primaria

e secondaria afferente l'anticorruzione e la trasparenza (nei cui ambiti è stato fornito un fattivo supporto anche al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza); dall'altro, ulteriori provvedimenti normativi e regolamentari applicabili a CONSAP in materia tributaria, giuslavoristica, assicurativa e di amministrazione digitale.

Inoltre, si è proseguito con l'attività di assistenza nella predisposizione di atti di varia natura (disciplinari, atti aggiuntivi afferenti le attività affidate in gestione a CONSAP e regolamenti interni), verificando anche la rispondenza dei medesimi al quadro ordinamentale di riferimento. Tale attività ha riguardato in particolare: il Disciplinare per l'affidamento della gestione dell'iniziativa denominata "18APP" per l'utilizzo del bonus di euro 500,00 in favore dei diciottenni; la Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti relativa alla gestione del registro delle garanzie finanziarie in favore dei marittimi (istituito presso la CONSAP); la nuova convenzione con l'Agenzia delle Entrate - Riscossione per la conduzione dell'attività di esazione con riferimento ai diversi Fondi gestiti dalla Concessionaria; il Regolamento aziendale avente ad oggetto il reclutamento del personale dipendente.

È stato, altresì, compiuto uno studio approfondito - funzionale ai competenti uffici per i relativi adeguamenti alla normativa - in merito al contenuto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 avente ad oggetto la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "GDPR"), in vista della piena applicabilità dello stesso (in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea), a far data dal 25.05.2018

Ancora, si è continuato ad approfondire la normativa riguardante l'affidamento dei servizi legali (c.d. "esclusi") di cui all'art. 17, comma 1, lett. d), nn. 1 e 2) del Codice appalti, all'uopo proseguendo anche a monitorare la preannunciata emanazione, da parte dell'ANAC, della versione definitiva delle Linee guida in materia, avvenuta solo alla fine del 2018. Nelle more dell'emanazione, è stata, infine, predisposta una bozza di regolamento - volto alla costituzione di un Elenco aperto di avvocati del libero foro, da gestire attraverso un'apposita piattaforma informatica anche al fine del relativo conferimento degli incarichi in parola - che, in estrema sintesi, stabilisce le modalità per l'iscrizione all'elenco nonché la procedura per il conferimento dei suddetti servizi legali.

4.4 Gli obblighi in materia di trasparenza per le società a controllo pubblico

Il D.lgs. n. 97 del 25 maggio 2016 ha modificato significativamente il D.lgs. n. 33/2013 "c.d. Decreto trasparenza" recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Le modifiche introdotte e la pubblicazione al termine del 2017 della Determinazione ANAC n. 1134 hanno, altresì, delineato l'ambito soggettivo di applicazione delle norme in materia di trasparenza, in particolar modo relativamente agli enti pubblici controllati quali CONSAP.

La Determina in questione "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici" pubblicata il 18 novembre 2017 ha adattato alle peculiarità delle società controllate la tipologia di dati e di informazioni che queste ultime sono tenute a pubblicare sulla pagina "Società trasparente" del proprio sito internet.

Le nuove disposizioni sono state integralmente recepite nel PTPCT 2018 - 2020.

A tal riguardo CONSAP nel corso del 2018 ha provveduto a:

- modificare ed aggiornare le sezioni del sito web “Società trasparente” in conformità alle previsioni normative contenute nella Delibera ANAC n.1134 dell’8.11.2017;
- pubblicare nella sezione “Personale” i dati relativi agli incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti;
- completare la sezione “Organizzazione” con la pubblicazione delle dichiarazioni dei redditi mancanti e dei dati relativi agli importi di viaggi di servizio e missioni;
- pubblicare nella sezione “Bilanci” i provvedimenti con i quali l’Azionista fissa gli obiettivi specifici sul complesso delle spese di funzionamento ed i provvedimenti con i quali CONSAP garantisce il concreto perseguimento degli stessi;
- pubblicare nella sezione “Selezione del personale” i criteri e le modalità di reclutamento del personale e l’ammontare dei premi effettivamente distribuiti;
- pubblicare nella sezione “Pagamenti” i codici IBAN e i riferimenti dei conti correnti di CONSAP;
- completare la strutturazione della sezione “Bandi di gara e Contratti” sia per ciò che riguarda la pubblicazione dei documenti di programmazione biennale e triennale rispettivamente degli acquisti di beni e servizi e dei lavori, sia per ciò che riguarda la pubblicazione delle informazioni di cui all’art. 37 del D.lgs. 33/2013 e 29 del D.lgs. 50/2016;
- svolgere le consuete giornate di formazione per il personale dipendente in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

È in questo contesto normativo che CONSAP, consapevole della delicatezza delle funzioni a lei attribuite, persegue il principio della trasparenza, che si esplica in una informazione chiara e corretta nei confronti degli utenti e degli stakeholder in generale.

Di seguito si riporta l’esito del monitoraggio, per gli anni 2017 e 2018, delle misure di prevenzione della corruzione previste per il biennio 2018-2020. La tabella riporta il numero e la percentuale di attività valutate per i rischi legati al tema della corruzione. Per il calcolo del numero totale di attività è stato assegnato un valore compreso tra 0 e 1 alle azioni di miglioramento contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018-2020 (PTPCT). Il valore 0 è stato assegnato nel caso di mancato recepimento dell’azione di mitigazione, il valore 0,5 nel caso di recepimento parziale dell’azione di mitigazione suggerita ed il valore 1 nel caso di recepimento della stessa. Il calcolo della percentuale è stato effettuato sul numero totale di azioni di miglioramento contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018-2020 (PTPCT). Il PTPCT, insieme ai rispettivi allegati, è disponibile sul sito ufficiale alla sezione “Società Trasparente/Altri contenuti/prevenzione della corruzione”.

Attività di miglioramento inserite nel PTPCT valutate per i rischi legati al tema della corruzione 2018

	2018		2017	
	N. totale di attività	%	N. totale di attività	%
Numero totale e percentuale di attività miglioramento inserite nel PTPCT, valutate per i rischi legati al tema della corruzione.	15,5	60%	13,5	45%

Nel corso del 2018 non sono emersi casi di corruzione. Nel corso dell'anno il Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali, su impulso del RPCT, ha programmato tre giornate di formazione per tutto il personale dipendente in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza. La percentuale di partecipazione ai corsi è stata particolarmente elevata, con oltre il 90% di presenze. Ad integrazione della formazione in aula, il RCPT ha svolto ripetuti incontri con i responsabili delle funzioni aziendali interessate dalle misure e dalla pubblicazione delle informazioni di cui al D.lgs. 33/2013.

Nell'apposita sezione del sito aziendale "*Società Trasparente*" è possibile scaricare tutta la documentazione, nonché le iniziative volte all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.

4.5 Mappatura e aggiornamento del Risk Assessment di CONSAP

Il Progetto di *risk assessment* ha avuto come obiettivo quello di mappare e valutare le nuove attività affidate a CONSAP e di aggiornare i processi già mappati nel precedente *risk assessment*. L'attività è stata svolta con l'obiettivo di procedere alla rilevazione dei rischi connessi alle attività di CONSAP ed all'individuazione dei presidi di controllo a mitigazione degli stessi, fornendo una valutazione complessiva del Sistema di Controllo Interno. Il documento finale di mappatura dei rischi aziendali è stato, successivamente, presentato al CdA di CONSAP che lo ha approvato nella seduta del 19 marzo 2019.

L'approccio seguito nel progetto di mappatura e valutazione dei rischi aziendali ha previsto lo svolgimento delle seguenti fasi:



L'individuazione dei rischi potenzialmente impattanti sulle attività svolte da CONSAP ha richiesto una preliminare mappatura dei processi aziendali e delle funzioni coinvolte nello svolgimento delle stesse (c.d. "*Process Owners*"). In particolare, i processi individuati sono stati suddivisi in:

- Processi "Core", intesi come attività aziendali inerenti la gestione dei Fondi;
- Processi "Corporate", intesi come il complesso di attività strumentali, ovvero non direttamente connesse alla gestione dei Fondi ed alle altre attività di rilievo pubblicistico.

Tale attività ha avuto come risultato la definizione del Modello dei Processi di CONSAP. Il Modello si compone di **46 processi, 31 "Core" e 15 "Corporate"**, dettagliati su 3 livelli (Processo, Sotto-Processo ed Attività).

Ai fini della valutazione del grado di rischiosità connesso ai processi rilevati, sono stati effettuati gli incontri con i *Process Owners*, con l'obiettivo di:

- identificare i rischi cui la Società risulta potenzialmente esposta nello svolgimento delle attività di ciascuna funzione;
- rilevare le valutazioni circa il grado di esposizione a ciascun rischio, senza considerare i presidi di controllo attualmente in essere, (c.d. "Rischio Inerente") e la qualità dei controlli posti a presidio di ciascun rischio (c.d. "Qualità del Controllo").

Dall'analisi congiunta dei valori di Rischio Inerente e Qualità del Controllo, si è pervenuti alla definizione, per ciascun sotto-processo analizzato, del "Rischio Residuo", ovvero il grado di rischiosità residuante, data la struttura dei controlli in essere.

Le interviste con i referenti di processo, in sede di mappatura dei rischi, hanno condotto alla rilevazione di **67 tipologie di rischio** (a fronte di complessivi **704 rischi censiti**) impattanti sulle diverse attività gestite dalla Società. Tra le 67 categorie di rischi individuati quelli più ricorrenti sono: "Errori/ritardi nello svolgimento della attività operative di competenze" (158 ricorrenze), "Manipolazione/alterazione intenzionale di documenti, file e programmi" (60 ricorrenze) e "Uso improprio/illecito di informazioni di carattere confidenziale" (58 ricorrenze). I rischi individuati sono nella maggioranza dei casi di natura operativa (circa il 90%), di natura strategica nel 9% dei casi e solo l'1% di natura finanziaria.

Dalla valutazione dei rischi individuati, in termini di rischio inerente, si rileva che il 66% è stato considerato come "rilevante", il 23,4% come "basso", il 6,8% valutati come "molto rilevante" e il 3,3% come "marginale".

Il sistema di controllo interno è stato valutato come adeguato nel 79% dei casi; nel 7% dei casi "più che adeguato" e solo nel 14% dei casi "parzialmente adeguato". In quest'ultima ipotesi sono state suggerite delle iniziative per il rafforzamento dei controlli esistenti, sostanzialmente riconducibili a:

- formalizzazione e/o aggiornamento di procedure e policy aziendali;
- miglioramento dei sistemi informatici;
- implementazione di ulteriori misure di controllo (monitoraggio, revisione dei sistemi di delega e procure, ecc);
- maggiore segregazione dei compiti.

In generale l'analisi svolta ha evidenziato il rafforzamento dei controlli esistenti (rispetto al precedente documento di Risk assessment approvato dal CdA nella seduta del 18.12.2013) da ricondursi principalmente a:

- applicazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione; accresciuta trasparenza dei processi aziendali;
- formalizzazione e/o aggiornamento delle procedure organizzative;
- sviluppo di nuovi sistemi informatici a supporto delle attività e miglioramento dei livelli di sicurezza degli stessi (*disaster recovery, business continuity e cyber security*);
- rafforzamento dell'organico delle funzioni aziendali preposte a monitorare rischi specifici (Pianificazione e Controllo e Servizio Legale e Compliance).

5. I servizi CONSAP

All'atto della costituzione, sono state attribuite a CONSAP, in regime di concessione dell'allora Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato (oggi Ministero dello Sviluppo Economico), le attività di rilievo pubblicistico già svolte dall'INA.

Alle iniziali attività ereditate dall'INA, in particolare la gestione dei Fondi di garanzia e solidarietà, se ne sono poi aggiunte numerose altre, attribuite a CONSAP per legge, per concessione o per convenzione/disciplinare in quanto attinenti alle finalità istituzionali della Società, per i loro aspetti pubblicistici.

Per garantire la tutela dell'integrità dei Fondi e nel contempo assicurare un margine di redditività agli stessi, CONSAP impiega le liquidità disponibili dei Fondi esclusivamente in investimenti sicuri ed adeguati, nel rigoroso rispetto delle specifiche prescrizioni normative.

Nel capitolo in oggetto verranno presentati i servizi offerti da CONSAP per ciascuna unità di business. Per ogni attività verranno evidenziati gli stakeholder di riferimento  e i principali risultati raggiunti nel periodo di rendicontazione .

5.1 Servizi assicurativi di natura pubblicistica



Fondo di garanzia per le vittime della strada (FGVS)

Il Fondo di garanzia per le vittime della strada, istituito con Legge n. 990 del 1969 ed oggi regolato dal Codice delle Assicurazioni Private (D.lgs. n. 209 del 07.09.2005) e dal relativo Regolamento di Attuazione (Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico n. 98 del 28 aprile 2008) - operativo dal 12 giugno 1971 - è amministrato, sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico, da CONSAP con l'assistenza di un apposito Comitato, presieduto dal Presidente della Società o, in sua vece, dall'Amministratore Delegato, composto da rappresentanti del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero dell'Economia e delle Finanze, di CONSAP, dell'IVASS, delle imprese di assicurazione e dei consumatori.

Il FGVS è destinato a garantire il risarcimento danni per le seguenti tipologie di infortunio:

- **ipotesi A - veicoli o natanti non identificati**, per danni alla persona e alle cose, relativamente a queste ultime solo in presenza di lesioni gravi alle persone, con franchigia di euro 500,00;
- **ipotesi B - veicoli o natanti non assicurati**, sia per danni alla persona, sia per danni alle cose;
- **ipotesi C - veicoli o natanti assicurati con Imprese poste in liquidazione coatta amministrativa**, sia per danni alla persona, sia per danni alle cose;

- **ipotesi D - veicoli posti in circolazione contro la volontà del proprietario**, sia per danni alla persona, sia per danni alle cose;
- **ipotesi D bis – veicoli esteri spediti in Italia e non assicurati nei 30 giorni successivi alla data di accettazione della consegna**, sia per danni alla persona, sia per danni alle cose;
- **ipotesi D ter – veicoli con targa estera non corrispondente**, sia per danni alla persona, sia per danni alle cose.

I danni causati dalle suddette tipologie di infortuni vengono liquidati dalle Imprese Designate dall'IVASS (*Ultimo provvedimento IVASS n. 32 del 19 maggio 2015*), ovvero "imprese di assicurazione tenute a provvedere alla liquidazione dei sinistri a carico del Fondo di garanzia per le vittime della strada" e, per la sola ipotesi C, in via residuale, dai Commissari Liquidatori autorizzati e dalle Imprese Cessionarie.

Il rapporto che intercorre tra Imprese Designate e CONSAP è definito tramite la sottoscrizione di convenzioni, soggette all'approvazione del Ministero dello Sviluppo Economico su proposta dell'IVASS.

Il ruolo ricoperto da CONSAP nella gestione del fondo si esplica in cinque attività principali:

1. *indirizzo e coordinamento*: svolta dal "Servizio gestione fondi di Garanzia" mediante indicazioni/direttive, impartite alle Imprese Designate, inerenti aspetti e problematiche di carattere generale. In particolare nel corso del 2018, al fine di contenere i costi di gestione, è stato avviato un processo di snellimento dei flussi di corrispondenza relativa all'inoltro delle richieste di risarcimento alle imprese designate, considerato che – *ex lege* – il danneggiato è tenuto ad inviare detta richiesta all'impresa designata e solo in copia a CONSAP.
2. *autorizzazione preventiva alla liquidazione transattiva di sinistri* – per risarcimenti superiori ad euro 200.000 –: svolta dal "Servizio gestione fondi di Garanzia", mediante rilascio di apposito benestare;
3. *rimborso alle Imprese Designate*, previa verifica dei rendiconti semestrali, liquidati nei termini convenzionali all'esito della relativa disamina e dello svolgimento dei controlli amministrativi/contabili istituzionalmente attribuiti a CONSAP F.G.V.S., svolta dal "Servizio amministrazione Fondi Garanzia";
4. *verifiche presso le Imprese Designate*: svolte dal "Servizio verifiche e controlli" (appositamente costituito nel 2018 per conferire ulteriore maggior rilievo alla funzione) nel merito istruttorio per le pratiche condotte in autonomia dalle Imprese Designate e per quelle definite in giudizio e dal "Servizio amministrazione fondi garanzia" (nel merito amministrativo contabile);
5. *gestione della fase di recupero delle somme erogate*, svolta dal "Servizio amministrazione fondi di garanzia" nei casi e nei confronti dei soggetti previsti dalla legge, mediante indicazioni agli Intermediari del Fondo ed agli Uffici interni proposti (esempio Servizio recuperi). L'attività è svolta, per i sinistri liquidati fino al 2010, dalle Imprese Designate e, per quelli liquidati successivamente, da Equitalia (oggi Agenzia delle Entrate – Riscossione). In tale contesto il "sistema Fondo" continua a beneficiare di un notevole risparmio di costi, essendo fortemente limitate le spese annue di gestione dei recuperi riconosciute a Agenzia delle Entrate – Riscossione a fronte delle ingenti spese legali in precedenza liquidate alle Imprese designate per la medesima attività. Dall'inizio dell'attività al 31 dicembre 2018 è stato recuperato, tramite Agenzia delle Entrate – Riscossione, un importo complessivo di euro 4,0 mln a fronte di un compenso riconosciuto alla stessa Agenzia delle Entrate – Riscossione di appena euro 0,27 mln;

Il Fondo viene alimentato tramite i contributi, gestiti dal Servizio Amministrazione Fondi di Garanzia, oggi pari al 2,5% dei premi R.C. auto, al netto degli oneri di gestione, versati dalle compagnie di assicurazione, che per l'anno di riferimento ammontano, al netto delle restituzioni a conguaglio, a euro 317,1 mln (+0,3% rispetto al 2017), in linea con l'andamento del mercato di settore, stabilizzatosi dopo oltre un quinquennio di contrazione della raccolta premi.



Importo erogato

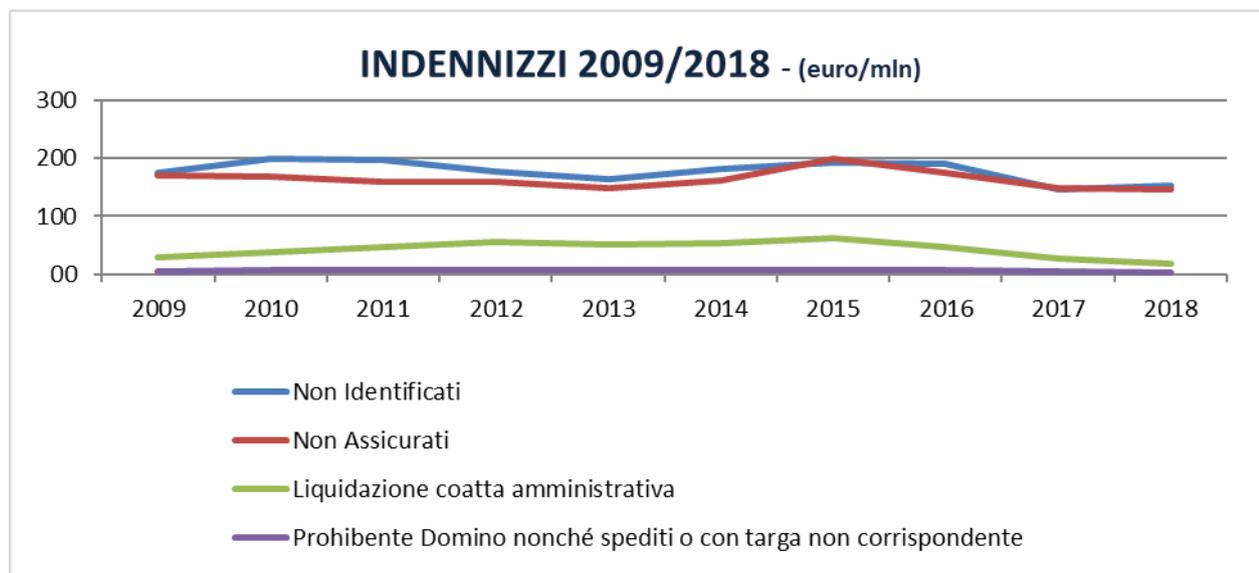
320,8 mln



N. di indennizzi risarciti

63.734

Il grafico seguente mostra l'andamento, in milioni di euro, delle uscite per indennizzi, in diminuzione rispetto al 2017 (-2,1 %).



Intensi sono stati nel 2018 i rapporti con le Imprese designate ed ANIA finalizzati ad ottimizzare la metodologia istruttoria di liquidazione dei sinistri e a condividere le tematiche in materia di risarcimento dei danni, alla luce delle nuove tabelle elaborate dai Fori di Milano e Roma nel 2018 e dei recenti orientamenti giurisprudenziali anche in tema di *"compensatio lucri cum damno"*.

Sono proseguite le iniziative, intraprese nel 2017, volte alla razionalizzazione e al miglioramento dell'efficienza del "Sistema Fondo". In particolare:

- sono state elaborate e sottoposte all'attenzione del Ministero dello Sviluppo Economico alcune proposte di modifiche normative (riguardanti gli artt. 283-287 del D.lgs n.209/2005 e l'art. 193 del codice della strada) finalizzate a contenere le uscite del Fondo, incrementare le entrate, snellire i processi operativi interni a CONSAP ed ottimizzare l'attività istruttoria delle Imprese designate;

- sono stati elaborati i nuovi meccanismi di remunerazione delle Imprese designate finalizzati ad una maggiore razionalizzazione dei rimborsi dei costi sostenuti dalle imprese designate, ad una più incisiva propensione verso una tempestiva istruttoria dei sinistri e al miglioramento dell'efficienza di comportamenti virtuosi anche in ottica antifrode. In merito a quest'ultima tematica, si sono svolti sia incontri con gli intermediari per informarli sulle ipotesi elaborate sia con l'IVASS per illustrare il nuovo progetto di remunerazione, attualmente ancora in fase di condivisione con il citato Istituto di vigilanza;

- è stato applicato l'accordo condiviso con IVASS per l'ulteriore dimezzamento per il 2018 delle spese indirette riconosciute ai Commissari Liquidatori, già ridotte al 50% nell'esercizio precedente;

- si è conclusa la gara per l'implementazione di un nuovo sistema operativo/informatico (GSID) attraverso il quale le Imprese designate avranno la possibilità di produrre il rendiconto direttamente tramite il suddetto

sistema. Ciò garantirà che nel rendiconto stesso non siano presenti anomalie o disallineamenti, agevolerà le verifiche formali sui sinistri e renderà disponibili tempo/risorse per poter implementare controlli mirati e di qualità. A ciò si aggiunga che il nuovo sistema prevede l'inserimento da parte delle Imprese di molti più dati relativi ai sinistri gestiti, essenziali per ottimizzare lo svolgimento di attività antifrode. È in fase di perfezionamento il relativo contratto con l'aggiudicatario.



Vittime della strada - Imprese designate - MISE - IVASS - MEF - Associazioni dei Consumatori
-Associazioni di categoria (ANIA) - Commissari Liquidatori - Imprese cessionarie



- **Rispetto delle procedure aziendali**, e delle corrette prassi liquidative nonché efficaci contrasto ai tentativi fraudolenti
- **Rispetto** di modalità e **tempistiche** relazionali nei rapporti con gli **Intermediari** (Imprese Designate, Commissari Liquidatori e Imprese Cessionarie)
- Assenza di contestazioni da parte degli Intermediari
- **Verifiche sull'operato** degli **Intermediari** stessi con conseguente addebito degli effetti economici delle inadempienze riscontrate

Organismo di indennizzo Italiano (O.D.I.)

Dal 2003 CONSAP - quale gestore del Fondo di Garanzia per le vittime della strada – ricopre anche il ruolo di Organismo di indennizzo Italiano previsto dalla IV Direttiva Auto (2000/26/CE), attività svolta dal “*Servizio Organismo di Indennizzo Italiano e Sinistri Internazionali*”).

Il Servizio Organismo di indennizzo svolge la funzione di tutela ai danneggiati, residenti in Italia, vittime di sinistri R.C. auto accaduti nei Paesi dello Spazio Economico Europeo.

In particolare l'Organismo di indennizzo interviene nei casi di:

- a) veicoli regolarmente assicurati, in caso di assenza di risposta motivata da parte dei mandatari esteri e/o in assenza di nomina del mandatario italiano;
- b) veicoli non identificati o non assicurati;
- c) veicoli assicurati con impresa in liquidazione (Convenzione del 06/11/2008).

Detta Convenzione è stata sottoscritta dalla maggior parte dei Paesi dello Spazio Economico Europeo.

L'Organismo ha partecipato alle riunioni dell'Istituto del Diritto della Circolazione Europea e al gruppo di lavoro sulle Imprese in Libera prestazione di servizi di Insurance Europe promuovendo il riscontro alla consultazione pubblica della Commissione Europea sulla riforma della Direttiva Auto Codificata, con particolare riferimento all'armonizzazione dell'intervento del Fondo Strada in caso di Insolvenza delle Imprese di Assicurazione del Ramo. Ciò al fine di offrire una maggiore tutela ai danneggiati italiani in caso di sinistri avvenuti all'estero nonché di garantire a CONSAP – FGVS il diritto di rivalsa in caso di Liquidazione di un'impresa estera operante in Italia.

L'Organismo di Indennizzo Italiano è tra i fondatori del processo di Armonizzazione tra Bureaux, Fondi di Garanzia e Organismi di Indennizzo, nell'ottica di riconoscere ai Fondi di Garanzia un ruolo di rilevanza allineato a quello storicamente riconosciuto ai Bureaux Carta Verde.



Vittime della strada - MISE - MEF - Organismi di Indennizzo esteri - Imprese di assicurazione



- **1.163 sinistri gestiti**, di cui il **69%** “attivi” (sinistri subiti all'estero da residenti in Italia) e per i quali è prevista la rivalsa nei confronti degli Organismi di Indennizzo/Fondi di Garanzia esteri e di cui il **31%** di “passivi” (sinistri subiti in Italia da residenti all'estero)
- **0,7 mln erogati** per **206** pagamenti
- **0,4 mln recuperati** in base ad azioni di rivalsa nei confronti degli Organismi di indennizzo/Fondi di garanzia esteri/impresе assicuratrici

Fondo di garanzia per le vittime della caccia

Il Fondo di garanzia per le vittime della caccia è stato istituito con Legge 157 del 1992 ed è amministrato, sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico, da CONSAP con l'assistenza di un apposito Comitato. A seguito di una modifica del D.lgs. 209 del 7 settembre 2005 il suddetto Fondo assolve allo scopo di provvedere al risarcimento dei danni a terzi causati da:

- esercenti l'attività venatoria non identificati;
- esercenti l'attività venatoria non coperti dall'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile;
- esercenti l'attività venatoria assicurati presso un'impresa operante nel territorio della Repubblica in regime di stabilimento o di prestazione di servizi e che, al momento del sinistro, si trovi in stato di liquidazione coatta o vi sia posta successivamente.

Il Decreto n. 98 del 28 aprile 2008 del Ministro dello sviluppo economico ha stabilito che, per la liquidazione dei sinistri è territorialmente competente l'Impresa designata dall'Isvap (ora IVASS).

La legge n. 124 del 4 agosto 2017 ha modificato il comma 4 dell'art. 303 del CAP nella parte in cui ha previsto l'innalzamento della misura massima del contributo, che le imprese di assicurazione sono tenute a versare annualmente al Fondo caccia, dal 5% al 15% del premio imponibile.

A seguito di detta modifica normativa, il Ministero dello Sviluppo Economico con decreto del 21 dicembre 2017 ha fissato al 10% il contributo per l'esercizio 2018, così predispongono le condizioni per il progressivo superamento del consolidato stato di squilibrio economico del Fondo.



Importo erogato

1,1 mln



Indennizzi risarciti

13

Centro di informazione Italiano (Coperture Assicurative R.C. auto)

Il Centro di Informazione Italiano è stato istituito con D.lgs. 190 del 2003 ed è stato trasferito dal 1.1.2013 presso CONSAP con D.lgs. n. 95 del 2012.

Il Centro di Informazione fornisce, per i sinistri R.C. auto nazionali, informazioni sulla copertura assicurativa del veicolo italiano responsabile alla data del sinistro.

Il Centro ha altresì il compito di fornire informazioni sul soggetto a cui rivolgere la richiesta di risarcimento in caso di sinistro R.C. auto avvenuto in uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.) diverso da quello di residenza.

In particolare il Centro di Informazione:

- fornisce informazioni sulla copertura assicurativa del veicolo italiano che ha causato il sinistro ai danneggiati ed ai Centri di Informazione esteri;
- detiene le informazioni relative ai mandatari per la gestione e la liquidazione dei sinistri R.C.. auto nominati dalle imprese Italiane negli altri Stati dello Spazio Economico Europeo;
- fornisce informazioni ai danneggiati sull'impresa di assicurazione del veicolo estero responsabile e del suo mandatario in Italia, nel caso di sinistri accaduti all'estero.

Per l'acquisizione dei dati necessari da fornire all'utenza, il Centro di Informazione si avvale dei dati reperiti nel database delle coperture assicurative gestito dall'ANIA (SITA), nonché della possibilità di effettuare ulteriori accertamenti presso tutte le imprese operanti nel ramo R.C. auto mediante l'invio di una richiesta "differita" attraverso un flusso informatico gestito dall'ANIA.

Nel caso di sinistri avvenuti all'estero, il Centro di Informazione Italiano interroga il Centro di Informazione del Paese del veicolo estero responsabile sulla base di apposita Convenzione stipulata tra tutti i Centri dello S.E.E.



Richieste di informazione

56.543

Nel corso del 2018 sono state gestite complessivamente dal Centro n. 56.543 richieste di informazione che hanno determinato l'apertura di n. 47.608 fascicoli elettronici (50.060 nel 2017).

Al fine di rendere più efficiente il Centro di Informazione, nel mese di febbraio 2018, è stato reso operativo il Portale unico CONSAP attraverso il quale l'utenza italiana può compilare on-line le richieste limitando così i casi in cui i dati forniti siano incompleti o non corretti e consentendo di ridurre i tempi di riscontro per coloro che utilizzano il Portale (circa 7 gg. in meno rispetto alle richieste a mezzo e-mail).

Contestualmente è stata avviata la razionalizzazione dei canali di ricezione delle richieste ed è stata avviata, nel mese di giugno 2018, una campagna di promozione del Portale rivolta alle imprese di assicurazione ed ai singoli utenti.

Dal 2° semestre 2018, è stato altresì avviato un canale separato per le Imprese Designate per le richieste di verifiche e approfondimenti sulla scoperta assicurativa al fine di scongiurare disallineamenti informativi con quanto comunicato dal Centro ai danneggiati.

Nel corso del 2019 saranno realizzate delle migliorie informatiche, concordate con ANIA, che consentiranno al Centro di perfezionare il sistema di verifica della copertura assicurativa in alcune fattispecie particolari.

A livello europeo, il Gruppo di lavoro dei Centri di Informazione europei ha avviato il processo di revisione dell'Accordo tra Centri al fine di migliorare i tempi e la qualità dei riscontri.



Utenti - Centri di informazione esteri - Imprese assicuratrici - ANIA - IVASS - MISE



- **56.543 richieste** di informazione
- Oneri di gestione per **€ 0,56 mln**

Stanza di compensazione

L'istituzione della "Stanza di compensazione" è avvenuta tramite Decreto del Presidente della Repubblica 254/2006, su proposta del Ministro dello sviluppo economico, che regola la disciplina del sistema del c.d. risarcimento diretto dei sinistri R.C. auto ed è svolta dall'omonimo Servizio.

Il meccanismo prevede che le imprese di assicurazione stipulino tra di loro una convenzione che disciplini i rapporti organizzativi nonché l'istituzione di una "Stanza di compensazione" per la regolazione contabile, a far tempo dal 1° gennaio 2007, dei rapporti economici intercorrenti tra le imprese, per i sinistri verificatisi a partire dal 1° febbraio 2007.

Il legislatore ha avvertito l'esigenza di individuare in CONSAP il soggetto pubblico, terzo rispetto alle imprese assicurative e come tale garante del "sistema Stanza di Compensazione".

Sulla base della Convenzione tra le Imprese (CARD), le imprese delegano a CONSAP la gestione degli adempimenti della Stanza di compensazione e la regolazione dei reciproci rapporti, conferendo mandato all'ANIA per la sottoscrizione di un'apposita Convenzione con CONSAP.

Tutte le imprese aderenti alla CARD inviano a CONSAP comunicazione dei sinistri pagati e contabilizzati nel mese di competenza. CONSAP elabora tramite il proprio sistema informatico i dati forniti dalle imprese predisponendo un prospetto con i relativi saldi a credito e a debito.

Si ribadisce che l'attività della Stanza di compensazione deve essere svolta in regime di completa autonomia rispetto alle imprese di assicurazione ed ai loro organismi associativi.

Sulla base del decreto, la Stanza di compensazione ha due specifiche competenze:

- regolare contabilmente i rapporti economici tra le imprese;
- fornire i dati, per il calcolo annuale dei valori da assumere ai fini della compensazione, al Comitato Tecnico istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Sempre sulla base del decreto, sono stati individuati ulteriori compiti non meno rilevanti, tra i quali:

- rapporti con le imprese in relazione all'esercizio del diritto di rivalsa eventualmente previsto nei contratti con franchigia;
- rapporti con i contraenti delle polizze assicurative dei veicoli responsabili per il rimborso del sinistro per evitare la maggiorazione del premio per l'evoluzione del Bonus/Malus.

In merito a quest'ultimo punto, la percentuale dei sinistri riscattati sul totale di quelli riscattabili è pari a circa l'1%. L'esigua percentuale dei sinistri ad oggi riscattati evidenzia come vi siano ampi margini di incremento, soprattutto per quelli di importo più basso. Lo strumento del riscatto del sinistro non è ancora particolarmente conosciuto; pertanto la possibilità e i vantaggi per l'assicurato-responsabile di riscattare l'importo del sinistro causato non vengono pienamente sfruttati. CONSAP non manca di collaborare con i mezzi d'informazione di massa per promuovere la diffusione della conoscenza dell'Istituto del "riscatto".

Nel 2018 si è assistito ad una lieve diminuzione dei sinistri “entrati” in Stanza di compensazione, in linea con il calo della frequenza sinistri registrato a livello di mercato nei primi tre trimestri dell’anno (fonte ANIA).

Il tempo di liquidazione dei sinistri con danni a veicoli e cose – inteso come il numero di giorni che intercorrono tra la data di accadimento del sinistro e quella del primo pagamento al danneggiato – si è ridotto di circa un giorno rispetto allo scorso anno, attestandosi a 47 giorni.

Nell’ambito dell’elaborazione della Stanza di compensazione del mese di settembre 2018 sono stati disposti gli addebiti/accrediti relativi agli “Incentivi e Penalizzazioni” spettanti alle imprese aderenti alla Convenzione CARD previsti dal Provvedimento IVASS n. 18 del 5 agosto 2014, come modificato dal Provv. IVASS n° 43 del 4 marzo 2016. Tale meccanismo va ad integrare il vigente sistema di rimborsi in base ai forfait, introducendo incentivi/penalizzazioni calcolati in funzione delle capacità delle imprese di contenimento dei costi e di efficienza nella liquidazione dei sinistri.

Al fine di agevolare al massimo l’utenza, CONSAP ha messo a disposizione un sistema multicanale (Internet, fax, email, posta, operatore allo sportello) per l’accesso all’informazione sull’importo del sinistro.

L’utenza ha da sempre (e in modo sempre crescente) preferito il canale web, tramite il quale nel 2018 sono giunte l’82% circa delle richieste, con l’effetto di ridurre i tempi di risposta.

Più precisamente, nel 2018 il tempo medio di risposta all’utenza risulta di 3,6 giorni (per il solo canale internet 3,2 giorni) contro i 6,2 giorni del 2009, con una riduzione di circa il 40%.

Nel 2018 si registra un incremento sia delle richieste pervenute per conoscere l’importo del sinistro che dei sinistri effettivamente rimborsati.

Si sta provvedendo, inoltre, a ulteriori semplificazioni della procedura del rimborso del sinistro, intervenendo sul relativo software di gestione, con l’obiettivo di massimizzare la qualità del servizio offerto all’utenza e di ottenere un più ampio passaggio dal formato cartaceo all’elettronico.

Infine, nel mese di aprile del 2018, sono state sottoscritte, dai rispettivi vertici aziendali, le modifiche normative alla Convenzione ANIA/CONSAP di concerto con ANIA al fine di recepire le innovazioni derivanti dal citato provvedimento IVASS sul calcolo degli incentivi/penalizzazioni verso le imprese e di migliorare la funzionalità della procedura del risarcimento diretto.



MISE – IVASS – ANIA - Associazioni dei Consumatori - Associazioni delle vittime - Imprese di assicurazione - Commissari Liquidatori - Corrispondenti esteri - Periti assicuratori



- **2.095.233 sinistri denunciati** dalle imprese, al lordo dei senza seguito
- **1.849.117** di sinistri liquidati (totalmente o parzialmente)
- **3.634.313.306** ammontare dei rimborsi forfettari per i sinistri riconosciuti alle imprese
- **255.160 richieste di informazioni** sull’importo liquidato al danneggiato, di cui solo lo **8%** è stato effettivamente **rimborsato** dagli assicurati responsabili
- **Solo l’1%** dei sinistri è stato riscattato

Ruolo periti assicurativi

Come noto, il D.lgs. n. 95 del 6 luglio 2012 (convertito dalla Legge n. 135 del 7 agosto 2012, con effetto dal 1° gennaio 2013), ha trasferito da ISVAP (oggi IVASS) a CONSAP la tenuta del Ruolo dei periti assicurativi di cui agli art.157 e segg. del Codice delle assicurazioni private. Le modalità di accesso e di svolgimento dell’attività

peritale, nonché ogni altro onere previsto per legge, sono descritte dettagliatamente nel Regolamento CONSAP n°1 del 23 ottobre 2015. La procedura di applicazione delle sanzioni disciplinari nei confronti dei periti assicurativi è contenuta nel Regolamento CONSAP n°2 del 23 ottobre 2015, entrambi pubblicati sul sito internet istituzionale. La gestione del Ruolo periti viene svolta dallo stesso servizio aziendale che cura la Stanza di Compensazione.

Le attività principali connesse alla tenuta del Ruolo periti assicurativi attengono alla gestione dell'anagrafe dei periti (iscrizioni, cancellazioni, reinscrizioni, aggiornamenti), all'organizzazione e all'espletamento della prova annuale di idoneità per l'iscrizione al Ruolo, alla riscossione ed al recupero del contributo di gestione spettante a CONSAP a copertura degli oneri sostenuti per l'esercizio di detta funzione.

Circa le altre attività svolte da CONSAP, la stessa fornisce informazioni ai vari Tribunali territoriali per la costituzione degli Albi dei Consulenti Tecnici d'Ufficio, in merito ai periti interessati all'iscrizione nei predetti Albi, talvolta intervenendo anche direttamente alle riunioni dei Comitati costituiti presso i Tribunali stessi. CONSAP gestisce altresì, nel rispetto di quanto previsto dall'art.305 del C.d.A., gli esposti relativi a presunte attività illecite compiute da periti iscritti e non interessando le Procure competenti.

Come ogni anno, nel mese di ottobre 2018, si è svolta la prova annuale di idoneità valida per la sessione 2017 per l'iscrizione al Ruolo periti assicurativi e, nel mese di dicembre, è stata indetta la prova per la sessione 2018, che si terrà, presumibilmente, nel mese di dicembre 2019.

I dati relativi alla sessione d'esame gestita da CONSAP e svoltasi nel 2018 sono riassunti nella seguente tabella:

ISCRITTI	PRESENTI ALL'ESAME	%	IDONEI	%
490	306	62	99	32

Per completezza si forniscono i dati relativi alla sessione precedente:

ISCRITTI	PRESENTI ALL'ESAME	%	IDONEI	%
570	372	65	79	21

Si rimarca positivamente il considerevole aumento delle percentuali dei candidati risultati idonei.

Circa l'86% dei candidati idonei ha già effettuato l'iscrizione nel Ruolo.

A seguito dell'espletamento della prova d'idoneità e della pubblicazione dei relativi risultati sono pervenute n. 27 richieste di accesso agli atti da parte di altrettanti candidati risultati non idonei. Nessun candidato ha presentato ricorso al TAR.

Per il 2018 i costi di gestione del Ruolo dei periti assicurativi, sostenuti da CONSAP ai fini della determinazione del contributo da porre a carico dei periti, sono stati pari ad euro 360.000.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con decreto del 27 luglio 2018, ha lasciato invariata la misura unitaria del contributo per il 2018 in euro 70,00 per ciascun iscritto al Ruolo.



Candidati - Periti assicurativi



- **N. 306** candidati presenti alla **prova di idoneità** per l'iscrizione al Ruolo periti assicurativi
- Il **32%** dei candidati risultato **idoneo**
- **27 richieste** d'accesso agli atti
- **Nessun candidato** ha presentato **ricorso al TAR**

Fondo dazieri

Il Fondo di previdenza per il personale addetto alla gestione delle imposte di consumo ("Fondo dazieri") provvede all'erogazione del trattamento di fine rapporto (T.F.R.) al personale proveniente dalle abolite Imposte di consumo, su concessione del Ministero delle Attività Produttive.

CONSAP gestisce - oramai a stralcio - il Fondo per conto dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, effettuando la liquidazione delle prestazioni di capitale spettante agli iscritti per cessazione del rapporto di lavoro, la liquidazione del Premio di Fedeltà di cui all'art. 2 della Legge 14/2/1963 n. 156 nonché l'erogazione delle anticipazioni sul T.F.R. ai sensi dell'art. 1 della Legge 297/82.

Le somme occorrenti per l'erogazione delle suddette prestazioni provengono dalle polizze di assicurazioni miste sulla vita a capitalizzazione finanziaria nonché dal Fondo di integrazione di cui all'art. 34 del Regolamento approvato con R.D. 1863/39, gestito dall'INPS, che interviene economicamente fino alla concorrenza del trattamento dovuto per legge ad ogni singolo iscritto.

Il trattamento pensionistico degli ex dazieri è assoggettato alla disciplina pubblicistica. I principali termini di liquidazione sono: entro 105 giorni dalla cessazione per inabilità o per decesso; decorsi 12 mesi in caso di cessazione per limiti di età; decorsi 24 mesi per dimissioni volontarie. In queste due ultime fattispecie l'amministrazione ha ulteriori 3 mesi di tempo per mettere in pagamento la prestazione.

Nel 2017 sono state effettuate n. 6 operazioni di liquidazione del trattamento di fine rapporto per scadenza della posizione assicurativa, che hanno comportato un esborso complessivo pari ad euro 0,7 mln.

Nel 2018 sono state effettuate n. 9 operazioni di liquidazione del trattamento di fine rapporto per scadenza della posizione assicurativa e n. 3 operazioni di riliquidazione del TFR dovute ad adeguamenti stipendiali riconosciuti ai dazieri dall'ex datore di lavoro che hanno comportato un esborso complessivo pari a € 1,1 mln.



MEF – MISE - INPS - ex dazieri



- **€ 1,1 mln** liquidati per trattamento di fine rapporto e riliquidazione del TFR

Attività di rilascio delle Certificazioni Navali

Nell'ambito delle attività complementari al comparto assicurativo, la Società provvede - sin dal 2006 - al rilascio delle certificazioni attestanti l'esistenza delle coperture assicurative dei rischi connessi al trasporto marittimo, come regolati dalle relative Convenzioni internazionali recepite dallo Stato Italiano.

CONSAP, quale "Ente Certificatore" dello Stato italiano, partecipa - anche in ambito internazionale - a diversi incontri dedicati all'esame e allo studio dei problemi legati all'attuazione di altre discipline convenzionali relative al trasporto via mare, anche di prossimo recepimento nel diritto interno, in vista dell'affidamento della relativa attività di certificazione.

In particolare CONSAP partecipa ai lavori del Legal Committee dell'International Maritime Organization (IMO) - Agenzia specializzata dell'ONU - che ha il compito di promuovere la cooperazione tra gli Stati sulle questioni attinenti alla navigazione, sui temi della sicurezza e del rispetto ambientale - nonché ai lavori dell'Assemblea dei Fondi IOPC (International Oil Pollution Compensation), istituiti per consentire un pronto indennizzo dei danni economici ed ambientali dovuti sia ad incidenti marittimi, sia allo sversamento accidentale di idrocarburi e materie inquinanti.

In questo contesto, CONSAP svolge le seguenti funzioni:

- funzione di rilascio del certificato attestante l'avvenuta emissione del documento relativo alla garanzia assicurativa o finanziaria per danni da inquinamento da idrocarburi trasportati dalle navi (c.d. "**Blue card CLC**");
- funzione di rilascio del certificato attestante l'avvenuta emissione del documento relativo alla garanzia assicurativa o finanziaria per danni da inquinamento da combustibile per la propulsione delle navi (c.d. **Blue card Bunker oil**);
- funzioni di rilascio del certificato previsto dall'art. 4 bis della Convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto per mare dei passeggeri e del loro bagaglio - RCE 392/2009. (c.d. **Blue card Athens Convention**);
- funzioni di tenuta di un sistema informativo (registro elettronico) relativo alle garanzie finanziarie richieste dalla Convenzione OIL MLC (Maritime Labour Convention) 2006. È espressamente previsto il controllo formale da parte di CONSAP delle certificazioni oggetto di pubblicazione del registro.



MISE – International Maritime Organization – armatori - assicuratori



- **N. 132 certificazioni "CLC"** rilasciate e n. 5 annullate
- **N. 709 certificazioni "Bunker oil"** rilasciate e n. 19 annullate
- **N. 190 certificazioni "Athens Convention"** rilasciate e n. 2 annullate
- **N. 689 pubblicazioni di certificati MLC**

5.2 Fondi di solidarietà



Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell'usura e dei reati intenzionali violenti, nonché agli orfani dei crimini domestici.

Le attività del Fondo unificato con Legge n.10 del 26 febbraio 2011 di conversione del D.l. 29 dicembre 2010 n. 225 (art. 2, comma 6 sexies), gestito da CONSAP per conto del Ministero dell'Interno, sono regolate dalla Legge 44/99 in materia di estorsione, dalla Legge 108/96 in materia di usura, dalla Legge 512/99 in materia di risarcimenti alle vittime di mafia, nonché dalla Legge 122/16 novellata dalla legge europea 2017 (legge n. 167 del 20/11/2017), in materia di risarcimenti delle vittime dei reati intenzionali violenti.

Permangono, quali Organi del Fondo "unificato", due distinti Comitati di solidarietà, che hanno sede presso il Ministero dell'Interno, deliberanti uno in materia di estorsione e usura e l'altro in materia di mafia e reati intenzionali violenti. Tutta l'attività è disciplinata nell'atto di Concessione del 20/01/2015 per la Gestione del Fondo, modificato con atti aggiuntivi del 28 novembre 2017 e del 15 gennaio 2019.

La Concessione regola altresì la gestione del contenzioso a seguito del parere reso in data 21 novembre 2016 dall'Avvocatura Generale dello Stato. In particolare è stato previsto che, ove pervengano atti giudiziari relativi all'attività della Concessionaria inerente a benefici deliberati dal Comitato "antiracket e antiusura", la stessa gestisca direttamente la controversia, tramite legali fiduciari, con conseguente addebito al Fondo delle relative spese. Il contenzioso resta di competenza dell'Avvocatura dello Stato nelle altre fattispecie. Peraltro, a seguito di specifica raccomandazione, nel maggio 2018, della Corte dei Conti, la materia è in via di ridefinizione nell'ottica del contenimento dei costi e del mantenimento dell'efficienza del sistema.

Con art. 11 del Disegno di legge Atto Senato n. 2719, approvato in via definitiva il 21 dicembre 2017, recante "modifiche al codice civile, al codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in favore degli orfani per crimini domestici", è stato previsto, infine, che il Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell'usura e dei reati intenzionali violenti sia destinato anche all'erogazione di borse di studio in favore degli orfani per crimini domestici (orfani di un genitore, a seguito di omicidio commesso in danno dello stesso genitore dal coniuge o dal convivente dello stesso, minorenni o maggiorenni economicamente non autosufficienti) e al finanziamento di iniziative di orientamento, di formazione e di sostegno per l'inserimento dei medesimi nell'attività lavorativa.

Lo stesso art. 11 stabilisce che il Fondo assume la denominazione: "Fondo di rotazione per la Solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell'usura e dei reati intenzionali violenti nonché agli orfani per crimini domestici".

Inoltre, la legge n. 205 del 27/12/17 "Bilancio di previsione per l'anno 2018 e pluriennale per il triennio 2018-2020" all'art. 1, comma 279, estende i suddetti benefici agli orfani di madre a seguito di omicidio compiuto

anche al di fuori dell'ambiente domestico purché in presenza di alcune circostanze aggravanti e prevede altresì per gli stessi il rimborso di spese mediche e assistenziali.

Il Fondo è alimentato tramite il contributo sui premi assicurativi (di cui all'art. 18 Legge 44/99) per circa euro 40,0 mln, il contributo statale per circa euro 2,0 mln, nonché tramite il contributo annuale previsto dalla Legge 122/2016 da destinare all'indennizzo dei reati intenzionali violenti per euro 2,6 mln, incrementati con ulteriori euro 12,8 milioni per l'anno 2017, nonché euro 31,4 milioni per l'anno 2018 ed euro 11,4 milioni a decorrere dall'anno 2019.

Sono inoltre stati stanziati per l'attività in favore degli orfani dei crimini domestici i seguenti ulteriori finanziamenti:

- euro 2.000.000 per l'anno 2017;
- euro 2.500.000 per gli anni 2018, 2019 e 2020;
- euro 5.000.000 annui a decorrere dall'anno 2019.

Il Fondo è altresì alimentato tramite i proventi patrimoniali e finanziari per circa euro 0,5 mln.

Prima di approfondire nel dettaglio le attività svolte dal suddetto fondo, riportiamo qui sotto i principali highlights che hanno caratterizzato l'anno 2018.



Ministero dell'Interno - MEF - MISE - Imprese di assicurazione - Vittime dei reati - Associazioni delle vittime - Associazioni commercianti e industriali



- **3.500** contatti tramite email o contact center
- reclami
- **370** mandati di pagamento usura per 3,9 mln erogati
- **143** decreti di estorsione per 8,7 mln erogati
- **578** ordinativi per mafia per 37,3 mln erogati
- **24** ordinativi per reati intenzionali violenti per 0,1 mln erogati
- Tasso di morosità sulle rate scadute intorno all'**86%**
- Tempistiche sempre **entro le scadenze**
- **Revisione annuale**

➤ *Attività in materia di mafia*

Il Comitato di Solidarietà per le vittime dei reati di tipo mafioso e dei reati intenzionali violenti, presieduto dal Commissario del Governo delibera, alle condizioni previste dalla legge, i benefici economici alle vittime della mafia pari al danno quantificato in sede penale o civile nel giudizio contro l'autore del reato nonché alle spese ed onorari di costituzione e difesa posti a carico degli imputati.

La delibera del Comitato viene quindi trasmessa a CONSAP che provvede alla materiale erogazione del beneficio deliberato.

A tal fine, CONSAP chiede ai beneficiari l'indicazione delle coordinate bancarie sulle quali effettuare l'accredito del beneficio concesso; ricevuta l'indicazione di cui sopra, ordina l'accredito delle somme dovute. Nel 2018 il

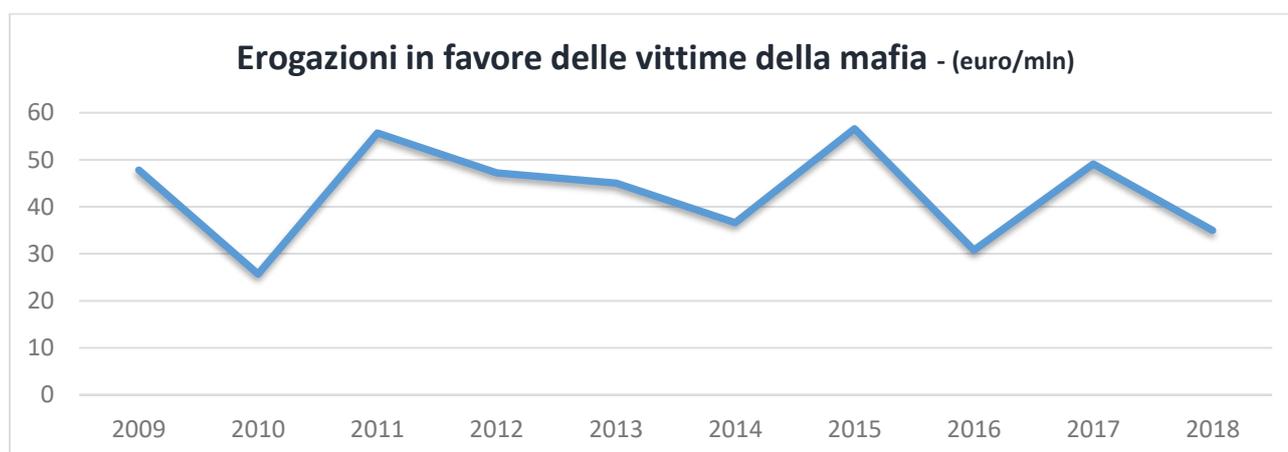
Fondo ha concesso erogazioni relative ai provvedimenti in favore delle vittime dei reati di tipo mafioso, in sede penale o civile, per euro 35 mln (-28% rispetto al 2017). I numeri effettivi del 2018 ammontano a:



Importo erogato

37,3 mln

Nel grafico che segue si riporta l'andamento nell'ultimo decennio dei benefici erogati alle vittime della mafia.



➤ *Attività in materia di estorsione*

Il Comitato di Solidarietà per le vittime delle richieste estorsive e dell'usura, presieduto dal "Commissario Straordinario del Governo per il coordinamento delle iniziative antiracket e antiusura", delibera, alle condizioni previste dalla legge, un indennizzo commisurato ai danni derivanti dagli eventi subiti (per danno emergente, lucro cessante e lesioni personali), a favore delle vittime dell'estorsione esercenti un'attività economica imprenditoriale, ovvero in favore di terzi danneggiati.

A seguito della delibera del Comitato viene emanato un decreto dell'anzidetto Commissario Straordinario del Governo. Tale decreto viene quindi trasmesso a CONSAP che, in forza di atto concessorio con il Ministero dell'Interno, provvede a darne esecuzione disponendo in favore dei beneficiari il pagamento mediante assegno circolare non trasferibile entro 30 giorni dal ricevimento del decreto che concede il beneficio.

Compito di CONSAP è altresì verificare la documentazione (che il beneficiario deve trasmettere entro un anno dall'incasso del beneficio) attestante il reimpiego dell'elargizione in attività economiche di tipo imprenditoriale.

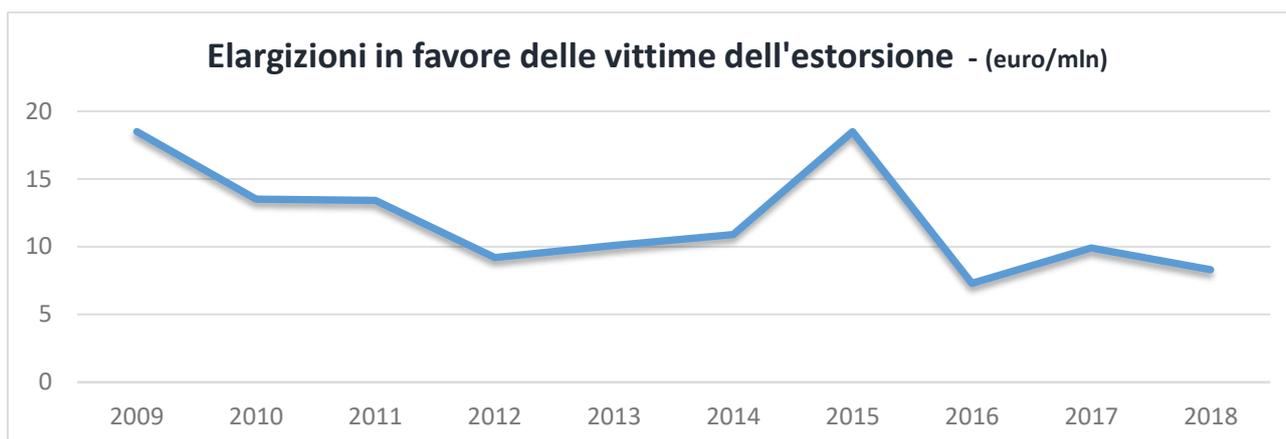
Nel 2018 il Fondo ha concesso elargizioni a favore delle vittime dell'estorsione per euro 8,3 mln (-16% rispetto al 2017). I numeri effettivi del 2018 ammontano a:



Importo erogato

8,7 mln

Nel grafico che segue si riporta l'andamento nell'ultimo decennio dei benefici erogati alle vittime dell'estorsione.



➤ Attività in materia di usura

Il Comitato di Solidarietà per le vittime delle richieste estorsive e dell'usura, delibera, alle condizioni previste dalla legge, la concessione di un mutuo decennale senza interessi per un ammontare commisurato al danno subito per la vicenda di usura, a favore delle vittime dell'usura esercenti un'attività comunque economica. A seguito della delibera del Comitato viene emanato un decreto del Commissario Straordinario del Governo. Tale decreto viene quindi trasmesso a CONSAP che provvede a:

- accendere i conti correnti intestati ai beneficiari e vincolati all'ordine di CONSAP presso le banche convenzionate indicate dai beneficiari stessi;
- stipulare i contratti di mutuo con i beneficiari presso le Prefetture competenti;
- ordinare i pagamenti a favore dei soggetti indicati nei piani di investimento allegati ai contratti di mutuo, su richiesta scritta dei beneficiari stessi.

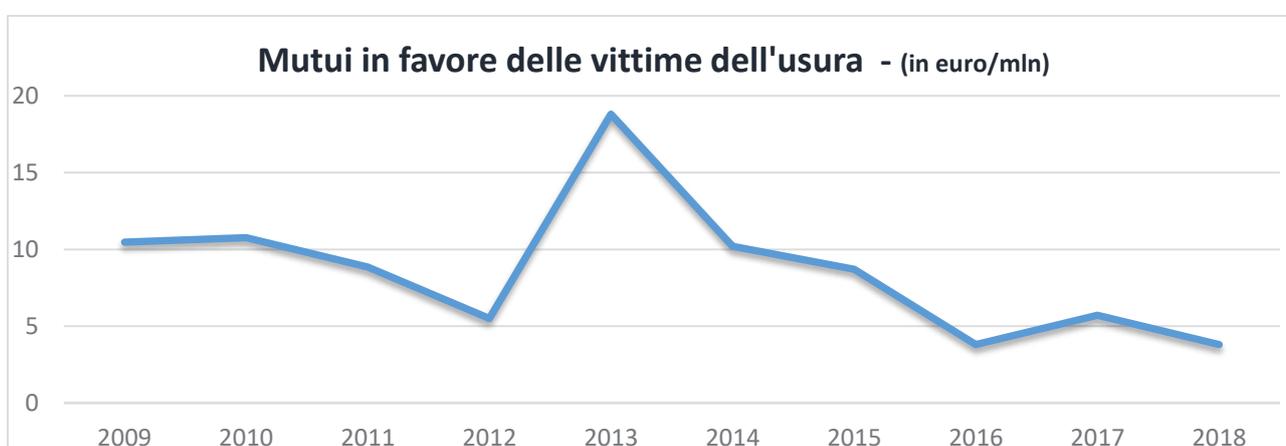
Nel 2018 il Fondo ha concesso mutui a vittime dell'usura per euro 3,8 mln (-33% rispetto al 2017). I numeri effettivi del 2018 ammontano a:



Importo erogato

3,9 mln

Nel grafico che segue si riporta l'andamento nell'ultimo decennio dei benefici erogati alle vittime dell'usura.



➤ *Attività in materia di reati intenzionali violenti*

Il Comitato di Solidarietà per le vittime dei reati di tipo mafioso e dei reati intenzionali violenti, presieduto dal Commissario del Governo delibera, alle condizioni previste dalla legge, i benefici economici alle vittime dei reati intenzionali violenti. Trattasi dei reati dolosi commessi, con violenza alla persona, a partire dal 30.6.05, fatta eccezione per i reati di percosse e lesioni personali non aggravate come previsti dal codice penale, con particolare attenzione ai fatti di violenza sessuale ed omicidio ed al reato di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro.

La delibera del Comitato viene quindi trasmessa a CONSAP che provvede alla materiale erogazione del beneficio deliberato.

A tal fine, CONSAP chiede ai beneficiari l'indicazione delle coordinate bancarie sulle quali effettuare l'accredito del beneficio concesso; ricevuta l'indicazione di cui sopra, ordina l'accredito delle somme dovute. Nel 2018 il Fondo ha concesso erogazioni relative ai provvedimenti in favore delle vittime dei reati intenzionali violenti, per euro 0,2 mln. I numeri effettivi del 2018 ammontano a:



Importo erogato

0,1 mln

Fondo di solidarietà per gli acquirenti di beni immobili da costruire

Il Decreto Legislativo 20 giugno 2005 n. 122 (e successive modifiche ed integrazioni) ha istituito il Fondo di solidarietà per gli acquirenti di beni immobili da costruire, al fine di assicurare – alle condizioni e nei termini previsti dallo stesso D.lgs. – un indennizzo agli acquirenti che, a seguito dell'assoggettamento del costruttore a procedure implicanti una situazione di crisi, abbiano perso somme di denaro e non abbiano acquistato l'abitazione, ovvero la abbiano acquistata a un prezzo maggiore di quello convenuto.

In data 6 giugno 2013 è divenuto efficace il Decreto dell'8 marzo 2013, che ha definito le aree territoriali e le conseguenti sezioni autonome del Fondo.

Ciò ha consentito lo "sblocco" del pagamento, ai soggetti che hanno ottenuto il riconoscimento del relativo diritto della prima quota di indennizzo effettuato nella misura di circa l'8% (precisamente il 7,93% per la Sezione 1 e l'8,13% per la Sezione 2) di quanto spettante.

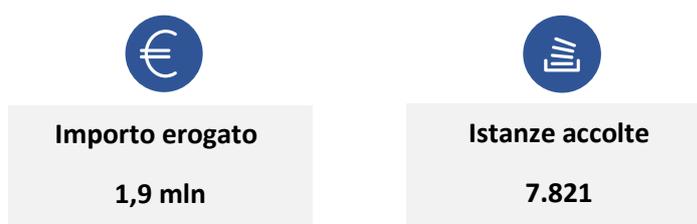
Per ovviare, seppur parzialmente, alla cronica problematica dell'insufficienza delle disponibilità patrimoniali del Fondo a far fronte agli impegni nei confronti delle vittime, ascrivibile anche alla mancanza nella norma di un adeguato sistema sanzionatorio nei confronti dei costruttori inadempienti rispetto all'obbligo di contribuzione, nella seduta del 21 aprile 2016, il Comitato del Fondo, su proposta di CONSAP, ha determinato di svincolare le disponibilità impegnate per le istanze respinte e non contestate e per quelle per le quali, in seguito a reiterata richiesta di CONSAP di produrre i documenti necessari all'istruttoria, l'istante sia rimasto del tutto inattivo, al fine di incrementare le disponibilità utili per l'erogazione della seconda quota di accesso al Fondo.

Si è pertanto proceduto a svincolare l'importo impegnato di circa euro 115 mln al netto di una riserva cautelativa di euro 10 mln oltre a euro 51,5 mln per le istanze respinte. Per effetto di quanto sopra, ai sensi del Decreto

Interministeriale dell'8 marzo 2013, dal mese di gennaio 2017 è stato possibile avviare la fase di erogazione della seconda quota percentuale di accesso al Fondo ai circa 7.000 aventi diritto, nella misura dell'8,60% per la Sezione 1 (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Liguria, Lombardia, Molise, Piemonte, Puglia, Valle d'Aosta) e del 6,20% per la Sezione 2 (Emilia Romagna, Friuli Venezia-Giulia, Lazio, Marche, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino Alto Adige, Umbria, Veneto). Nel corso del 2018, in linea con il criterio approvato nella sopra citata seduta del Comitato, CONSAP ha provveduto ad inviare ulteriori 850 comunicazioni ultimative, (preavvertendo, in caso di mancato riscontro, il rigetto dell'istanza), agli istanti rimasti del tutto inattivi, al fine di incrementare la disponibilità del Fondo. Al termine della predetta attività è stato possibile porre senza seguito circa n. 240 posizioni.

A tutto il 31 dicembre 2018, delle circa n. 12 mila istanze pervenute, per n 11.197 è stato deliberato l'esito dell'istruttoria, di cui n 7.821 istanze risultano accolte per complessivi euro 343,6 mln e n. 3.376 respinte per euro 190,26 mln; n. 691 istanze risultano ancora incomplete dei documenti necessari alla definizione dell'istruttoria (di cui 600 irreperibili) per complessivi euro 40,34 mln.

Nel corso del 2018 è stata erogata la prima quota per n. 12 istanze accolte per un ammontare complessivo di euro 0,02 mln, per n. 153 risulta erogata la seconda quota per euro 0,35 mln mentre per n. 265 risulta erogata la prima e seconda quota insieme per euro 1,57 mln.



Si rammenta che nel 2017, con riferimento all'esercizio dell'attività di surroga prevista dall'art. 14 del D. Lgs. 122/05, visti gli esigui introiti che si registrano a fronte dei cospicui costi che si sostengono, CONSAP ha interessato il Ministero concedente proponendo di essere autorizzati alla riscossione coattiva tramite ruolo, ai sensi del comma 3bis dell'art. 17 del D. Lgs. 46/99. Il 10 gennaio 2018 è stato emanato il relativo decreto.

Pertanto, a partire dal 2018, l'attività di surroga non viene più svolta dai legali fiduciari incaricati, bensì dall'Agenzia delle Entrate – Riscossione. Al 31/12/2018, risultano affidati all'Agenzia delle entrate- Riscossione n. 1103 posizioni.

Nel corso dell'esercizio 2018, sono affluiti contributi per euro 6,4 mln in aumento rispetto al 2017. Tali contributi si riferiscono per il 46,12% alla prima sezione territoriale e per il 53,88% alla seconda.

Dall'inizio dell'attività a tutto il 31 dicembre 2018, l'ammontare dei contributi incassati risulta pari a euro 90,2 mln, largamente inferiori alle previsioni. Persiste, pertanto, la problematica relativa alla grave scarsità delle risorse economiche pervenute al Fondo da attribuirsi presumibilmente alla crisi economica del settore edilizio ed all'elusione della norma che impone l'obbligo di rilasciare le fidejussioni in capo ai costruttori. Pertanto i contributi affluiti al Fondo risultano ancora del tutto insufficienti a consentire l'erogazione integrale degli indennizzi riconosciuti.

Per far fronte a tale problematica, con Legge n. 19 del 27/02/2017 è stato prorogato di dieci anni il termine per l'obbligo del versamento dei contributi al Fondo.

Per la stessa finalità in data 19 ottobre 2017 è stata emanata la Legge n. 155 di delega per la riforma delle discipline della crisi d'impresa e dell'insolvenza, che all'art. 12 impone ai notai di verificare il rilascio della

fideiussione in sede di sottoscrizione del preliminare che dovrà essere stipulato per atto pubblico o scrittura privata autenticata. A tale riguardo, il 10 gennaio 2019 il Consiglio dei Ministri ha licenziato in via definitiva il decreto legislativo in attuazione della legge n. 155/2017. In particolare il decreto introduce per tali acquirenti l'obbligo di stipula del preliminare a mezzo scrittura privata autenticata o atto pubblico, imponendo al notaio il controllo di legalità dell'atto e, quindi, la presenza delle fideiussioni. Grazie all'approvazione di questa legge l'elusione della norma sarà certamente contenuta a vantaggio degli acquirenti di immobili da costruire.



Ministero dell'Interno - MEF - imprese di costruzione - cittadini



- **12 mila istanze** pervenute di cui è stato deliberato l'esito dell'istruttoria di n.11.197 (n. 7.821 accolte, n. 3.376 respinte)
- **1.400 email e 9.500 contatti** telefonici
- **0 reclami**
- **1,9 mln erogati**
- Tempistiche **sempre entro le scadenze**
- **Revisione annuale**

Fondo di sospensione mutui

Il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa è stato istituito, presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con la Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 ed è operativo dal 15 novembre 2010. Il Fondo prevede la possibilità per i titolari di un mutuo contratto per l'acquisto della prima casa, di beneficiare della sospensione del pagamento delle rate al verificarsi di situazioni di temporanea difficoltà, destinate ad incidere negativamente sul reddito complessivo del nucleo familiare.

La Legge n. 92/2012 recante "disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita", ha modificato la preesistente consentendo l'ammissione al beneficio nei soli casi di:

- cessazione del rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato;
- cessazione del rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato;
- cessazione dei rapporti di lavoro parasubordinato, o di rappresentanza commerciale o di agenzia (art. 409 n. 3 del c.p.c.);
- morte o riconoscimento di grave handicap ovvero di invalidità civile non inferiore all'80%.

Dal 27 aprile 2013, è possibile inoltrare a CONSAP, attraverso le banche che utilizzano un'applicazione informatica appositamente predisposta, le richieste di sospensione dei mutui per l'acquisto della prima casa, secondo i requisiti previsti dalla Legge 92/2012.

Dal giorno della comunicazione al cliente dell'esito positivo dell'istruttoria da parte di CONSAP, la banca attiva la sospensione dell'ammortamento del mutuo entro 30 giorni lavorativi oppure, nel caso di mutui cartolarizzati o oggetto di obbligazioni bancarie garantite ai sensi della Legge 130/1999, entro il 45° giorno lavorativo.

La dotazione complessiva prevista del Fondo è di euro 80 mln, 10 mln per ciascuno degli anni 2008-2009 (Legge n. 244/2007), 2012-2013 (D.lgs. n. 201/2011) e di euro 20 mln per ciascuno degli anni 2014-2015 (D.lgs. n. 102/2013).

Per effetto del rifinanziamento del Fondo, in data 9 dicembre 2014, è stato sottoscritto un nuovo atto aggiuntivo al Disciplinare dell'8 ottobre 2010 che ha prorogato a tutto il 2019 l'attività di CONSAP relativa alla gestione del Fondo.

La disponibilità residua del fondo al 31/12/2018 risulta pari a circa euro 25,0 mln.

Nel corso del 2018 si è rilevato un trend di pervenimento delle istanze (ca. n. 170 di media al mese) in flessione rispetto a quello riscontrato negli anni 2017 (ca. n. 230 di media al mese), 2016 (ca. n. 295 di media al mese) e 2015 (ca. n. 485 di media al mese). Tale diminuzione è riconducibile, da un lato, all'andamento costantemente negativo del tasso variabile di interesse applicato ai mutui (Euribor 1 - 3 mesi) a partire dal 2015 e a tutt'oggi rilevato e, dall'altro, al sempre maggior ricorso da parte dei cittadini a strumenti alternativi di sospensione del mutuo offerti dalle banche quali, ad esempio, la nuova moratoria prevista dalla Legge di stabilità del 2015, prorogata a tutto il 31 luglio 2018.

Alla luce di quanto sopra indicato, si prevede una durata residua dell'attività ben oltre quella inizialmente ipotizzata e fino al 2028, come indicato nell'atto aggiuntivo al disciplinare in fase di sottoscrizione.



MEF - banche - cittadini



- **2.023 richieste** di accesso al fondo di cui **1.619 accolte (53 del 2017)**
- **1.000 email e 1.200 contatti telefonici**
- **1,4 mln erogati**
- Tempistiche **sempre entro le scadenze**, entro i 15 gg solari

5.3 Famiglia e giovani

Fondo per il credito ai giovani (Fondo Per Lo Studio)

Con il Decreto del 19 novembre 2010 sono state rideterminate le finalità e le modalità di utilizzo del "Fondo per il credito ai giovani" c.d. Fondo per lo Studio, istituito con l'art. 15, comma 6, del Decreto-Legge 2 luglio 2007, n. 81 e precedentemente regolamentato dal Decreto del 6 dicembre 2007.

La nuova iniziativa, affidata a CONSAP con Disciplinare sottoscritto in data 23 giugno 2011, prevede il rilascio della fidejussione statale a garanzia di prestiti anche pluriennali fino all'importo massimo di euro 25 mila.

I finanziamenti sono erogati in rate annuali di importo non inferiore a euro 3.000 e non superiore a euro 5.000 concessi a studenti di età compresa tra i 18 e i 40 anni, regolarmente iscritti a un corso universitario/postuniversitario ovvero a un corso di lingua.

Le domande pervengono per il tramite delle banche/finanziatori che utilizzano un'applicazione informatica appositamente predisposta.

In caso di inadempimento da parte del beneficiario, CONSAP liquida alla banca il 70% dell'importo rimasto insoluto e provvede successivamente a recuperare la somma nei confronti del beneficiario inadempiente, anche mediante la procedura di iscrizione a ruolo.

La dotazione prevista del Fondo dalla Legge n. 127/2007 è di euro 10 mln, per ciascuno degli anni 2007, 2008, 2009.

La disponibilità residua del Fondo al 31/12/2018 è pari a circa euro 17,1 mln.



P.C.M Dipartimento della gioventù - banche - cittadini



- **418 richieste di accesso al fondo** di cui **195 accolte** e erogate **175**
- **11 richieste** di escussione della garanzia per un importo complessivo di circa **€ 64,9 mila**
- **622 email**
- **1,7 mln erogati**
- **1 reclamo**
- Tempistiche **sempre entro le scadenze**, entro i 15 gg lavorativi

Fondo di credito per i nuovi nati

L'arrivo in famiglia di un figlio porta con sé nuove esigenze e nuove spese. Per aiutare a sostenerle è stato istituito, presso il Dipartimento per le politiche della famiglia, un fondo volto a garantire l'accesso al credito delle famiglie con un nuovo figlio attraverso il rilascio di garanzie alle banche e agli intermediari finanziari (Decreto Legge n. 185/2008 – art. 4, comma 1 e 1bis). A seguito della proroga delle misure previste dalla Legge n.183 del 12 novembre 2011 e disposta con Decreto del 22 maggio 2012, possono richiedere un prestito fino a 5.000 euro anche i genitori di bambini nati o adottati nel 2012, 2013 e fino al 31 gennaio 2014, senza limitazioni di reddito.

Il Fondo garantisce il 50% dei mutui erogati a beneficiari con ISEE superiore a euro 15.000 e del 75% a beneficiari con ISEE non superiore a euro 15.000.

Il finanziamento concesso, della misura massima di 5.000 euro, può essere utilizzato per qualunque tipo di spesa e deve essere restituito in un periodo massimo di cinque anni. Resta comunque facoltà delle banche l'erogazione del prestito, in quanto la presenza della garanzia del Fondo, che permette un tasso agevolato, non esonera le famiglie dall'obbligo di restituzione alle scadenze pattuite. Per le famiglie dei bambini nati o adottati nell'anno 2009 che siano portatori di malattie rare è previsto un contributo che riduce ulteriormente il tasso di interesse (TAEG) allo 0,5%.

In caso di inadempimento, CONSAP liquida alla banca la percentuale garantita sull'esposizione sottostante al finanziamento erogato esclusivamente per la quota capitale.



Importo erogato

45 mila



Escussioni

48

La dotazione prevista del Fondo dalla Legge n. 2/2009 è di euro 25 mln, per ciascuno degli anni 2009, 2010, 2011. Si precisa che il Fondo è stato soppresso dal 1 gennaio 2014 dalla Legge di stabilità del 27 dicembre 2013 n.147, art 1, comma 201. L'attività ad oggi prosegue con il pagamento delle richieste di escussione delle garanzie da parte dei finanziatori e con l'attività di recupero.

La disponibilità residua del Fondo al 31/12/2018 è pari a circa euro 2,9 mln.



P.C.M Dipartimento della famiglia - banche - cittadini

Fondo garanzia prima casa

L'art 1 comma 48 lett. c) della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 ha istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze il Fondo di garanzia per la prima casa (Fondo prima casa).

Il Fondo, con una dotazione di 200 milioni di euro per ciascuno degli anni 2014, 2015 e 2016, prevede la concessione di garanzie a prima richiesta su mutui, dell'importo massimo di 250 mila euro, per l'acquisto ovvero per l'acquisto con interventi di ristrutturazione con accrescimento dell'efficienza energetica ovvero per l'acquisto con accollo da frazionamento di unità immobiliari site sul territorio nazionale da adibire ad abitazione principale del mutuatario.

Con Decreto interministeriale 31 luglio 2014, sono state emanate le norme di attuazione dell'art. 1, comma 48, lett. c) della predetta Legge n. 147/2013 ed è stata individuata CONSAP quale soggetto gestore del Fondo.

Con l'entrata in vigore del suddetto Decreto, è cessata l'operatività del Fondo di garanzia di cui all'art. 13 comma 3 bis del Decreto Legge 25 giugno 2008 n. 112 convertito con modificazioni in Legge 6 agosto 2008 n.133 (c.d. Fondo giovani coppie) che prosegue l'attività per eventuali fasi di escussioni e recupero.

A seguito della formalizzazione del Protocollo d'Intesa tra il Dipartimento del Tesoro e l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) n. 180 soggetti finanziatori risultano aver aderito all'iniziativa a tutto il 2018.

Il Fondo di Garanzia Mutui Prima Casa ha iniziato l'attività relativa all'istruttoria delle domande pervenute dai finanziatori nel dicembre del 2014 tramite un applicativo informatico appositamente predisposto che permette di gestire tutto l'iter procedurale dalla domanda di ammissione fino all'intervento della garanzia (escussione). Nel 2017 sono pervenute 37.044, mentre nel 2018 sono pervenute **65.244** istanze.

La media giornaliera nel 2017 è stata pari a 146 mentre nel 2018 risulta pari a **262** pratiche.

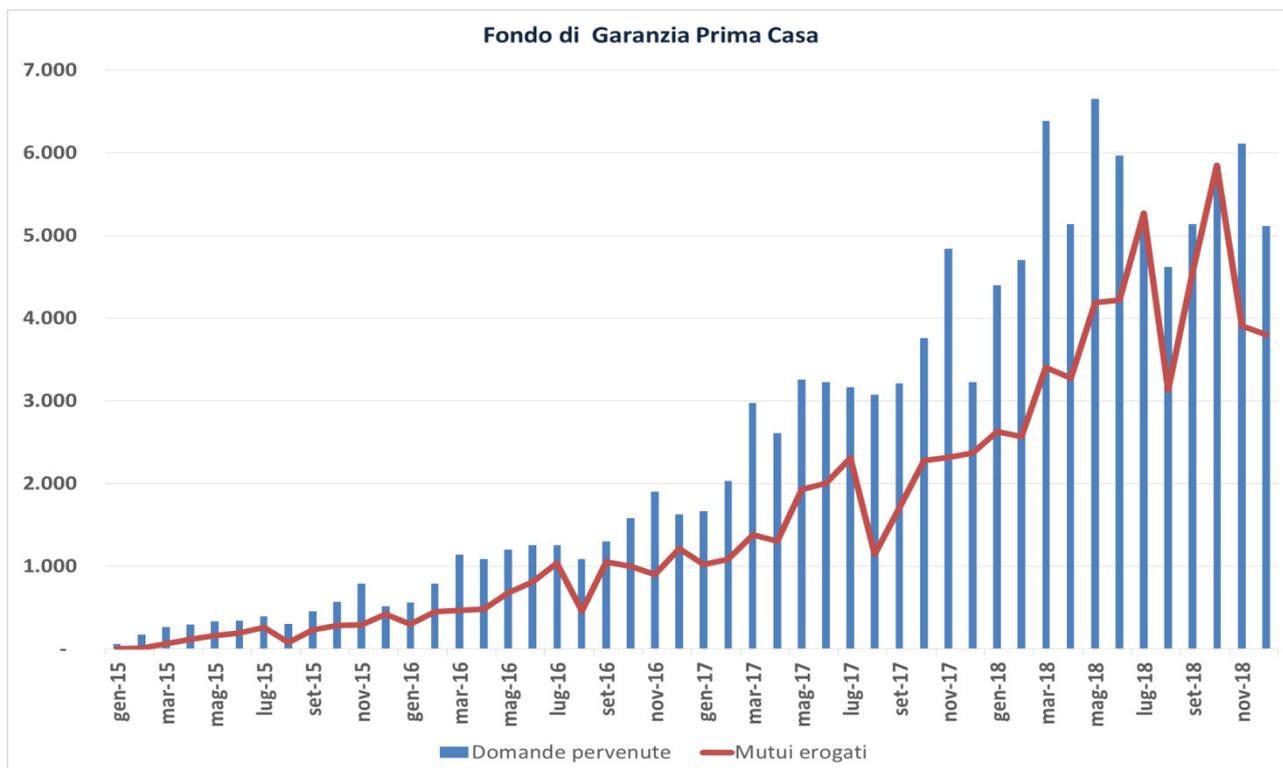
Il trend registrato nel 2018 – con una media di 5.437 istanze/mese – è risultato pari a circa il doppio di quello registrato nel corso del 2017.

Il significativo incremento delle domande di accesso al Fondo registrato progressivamente dall'inizio dell'attività a dicembre 2018, conferma il forte interesse nell'iniziativa e come il Fondo costituisca un valido strumento di supporto per l'accesso al credito finalizzato all'acquisto dell'abitazione principale soprattutto per i giovani di età inferiore ai 36 anni (57%) sebbene non esistano limiti di età per poter usufruire della garanzia statale.

In caso di inadempimento da parte del mutuatario, CONSAP liquida alla banca il 50% della quota capitale, tempo per tempo in essere e provvede successivamente a recuperare la somma nei confronti del debitore anche mediante la procedura di iscrizione a ruolo.

Al **31 dicembre 2018** risultano pervenute dai soggetti finanziatori n. 8 richieste di escussione della garanzia per un importo pari a **€ 504,1 mila**.

Il seguente grafico evidenzia l'andamento del numero mensile di richieste pervenute e dei finanziamenti erogati con la garanzia del Fondo dal gennaio 2015.



La disponibilità residua del Fondo al 31/12/2018 è pari a circa euro 42,0 mln.



MEF - Banche - Cittadini



- **65.244** richieste di accesso al fondo di cui **55.949** accolte e **40.517** erogate
- **20.654** email e **7.590** contatti telefonici
- **4.528** mln finanziamenti erogati
- Tempistiche di istruttoria **sempre entro i termini previsti dalla normativa, 20 gg.**

Fondo di sostegno alla natalità

L'articolo 1, comma 348, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di bilancio per l'anno 2017) ha istituito presso la Presidenza del consiglio dei ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia – un apposito Fondo rotativo, denominato "Fondo di sostegno alla natalità", volto a favorire l'accesso al credito delle famiglie con uno o più figli, nati o adottati a decorrere dal 1 gennaio 2017, mediante il rilascio di garanzie dirette, anche fidejussorie, alle banche e agli intermediari finanziari.

Con l'art. 1, comma 349, della citata legge di bilancio per l'anno 2017 ha previsto che la dotazione del "Fondo di sostegno alla natalità" è pari a 14 milioni di euro per l'anno 2017, 24 milioni di euro per l'anno 2018, 23 milioni di euro per l'anno 2019, 13 milioni di euro per l'anno 2020 e 6 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2021.

Il successivo decreto interministeriale del 8 giugno 2017 - emesso dal Ministro per gli affari regionali e le autonomie di concerto con Ministro dell'economia e delle finanze e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 12 settembre 2017 n. 213 - ha definito i termini e le modalità di intervento del Fondo.

In data 21 dicembre 2017 il Dipartimento per le Politiche della Famiglia e il Ministero dell'Economia e delle Finanze con Protocollo d'intesa hanno individuato CONSAP S.p.A., società in house del MEF e società strumentale alle Amministrazioni dello Stato, quale soggetto più idoneo alla gestione del Fondo.

In data 21 giugno 2018 è stato stipulato il Protocollo d'intesa tra la Presidenza del Consiglio e l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ove vengono definite le tipologie del finanziamento, il costo massimo dell'operazione di finanziamento garantito dal Fondo e le regole di gestione del Fondo in conformità a quanto previsto dal sopracitato decreto.

In data 22 novembre 2018 è stato firmato con il Dipartimento per le Politiche della Famiglia il Disciplinare che regola gli adempimenti del Gestore, le spese di funzionamento e gli oneri di gestione da rimborsare a CONSAP.

Nel corso dell'esercizio 2018, CONSAP ha svolto una serie di attività propedeutiche alla piena operatività del Fondo. In particolare, le suddette attività hanno riguardato: la predisposizione del sito CONSAP dedicato all'iniziativa; l'analisi e lo sviluppo del portale per l'inoltro delle domande di ammissione alla garanzia da parte dei soggetti finanziatori e la stesura del relativo manuale d'uso condiviso con l'ABI.

Resta inteso che la gestione del Fondo necessiterà, sia nella fase di avvio che successivamente, di un'attenta attività di monitoraggio dell'andamento delle istanze presentate e degli altri dati significativi al fine di valutare eventuali scostamenti dalle previsioni e di adeguare la struttura operativa alle effettive esigenze che verranno registrate e puntualmente segnalate.

L'avvio del Fondo è iniziato nel primo semestre del 2019.

Fondo Mecenati

Il Fondo Mecenati, istituito con decreto 12 novembre 2010 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della gioventù e del servizio civile nazionale, è finalizzato al cofinanziamento dei progetti di durata massima di tre anni presentati dai Mecenati, nell'ottica di promuovere, sostenere e sviluppare l'imprenditoria giovanile nonché il talento, l'innovatività e la creatività dei giovani di età inferiore ai 35 anni, beneficiari finali dell'iniziativa.

Il beneficio del Fondo prevede la compartecipazione finanziaria per il rimborso delle spese sostenute dal mecenate in favore dei beneficiari finali, nel limite del 40% e sino a € 3 mln.

La gestione dell'attività di liquidazione, affidata a CONSAP con Disciplinare giunto a scadenza ad ottobre 2017, è stata prorogata fino al 31 dicembre 2020 in forza di due successivi atti aggiuntivi, sottoscritti rispettivamente il 9 ottobre 2017 e il 28 dicembre 2017, per consentire di formalizzare gli adempimenti a stralcio dell'iniziativa.

Restano infatti da gestire gli adempimenti finalizzati al recupero delle somme cofinanziate per due progetti per i quali il Dipartimento ha dichiarato la decadenza dal beneficio del Fondo, demandando a CONSAP anche la tutela legale e giudiziale delle ragioni di credito del Fondo.

Per il primo progetto, stante il fallimento intervenuto per il Mecenate, è stato seguito l'iter di insinuazione allo stato passivo oltre ad assistere il Dipartimento nel riscontrare le richieste documentali della Guardia di Finanza nell'ambito di indagini preliminari su presunte attività fraudolente del Mecenate, concluse con l'accertamento di responsabilità dello stesso. Di conseguenza, con incarico all'Avvocatura Generale dello Stato, il Fondo procederà contro il Mecenate per la tutela delle proprie ragioni creditorie.

Per il secondo progetto è stata fornita assistenza al Dipartimento per l'istruttoria volta all'affidamento all'Avvocatura Generale dello Stato della tutela delle ragioni del Fondo nel ricorso promosso dalla controparte avverso il provvedimento di decadenza.

Tenuto conto della sostanziale conclusione delle attività di liquidazione, in data 18 gennaio 2018 il Dipartimento ha parzialmente definanziato il Fondo mantenendo a disposizione dell'iniziativa € 0,9 mln a copertura delle spese e degli oneri di gestione del Fondo nonché delle eventuali somme da erogare in caso di soccombenza del Fondo nei giudizi citati.



MEF - Presidenza del Consiglio-Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale
Mecenati (Imprese, Fondazioni, Associazioni, Cooperative) - giovani under 35

Bonus 18App e Carta del docente

Nel corso dell'anno 2015 sono state emanate due leggi – la n. 208 del 28 dicembre 2015 e la n. 107 del 13 luglio 2015 – che hanno previsto l'assegnazione di una carta elettronica del valore nominale di euro 500 annui, rispettivamente per i neo-diciottenni (iniziativa "18App" istituita presso il MIBAC) e per i docenti di ruolo delle istituzioni scolastiche (iniziativa "Carta del docente" istituita presso il MIUR). Tali provvedimenti, già al terzo anno di gestione, sono stati introdotti al fine di promuovere le spese in cultura e in conoscenza del patrimonio culturale, nonché, in particolare per i docenti, per la formazione e l'aggiornamento professionale. CONSAP è stata individuata dalla normativa di attuazione delle iniziative quale gestore della liquidazione delle fatture elettroniche emesse dagli esercenti accreditati nonché per gli adempimenti connessi. L'obiettivo raggiunto con l'introduzione dei "bonus" è stato anche quello di incentivare il consumo di beni e servizi (libri, spettacoli, corsi di formazione, strumenti informatici, ecc.) che maggiormente hanno risentito della flessione dovuta alla crisi economica.

Bonus 18App

La Legge n. 208 del 28 dicembre 2015 ha autorizzato la spesa di euro 290 mln per l'assegnazione di una Carta elettronica del valore nominale di 500 euro in favore dei ragazzi che compiono diciotto anni nel 2016, con la finalità di promuovere lo sviluppo della cultura e la conoscenza del patrimonio culturale, in particolare, per assistere a rappresentazioni teatrali, cinematografiche e a spettacoli "dal vivo", per l'acquisto di libri nonché per l'ingresso a musei, mostre ed eventi culturali, gallerie, aree archeologiche e parchi naturali.

Con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM di attuazione) n. 187 del 15 settembre 2016, sono stati disciplinati i criteri e le modalità di utilizzo del beneficio prevedendo, tra l'altro, che il MIBAC si avvalga di CONSAP per gli adempimenti legati all'acquisizione, alla verifica e alla liquidazione delle fatture intestate all'Amministrazione emesse dagli esercenti aderenti all'iniziativa ed inviate al Sistema di Interscambio (SdI) per la trasmissione delle fatture elettroniche destinate alla P.A.

A tale fine, in data 11 novembre 2016, tra CONSAP e MIBAC è stato sottoscritto un apposito Disciplinare con scadenza 31 marzo 2018, salvo proroga finalizzata alla conclusione delle attività di liquidazione.

La Legge 11 dicembre 2016 n. 232, all'art. 1 comma 626 ha esteso il beneficio ai ragazzi che compiono diciotto anni nel 2017, ampliando la categoria dei beni ammessi con l'acquisto di musica registrata, corsi di musica, di teatro o di lingua straniera.

CONSAP, insieme agli altri soggetti già coinvolti nella prima edizione, è stata confermata per la gestione delle stesse attività di liquidazione delle fatture con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 136 del 4 agosto 2017.

Per l'operatività della misura, anche per l'anno 2017 è stata autorizzata la spesa di 290 milioni di euro iscritti nello stato di previsione del MIBAC, con il quale è stato perfezionato, in data 10 ottobre 2017, un nuovo Disciplinare con scadenza al 31 marzo 2019, salva la possibilità di proroga ai fini della conclusione delle attività.

La tempistica della normativa di riferimento nonché i periodi di durata dei Disciplinari stipulati con il Ministero responsabile, hanno determinato di fatto una gestione contemporanea e in stretta connessione della prima e della seconda edizione del “bonus cultura”.

CONSAP ha continuato a svolgere gli stessi adempimenti previsti per la gestione della prima edizione di “18App” che, in estrema sintesi, prevedono:

- la liquidazione delle fatture elettroniche previo riscontro con i Buoni Spesa autorizzati attraverso il sistema informatico appositamente realizzato ed interfacciato con le piattaforme “18App” curata da SOGEI e “FatturaPA” del SdI;
- l’assistenza agli esercenti per le problematiche tecniche e amministrative nell’ambito della fatturazione elettronica.

Tuttavia, per rispondere alle diverse esigenze emerse nel corso della gestione, in particolare di natura contabile, si sono aggiunti ulteriori adempimenti che hanno anche comportato interventi di evoluzione del software gestionale. Si ricordano, inoltre, gli interventi evolutivi e di miglioramento dell’efficienza avviati già nel corso della prima edizione, rivolti in particolare agli esercenti: la notifica di pagamento attraverso la posta elettronica, la realizzazione dell’applicazione web per la consultazione autonoma dello stato di avanzamento delle fatture e la visualizzazione del dettaglio degli errori di compilazione in caso di scarto; la generazione delle fatture elettroniche dal portale “18App” in “modalità assistita”, attraverso la funzionalità fortemente voluta da CONSAP e rilasciata da SOGEI nel corso del 2017.

Tali interventi hanno consentito di contenere il ricorso all’assistenza che, già nel corso della prima edizione, era stata assunta direttamente da CONSAP considerato il rilevante onere economico del servizio di Contact Center esterno.

Inoltre, la semplificazione delle Linee guida per la fatturazione e l’aggiornamento costante delle FAQ pubblicate sul sito istituzionale di “18App” hanno ulteriormente contribuito a migliorare la qualità del servizio all’utenza, con un impatto positivo sul volume di richieste all’Assistenza.

CONSAP, infine, fornisce adeguato supporto informativo al MIBAC nell’esercizio dell’attività di monitoraggio e controllo nell’utilizzo del bonus, nonché alle autorità giudiziarie nelle indagini condotte per presunti illeciti.

Di seguito i dati definitivi (fonte SOGEI) al 31/12/2018 delle due edizioni di “18App” giunte a conclusione rispettivamente il 31/12/2017 e il 31/12/2018 quanto all’utilizzo della Carta elettronica da parte dei beneficiari, ma per CONSAP tuttora in gestione per la liquidazione dei buoni validati ma non ancora fatturati dagli esercenti.

18App	n. 18enni registrati	n. buoni spesi	importo buoni €	% utilizzo dei fondi assegnati
1a edizione	356.273	4.558.083	162.124.895	56%
2a edizione	416.779	5.530.517	192.056.628	66%

A seguito dell’attribuzione del “bonus cultura” anche ai nati nel 2000 (decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91 convertito con modificazioni con legge 21 settembre 2018 n. 108) CONSAP è stata riconfermata nella stessa attività di gestione. A cinque mesi dall’avvio di questa terza edizione si registra un miglioramento nel numero delle adesioni del 15% rispetto allo scorso anno, a conferma che il “bonus cultura”, nonostante le difficoltà iniziali dovute alla novità dello strumento e ad alcune problematiche tecniche di approccio da parte dei giovani e degli esercenti alla piattaforma web dedicata e alle modalità di fatturazione elettronica, sta producendo risultati concreti sul piano della crescita dei consumi culturali. È infatti in itinere l’emanazione del Decreto

attuativo della quarta edizione del bonus “18App” che, dunque, sembra destinato a divenire una misura strutturale.



MEF - MIBACT - Diciottenni - Esercenti



- **Stanziamiento** annuo di € 290 mln per il 2017, 2018, 2019
- **N. beneficiari** stimati per anno circa 550.000
- Circa n. 6.500 esercenti convenzionati
- **Buoni 1° edizione validati al 31/12/2017** circa n. 4,5 mln
- **Buoni 2° edizione validati al 31/12/2018** circa n. 5,5 mln
- **Totale importo liquidato** al 31/12/2018 circa € 310,5 mln
- Tempistiche di pagamento entro 30 gg dal ricevimento della fattura
- Misura confermata anche per l'anno 2019

Carta del docente

L'art. 1, comma 121 della Legge n. 107 del 13 luglio 2015 ha previsto l'assegnazione ai docenti di ruolo delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado di una Carta elettronica del valore di euro 500 annui da utilizzare per la formazione e l'aggiornamento con l'obiettivo di valorizzarne le competenze professionali. Le risorse finanziarie destinate all'iniziativa di competenza del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) ammontano a euro 381,14 mln annui. Il DPCM 28 novembre 2016 ha disciplinato i criteri e le modalità di utilizzo del beneficio e ha previsto, tra l'altro, che il MIUR si avvalga di CONSAP per gli adempimenti di acquisizione, verifica e liquidazione delle fatture intestate all'Amministrazione emesse dagli esercenti aderenti all'iniziativa attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) dedicato alle fatture elettroniche destinate alla P.A.; ciò in continuità con quanto avviene per l'analoga iniziativa denominata “18App” affidata a CONSAP nel 2016.

A tal fine, in data 29 dicembre 2016 tra CONSAP e MIUR è stato sottoscritto un apposito Disciplinare di durata triennale, per la gestione del bonus erogato negli anni scolastici 2016/2017, 2017/2018 e 2018/2019.

In particolare, CONSAP ha realizzato il software di gestione della fatturazione in grado di interfacciarsi con l'applicazione informatica denominata “Carta del docente” gestita dalla Società Generale d'Informatica S.p.A. (SOGEI) e con SdI; CONSAP ha inoltre approntato un contact center che ha gestito, fino al 31 ottobre 2017, circa 30.000 richieste di assistenza per la soluzione di problematiche amministrative degli esercenti aderenti all'iniziativa. Anche al fine di contenere i costi, dal 1° novembre 2017 CONSAP ha assunto direttamente l'assistenza attraverso il canale di posta elettronica, assicurando qualità del servizio e rapidità di risposta nonostante le numerose richieste.

Inoltre, nell'ottica di miglioramento dell'efficienza del servizio agli esercenti e della ottimizzazione dei flussi di lavoro, sono stati realizzati alcuni interventi del software di gestione: si ricordano, in proposito, la notifica di pagamento attraverso la posta elettronica, la realizzazione dell'applicazione web per la consultazione autonoma dello stato di avanzamento delle fatture e la visualizzazione del dettaglio degli errori di compilazione in caso di scarto; la generazione delle fatture elettroniche dal portale “Carta del docente” in “modalità assistita”, attraverso la funzionalità fortemente voluta da CONSAP e rilasciata da SOGEI nel corso del 2017.

Tali interventi, unitamente alla semplificazione delle Linee guida per la fatturazione e all'aggiornamento costante delle FAQ pubblicate sul sito istituzionale di “Carta del docente”, hanno ulteriormente contribuito a migliorare la qualità del servizio all'utenza, con un impatto positivo anche sul volume di richieste all'Assistenza.

Di particolare rilievo è anche l'attività di liquidazione che CONSAP svolge con particolari modalità in favore degli Istituti scolastici che non emettono fattura elettronica, soprattutto con riferimento al processo di rimborso ai docenti per il bonus speso nell'anno scolastico 2015-2016, in cui non era ancora operativa la carta elettronica. Un apposito processo di liquidazione è stato attivato anche nei confronti di Enti di formazione, Onlus ed Enti Museali.

CONSAP, infine, fornisce adeguato supporto informativo al MIUR nell'esercizio dell'attività di monitoraggio e di controllo nell'utilizzo del bonus, nonché alle autorità giudiziarie nelle indagini condotte per presunti illeciti.

L'iniziativa è ormai al terzo anno e si profila la sua trasformazione in misura strutturale, con la probabile conferma di CONSAP nella gestione della liquidazione delle fatture, salvo un ampliamento delle funzioni.

Di seguito il dettaglio delle fatture pervenute e delle liquidazioni erogate da CONSAP al 31 dicembre 2018:

- n. 397.289 fatture pervenute e verificate dal sistema di gestione, di cui n. 343.831 valide per la liquidazione;
- € 672,8 mln complessivamente liquidati agli esercenti, di cui € 335,9 mln riferiti all'anno scolastico 2016/17, € 290,9 mln per l'anno scolastico 2017/18 e 46,0 mln per l'anno scolastico 2018/2019.



MEF - MIUR - Docenti - Esercenti – Istituti scolastici – Enti di Formazione – Onlus – Enti museali



- **Stanziamiento** annuo di **€ 381,14 mln** per il **2017, 2018, 2019**
- **N. beneficiari** stimati per anno circa **750.000**
- Circa **n. 8.000 esercenti convenzionati**
- Circa **n. 8.000 istituti scolastici**
- n. **397.289 fatture pervenute** di cui n. **343.831 valide** per la liquidazione
- **€ 672,8 mln** complessivamente liquidati agli esercenti
- Tempistiche di pagamento entro 30 gg dal ricevimento della fattura

5.4 Servizi all'Economia

Furto d'identità

Con l'adozione della Direttiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa ai contratti di credito ai consumatori, ed il suo recepimento in Italia tramite D.lgs. 141/2010, il Governo ha provveduto a riformare e uniformare la disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario.

In relazione a questo ambito normativo, è stata assegnata al Ministero dell'Economia e delle Finanze la titolarità di un sistema di prevenzione nel settore del credito al consumo del fenomeno del c. d. Furto d'identità. Tale strumento rappresenta una *best practice* nell'ambito della collaborazione pubblico-privato in quanto consente alle aziende aderenti (banche, intermediari finanziari, fornitori di servizi di comunicazione elettronica, fornitori di servizi interattivi o di servizi di accesso condizionato, imprese di assicurazione, gestori della identità digitale nell'ambito del progetto SPID, utilities) di verificare la veridicità dei dati personali forniti dalla clientela confrontandoli con i dati registrati in una pluralità di banche dati pubbliche. È altresì previsto l'accesso al Sistema ai Soggetti tenuti ad effettuare l'adeguata verifica in base alla normativa antiriciclaggio.

CONSAP S.p.A. è la Società affidataria della gestione amministrativa, tecnica, finanziaria e contabile del suddetto Sistema e i rapporti tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e CONSAP sono regolati da specifica convenzione sottoscritta in data 18 luglio 2013.

Il Sistema, chiamato SCIPAFI, è basato su un Archivio centrale informatizzato che lavora attraverso l'interconnessione di diverse banche dati pubbliche, in particolare:

- Anagrafe tributaria presso l'Agenzia delle entrate;
- Archivio delle tessere sanitarie presso il MEF;
- Archivio dei passaporti e Archivio dei permessi di soggiorno presso il Ministero dell'Interno;
- Archivio delle patenti di guida presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- Archivio delle posizioni contributive dei lavoratori dipendenti presso l'INPS;
- Archivio delle posizioni assicurative dei datori di lavoro presso INAIL.

A fronte della fruibilità delle banche dati qui sopra elencate, i documenti/dati verificabili con SCIPAFI sono:

- codice fiscale e tessera sanitaria;
- patente di guida;
- passaporto;
- permesso di soggiorno;
- buste paga e dichiarazioni dei redditi.

Nell'anno di riferimento è proseguito il processo di convenzionamento dei Soggetti Aderenti che a tutto il 2018 ammontano a n. 1.107.

Tipo Aderente	N. aderenti autorizzati
Banche e intermediari finanziari	804
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica	27
Gestori di identità digitale	2
Soggetti autorizzati alla vendita di energia elettrica e di gas naturale	156
Fornitori di servizi interattivi o di servizi di accesso condizionato	3
Imprese di assicurazione	108

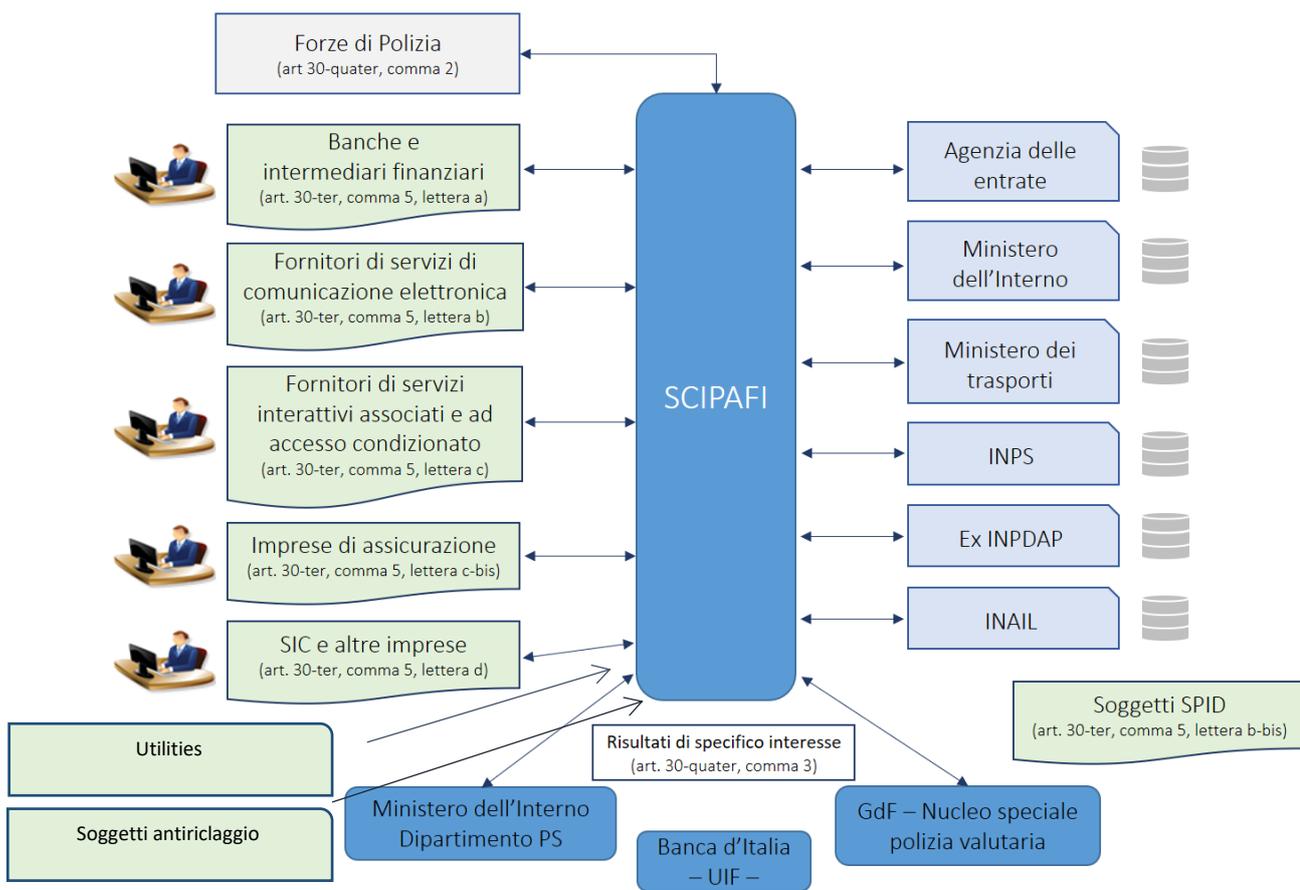
Per l'utilizzo del servizio e per il pagamento dei relativi contributi, ciascun Aderente diretto può avvalersi di uno o più "Aderenti indiretti" appositamente convenzionati con il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Si tratta di società erogatrici di servizi di informazioni creditizie (SIC) o che forniscono servizi assimilabili alla prevenzione, sul piano amministrativo, delle frodi.

Il 2017 è il primo esercizio in cui ha trovato applicazione l'atto integrativo alla Convenzione MEF/CONSAP, approvato con Decreto direttoriale del 2/12/2016, che ha previsto l'innalzamento dell'importo degli oneri e costi di gestione dell'Archivio informatico furto d'identità, da porre a carico del sistema, in relazione alle nuove attività propedeutiche alla centralizzazione del sistema nonché alle iniziative di comunicazione verso i soggetti aderenti, volte ad incrementare l'utilizzo del sistema stesso.

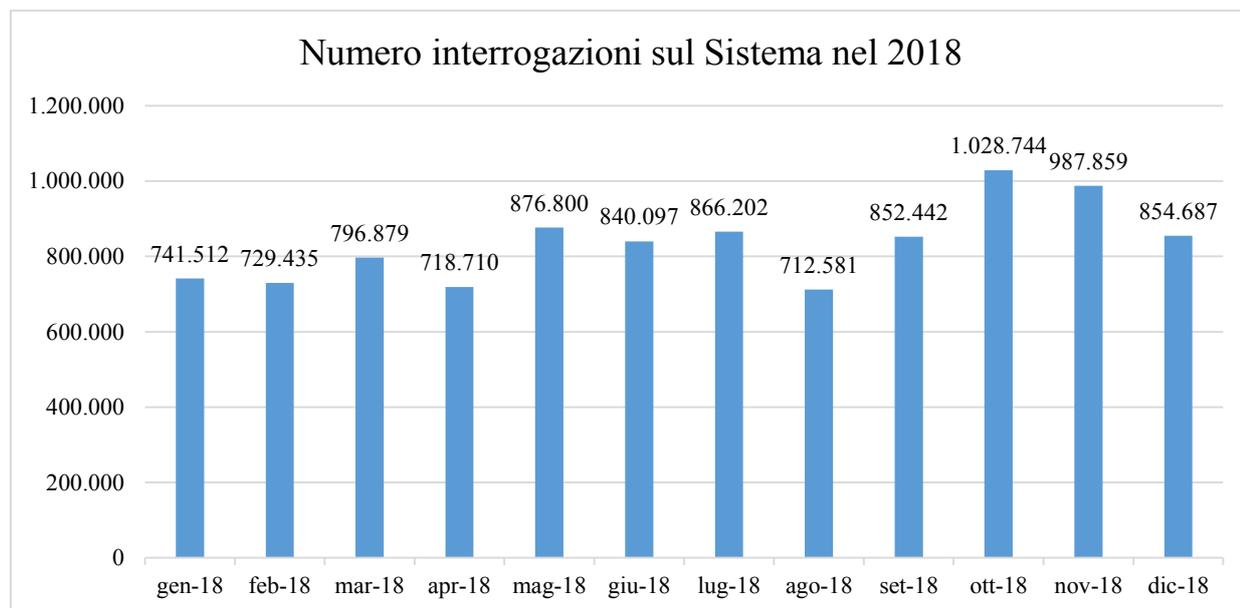
È opportuno evidenziare, a tal proposito, che la platea dei potenziali aderenti ha subito un'espansione a seguito di nuove previsioni normative rapidamente succedutesi nel corso dell'ultimo biennio.

Per presiedere questa delicata fase, con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 6 marzo 2017, è stato costituito il gruppo di lavoro previsto dall'art. 30-ter, comma 9, del D. Lgs. N. 141/2010, insediatosi con il kick-off meeting del 4 luglio 2017. Nel 2018 si è proseguita l'attività in continuità rispetto a quanto previsto nell'esercizio precedente.

Tale gruppo ha lo scopo di migliorare l'azione di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto di identità a livello nazionale ed è composto da rappresentanti designati dal MEF, Ministero dell'Interno, Ministero della Giustizia, Ministero dello Sviluppo Economico, Banca d'Italia e Guardia di Finanza. La segreteria del gruppo di lavoro è assicurata da CONSAP.



Si riporta di seguito il grafico dell'andamento del numero delle interrogazioni effettuate dagli aderenti nei diversi mesi del 2018.



Rimborso agli aventi diritto delle somme relative ai c.d. Rapporti Dormienti

La legge ha istituito, a decorrere dall'anno 2006, nello stato di previsione del Ministero dell'Economia e delle Finanze, un apposito Fondo al fine di indennizzare i risparmiatori che, investendo sul mercato finanziario, sono rimasti vittime di frodi finanziarie e che hanno sofferto un danno ingiusto non altrimenti risarcito.

Il Fondo è alimentato dagli importi provenienti dai conti correnti e dai rapporti definiti "dormienti" all'interno del sistema bancario, assicurativo e finanziario, nonché dagli importi relativi agli assegni circolari non riscossi entro il termine di prescrizione del relativo diritto, dalle somme dovute ai beneficiari dei contratti di assicurazione sulla vita che non sono reclamate entro il termine di prescrizione e dalle somme rivenienti dai buoni fruttiferi postali emessi dopo il 14 aprile 2001 non reclamati entro il termine di prescrizione, come definiti dalla normativa sopra richiamata.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con apposita Convenzione sottoscritta in data 14 giugno 2010, ha individuato CONSAP, quale Società in house, per lo svolgimento di attività strumentali e operative connesse alla gestione delle domande di rimborso degli aventi diritto delle somme devolute al Fondo.

Non è previsto il rimborso:

- ai beneficiari degli importi relativi ai contratti di assicurazione sulla vita (polizze vita);
- ai beneficiari dei buoni fruttiferi postali non riscossi entro il termine di prescrizione decennale;
- ai beneficiari degli assegni circolari, una volta decorso il termine di prescrizione triennale di cui all'art. 84, comma 2 del Regio Decreto 21 dicembre 1933, n. 1736;
- agli ordinanti degli assegni circolari, una volta decorso il termine di prescrizione decennale dalla data di emissione del titolo di cui all'art. 2946 c.c.

Possono richiedere la restituzione di somme affluite al Fondo:

- i titolari dei rapporti dormienti di cui all'art. 2 del DPR 22 giugno 2007, n. 116, (depositi di somme di denaro e depositi di strumenti finanziari) e i loro aventi causa (es. eredi);
- gli ordinanti degli assegni circolari di cui all'art. 1, comma 345-ter della Legge 23 dicembre 2005, n. 266 e i loro aventi causa entro dieci anni dalla data di emissione del titolo.

In particolare, nel 2018 CONSAP ha effettuato l'istruttoria di n. 9.920 istanze provvedendo a richiedere - ove mancanti - i documenti necessari all'accertamento del diritto al rimborso per oltre n. 2.000 istanze incomplete.

Nello stesso anno sono state definite n. 8.112 istanze per € 27,5 mln ed effettuati rimborsi per n. 6.412 richiedenti per un totale di € 25,9 mln.

Nel periodo di riferimento sono pervenute circa 22.400 e-mail relative a comunicazioni e richieste di informazioni da parte degli utenti sulle istanze di rimborso (con una media mensile di n. 1.866). Al riguardo si evidenzia che nonostante la chiusura del servizio di call center con decorrenza 1 marzo 2018, l'assistenza all'utenza è stata ugualmente garantita attraverso il canale telematico di posta elettronica, già preesistente e gestito direttamente con il personale addetto al Servizio.



MEF - Banche - risparmiatori



- **n. 8.112 istanze** definite per **€ 27,5 mln**
- **n. 6.412 rimborsi** effettuati per **€ 25,9 mln**
- **n. 22.400 comunicazioni** pervenute attraverso il servizio di posta elettronica dedicata
- Tempistiche definite da convenzione

Al fine di proseguire nel percorso di consolidamento dell'efficienza della struttura e nell'ambito della più ampia informatizzazione della procedura, si procederà con il progressivo processo di dematerializzazione, già in parte intrapreso con la realizzazione del Portale Unico, con lo scopo di rendere esclusivo il canale telematico di inoltro delle istanze di rimborso che ancor oggi sono trasmesse, per la maggior parte, nella forma tradizionale di corrispondenza ordinaria cartacea.

Ciò consentirà, già a partire dal prossimo anno 2020, di ridurre i tempi necessari all'esecuzione del procedimento, con il duplice risultato di far diminuire i costi complessivi del servizio e contemporaneamente far aumentare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il Portale Unico, infatti, permette agli interessati non solo di presentare le domande di rimborso ma anche di monitorare in via telematica le relative fasi del processo istruttorio, traguardando il duplice obiettivo di velocizzare sia la fase di invio che le fasi di gestione e definizione delle istanze.

Rimborso agli aventi diritto delle somme relative alle c.d. "polizze dormienti"

La Legge n. 166 del 27 ottobre 2008 ha previsto che le polizze di assicurazione sulla vita prescritte vadano ad alimentare il Fondo di solidarietà per le vittime delle frodi finanziarie, gestito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con effetto retroattivo a far data dal 1° gennaio 2007.

Il Ministero dello sviluppo economico ha affidato a CONSAP la gestione delle domande di rimborso delle somme relative alle c.d. "Polizze dormienti" affluite al Fondo di cui all'art. 1, comma 343, della Legge n. 266/2005.



MEF - MISE - banche - risparmiatori - assicuratori



- **n. 841 istanze definite per € 9.5 mln**
- **n. 741 rimborsi effettuati per € 3.7 mln**
- **n. 2.698 richieste di informazioni telefoniche**

In linea con il progressivo processo di dematerializzazione, già avviato per l'attività dei rapporti dormienti, per le nuove iniziative di rimborsabilità delle polizze vita sarà utilizzato il Portale Unico, che consentirà l'invio e la gestione telematica di tutte le istanze di rimborso con l'obiettivo di velocizzare sia la fase di ricezione delle domande che quelle successive di gestione e definizione delle stesse.

Fondo SACE e Fondo GACS

Nel 2014 e nel 2016 sono stati istituiti rispettivamente due Fondi, il Fondo SACE e il Fondo GACS, il cui fine è quello di fornire una garanzia di copertura dello Stato in ambito economico e finanziario.

I due Fondi sono stati introdotti in un'ottica di assunzione di rischi sempre maggiore da parte dello Stato, nel presupposto che la garanzia pubblica, onerosa e rilasciata a prezzi di mercato, sia un efficace strumento di sostegno di operazioni di rilevanza strategica per l'economia e la finanza.

Tramite il Fondo SACE è stato possibile rilanciare l'attività delle imprese italiane in alcuni specifici settori, come ad esempio quello cantieristico navale, in cui la relazione tra la garanzia di una copertura statale e l'istituzione di determinate politiche aziendali, come anche quelle assuntive, risulta essere più diretta. Il Fondo GACS, nel perseguire la finalità di ripulire i bilanci bancari del gravoso peso dato dalle sofferenze accumulate, ha l'ulteriore effetto di ripristinare la capacità di "concedere credito" da parte delle banche a beneficio delle imprese e dei

privati in genere contribuendo al rilancio dell'economia. In un quadro più ampio, tramite l'agevolazione dei finanziamenti, i Fondi SACE e GACS contribuiscono quindi a rendere determinate scelte economiche e finanziarie più "sicure", portando ad un mercato più dinamico che si riflette anche in aumenti dell'occupazione e/o del PIL.

Fondo SACE

Con l'art. 32 del Decreto Legge n. 91 del 24 giugno 2014, è stato integrato l'art. 6 del Decreto Legge n. 269 del 30 settembre 2003 introducendo il comma 9 bis che ha istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze un Fondo per la copertura della garanzia dello Stato in favore di SACE S.p.A. rispetto ad operazioni riguardanti settori strategici per l'economia italiana, ovvero società di rilevante interesse nazionale in grado di determinare in capo a SACE elevati rischi di concentrazione verso singole controparti, gruppi di controparti connesse, settori o paesi di destinazione (c.d. Fondo SACE).

La garanzia opera a copertura di eventuali perdite eccedenti determinate soglie di rischio (c.d. operazioni ultrasoglia) e fino ad un ammontare massimo di capacità, compatibile con i limiti globali degli impegni assumibili in garanzia.

Tale garanzia, concessa a prima domanda su istanza di SACE con decreto emanato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze previo parere dell'IVASS, è onerosa ed è conforme alla normativa di riferimento dell'Unione Europea in materia di assicurazione e garanzia per rischi non di mercato.

Al fine di disciplinare il funzionamento della garanzia di cui all'art. 6, comma 9-bis della Legge 326/2003, il 19 novembre 2014 è stata sottoscritta tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e SACE un'apposita Convenzione di durata decennale, che regola il meccanismo di remunerazione del Fondo (art. 8 della Convenzione), i parametri per la determinazione della concentrazione del rischio e la ripartizione dei rischi, prevedendo l'invio di un flusso trimestrale (c.d. tracciato record) di dati del portafoglio in essere di SACE sulla base del quale effettuare la cessione delle quote di competenza del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 novembre 2014 ha disposto l'ambito di applicazione della garanzia, nonché l'istituzione di un Comitato con compiti di analisi e di controllo del portafoglio in essere di SACE. La gestione del Fondo è stata affidata a CONSAP con Disciplinare sottoscritto in data 5 marzo 2015 e prevede, in particolare, che il gestore fornisca un supporto tecnico al Comitato e al Dipartimento del Tesoro avvalendosi della collaborazione di società di consulenza specializzate in analisi finanziaria dei portafogli assicurativi.

La dotazione del Fondo, costituita con lo stanziamento iniziale di euro 100 mln per l'anno 2014, è stata incrementata nel 2016 con un ulteriore stanziamento di euro 150 mln previsti dalla legge di stabilità per il 2016 nonché nel 2017 con l'importo di euro 500 mln derivanti dall'utilizzo del Fondo di cui all'art. 37, comma 6, del D.L. n. 66/2014, convertito con modificazioni, destinato al finanziamento delle garanzie di Stato.

Nel 2018 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha chiesto a CONSAP il parere di adeguatezza delle risorse del Fondo ai fini del rilascio della garanzia dello Stato su n. 16 istanze (9 relative al settore crocieristico, 4 relative al settore difesa, 2 relative al settore infrastrutture e costruzioni, 1 relativo al settore oil&gas) presentate da SACE nell'anno: al 31 dicembre 2018 l'esposizione ceduta al Fondo è pari a complessivi euro 21,2 mld per n. 3.430 contratti, con una concentrazione sul settore crocieristico del 54%.



MEF - Dipartimento del Tesoro - IVASS - SACE S.p.A. - società di consulenza specializzate - banche - imprese italiane – CIPE – Comitato Rischi



- **N. 16 istanze** per le quali CONSAP ha comunicato al MEF il parere di adeguatezza delle risorse del Fondo per il 2018
- L'**esposizione** ceduta al Fondo al 31/12/2018 è pari a complessivi **€ 21,2 mld per n. 3.430 contratti**
- Attività di monitoraggio trimestrale
- Attività di analisi finanziaria dei portafogli assicurativi

Fondo GACS (Garanzia sulla cartolarizzazione delle sofferenze)

Il Decreto Legge 14 febbraio 2016, n. 18 - convertito con modificazioni in Legge 8 aprile 2016, n. 49 (Decreto GACS) – ha previsto il rilascio di una garanzia statale (cosiddetta "GACS") finalizzata ad agevolare lo smobilizzo dei crediti in sofferenza (*non performing loans* o "NPLs") dai bilanci delle banche e degli intermediari finanziari aventi sede legale in Italia.

La garanzia è concessa con apposito decreto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) sulle passività emesse nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione (art. 1 L. 130/1999) che presentano le caratteristiche di cui all'art. 4 del Decreto GACS e dietro pagamento di un corrispettivo determinato a condizioni di mercato ai sensi dell'art. 9 del citato Decreto.

La banca cede i crediti in sofferenza a una società veicolo ("SPV") che emette titoli destinati al mercato, raggruppandoli in relazione al diverso grado di rischio in Titoli "junior" (ad alto rischio), eventuali Titoli "mezzanine" (a rischio intermedio) e Titoli "senior" (a più basso rischio).

In tale contesto la garanzia opera limitatamente ai Titoli "senior" e diviene efficace solo quando la banca cedente abbia trasferito a titolo oneroso almeno il 50% più 1 dei Titoli "junior" e, in ogni caso, un ammontare dei Titoli "junior" e di eventuali Titoli "mezzanine", che consenta la cancellazione dei crediti oggetto dell'operazione di cartolarizzazione dal bilancio della banca (derecognition).

La GACS - incondizionata, irrevocabile e a prima richiesta – può essere escussa dai detentori dei Titoli "senior" per il mancato pagamento delle somme dovute per capitale e interessi, alle condizioni e termini di cui all'art 11 del Decreto Legge.

Con Decreto del 3 agosto 2016, il MEF ha individuato CONSAP quale gestore del Fondo ed ha disciplinato l'iter di concessione della garanzia.

Al fine di regolamentare i rapporti tra CONSAP e MEF, in data 4 agosto 2016 è stato sottoscritto apposito Disciplinare, di durata decennale prorogabile, che definisce l'operatività di CONSAP.

CONSAP procede all'istruttoria entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza e ne comunica l'esito al MEF per l'emanazione del decreto di concessione della garanzia dello Stato.

Il MEF, al fine del monitoraggio della conformità del rilascio della garanzia alle previsioni di legge, nonché ai criteri dettati dalla Commissione Europea, nomina un soggetto qualificato indipendente (art. 3, comma 3, Decreto GACS).

Per l'intervento della GACS è stato istituito un apposito Fondo presso il MEF con una dotazione di euro 120 mln per l'anno 2016, ulteriormente alimentato dai corrispettivi annui delle garanzie di volta in volta concesse.

Nel primo periodo di operatività dello strumento GACS (18 mesi dall'emanazione del Decreto istitutivo), CONSAP ha provveduto all'esame istruttorio delle tre istanze pervenute da Banca Popolare di Bari (ottobre 2016), CARIGE e Credito Valtellinese (luglio 2017). All'esito positivo dell'istruttoria del Gestore, il MEF, con appositi decreti, ha concesso la GACS sui titoli senior emessi nel contesto delle operazioni di cartolarizzazione delle suddette Banche, per un valore complessivo di circa un miliardo di euro.

Tenuto conto della possibilità prevista dalla legge istitutiva di estendere l'intervento della misura fino ad un massimo di ulteriori 18 mesi, a seguito di richiesta del MEF, la Commissione Europea, con decisione del 6 settembre 2017, ha espresso il proprio parere favorevole alla proroga della GACS per ulteriori 12 mesi, riconoscendo la validità e l'efficacia dello strumento ai fini della cancellazione dei prestiti in sofferenza dai bilanci delle banche italiane e ribadendo, nell'occasione, che la garanzia non costituisce un aiuto di Stato, essendo remunerata a valori di mercato.

Il MEF, con Decreto del 21 novembre 2017, ha prolungato lo schema della garanzia statale per ulteriori 12 mesi e, considerate le modifiche intervenute nella valutazione del merito creditizio del titolo UBI Banca S.p.A., che ne hanno determinato la "fuoriuscita" dal Terzo Paniere CDS di riferimento per il calcolo del corrispettivo della garanzia, ha aggiornato la composizione dei Panieri secondo il meccanismo previsto dall'art. 9 del decreto GACS. In data 5 dicembre 2017 è stato perfezionato con il MEF un atto aggiuntivo al Disciplinare che ha precisato ulteriormente gli adempimenti del Gestore e l'iter di presentazione dell'istanza prevedendo l'utilizzo di una *virtual data room* (VDR GACS) messa a disposizione da CONSAP per la condivisione, in assoluta sicurezza, della documentazione a corredo tra tutti i soggetti interessati e coinvolti nel processo (Gestore, MEF, Banche richiedenti, Soggetto Indipendente).

Nel secondo periodo di operatività della GACS sono pervenute due istanze di concessione della garanzia da Unicredit S.p.A. e da Banca Popolare di Bari (seconda operazione). All'istruttoria positiva svolta dal Gestore, sono seguiti i decreti MEF di concessione della garanzia sui titoli senior emessi nel contesto delle operazioni di cartolarizzazione delle suddette Banche, per un valore complessivo di 730 milioni di euro.

Visto il permanere dell'interesse del settore bancario sulla GACS, il Ministro dell'Economia e delle Finanze ha firmato in data 10 ottobre 2018, un ulteriore Decreto sul "*Prolungamento dello schema di garanzia italiano per la cartolarizzazione dei crediti in sofferenza (GACS) di cui al decreto legge n.18/2016*" con efficacia dal 6 settembre 2018 al 6 marzo 2019.

Il Decreto ha confermato la struttura dell'iniziativa modificando la modalità di calcolo del corrispettivo in considerazione della variabilità dei mercati di riferimento che, soprattutto nell'ultimo periodo, hanno influenzato il prezzo dei CDS, portando il periodo di osservazione per il calcolo del corrispettivo da sei a due mesi nell'ipotesi in cui il calcolo del corrispettivo a due mesi sia superiore di almeno il 15% rispetto a quello a sei mesi e lasciando negli altri casi, l'applicazione della media a sei mesi.

Nel corso del 2018 sono pervenute dodici istanze di concessione della garanzia presentate da:

Banca Monte dei Paschi di Siena, Credito Valtellinese (2° Tranche), Banco BPM, Banco di Sardegna, Banca Desio, ICCREA Banca, BNL, Cassa di risparmio D'Asti, UBI, Banca Agricola Popolare di Ragusa, Bper Banca, Banca Popolare di Bari (3° Tranche).



MEF - Dipartimento del Tesoro - Banche - Noteholders – società di consulenza specializzate

- Nel 2018 è stata presentata l'**istanza di accesso al Fondo** da parte di **12 banche**
- Nel 2018 il MEF ha rilasciato 10 decreti di concessione della garanzia su titoli senior per un valore complessivo di circa € 6,9 €/mld, di cui uno è riferito ad un'istanza presentata nel 2017.
- Al 31/12/2018 risultano attive 14 garanzie su un valore complessivo di titoli senior di 8,4 €/mld.



Tempistiche sempre **entro i 15 gg** lavorativi dal ricevimento dell'istanza

- Verifica della completezza dei documenti presentati e della conformità con i requisiti previsti dalla Legge;
- Rilascio del parere istruttorio funzionale all'emanazione del Decreto MEF di rilascio della GACS;
- Incasso del corrispettivo della garanzia e monitoraggio dei recuperi attraverso il report periodico elaborato dallo special servicer ai fini della verifica del capitale residuo posto a base del calcolo del corrispettivo;
- Web account condivisione e scambio, all'interno della Virtual Data Room, dei documenti e delle informazioni tra tutti i soggetti coinvolti nella singola procedura per garantire la tracciabilità di tutto l'iter istruttorio.

Fondo Debiti della Pubblica Amministrazione

L'art. 37 comma 4 del Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 - convertito con modificazioni dalla Legge del 23 giugno 2014 n. 89 - ha istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze il "Fondo di garanzia per i Debiti P.A." con una dotazione pari a 150 milioni di euro.

Il Fondo è finalizzato ad assicurare il completo ed immediato pagamento da parte delle Pubbliche amministrazioni di tutti i debiti di parte corrente certi, liquidi ed esigibili per somministrazioni, forniture e appalti e per prestazioni professionali delle Pubbliche amministrazioni diverse dallo Stato, certificati nella apposita Piattaforma (PCC) alla data del 31 ottobre 2014 e ceduti "pro soluto" a banche e intermediari finanziari, che possono essere assistiti dalla garanzia dello Stato.

Con Decreto Ministeriale 27 giugno 2014 pubblicato nella G.U. serie generale n. 162 del 15 luglio 2014 sono stati definiti i termini e le modalità di intervento del Fondo nonché la individuazione di CONSAP quale soggetto gestore del Fondo.

In caso di mancato pagamento dell'importo dovuto dalla P.A. debitrice, i soggetti garantiti chiedono al gestore l'intervento della garanzia del Fondo.

Nel corso dell'esercizio non vi sono state liquidazioni di garanzia, mentre sono stati recuperati € 1,1 mln da parte delle P.A. debtrici che hanno adempiuto al pagamento successivamente all'intervento del Fondo (art. 8 comma 13 del Decreto Ministeriale 27 giugno 2014).

Nel 2018 l'attività si è inoltre concentrata sul monitoraggio delle posizioni garantite, attraverso l'invio di specifiche richieste di informazioni ai cessionari volte ad aggiornare lo stato dei crediti certificati in PCC. Gli esiti di tali verifiche sono stati comunicati alla Ragioneria Generale dello Stato, gestore della Piattaforma.

Alla data del 31 dicembre 2018 risultano ancora garantite n. 16 posizioni, per un valore complessivo € 2,1 mln.



MEF – Dipartimento del Tesoro - Pubblica Amministrazione - Banche/Intermediari Finanziari
- Imprese



- **€ 1,1 mln recuperati** a seguito del pagamento tardivo della P.A.

Fondi Alluvionati

Attività trasferite da Mediocredito Centrale S.p.A.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con Disciplinare sottoscritto in data 22 febbraio 2016, ha affidato a CONSAP la gestione delle residue attività inerenti gli interventi statali a sostegno delle piccole e medie imprese, già svolte dal MedioCredito Centrale (MCC) in forza di Convenzione stipulata con l'allora Ministero del Tesoro, nonché la gestione delle nuove garanzie di cui al Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 21 dicembre 2012 (c.d. Fondi alluvionati).

Le attività a stralcio riguardano, in particolare, l'erogazione di contributi statali in conto interessi sui finanziamenti concessi alle piccole e medie imprese danneggiate dagli eventi alluvionali che hanno colpito il Piemonte nel '94 (c.d. Fondo L. 35/95 art. 2 e s.m.i.), nonché la liquidazione della garanzia in caso di inadempimento da parte dei beneficiari (Fondo centrale di garanzia L. 1142/1966).

Nel 2018 è stato liquidato l'importo complessivo lordo di euro 5,9 mln:

- euro 2,5 mln, relativi a garanzie escusse a titolo di acconto e perdita definitiva per n. 5 posizioni (L. 1142/1966);
- euro 3,4 mln, relativi a contributi in conto interessi (L. 35/95, art. 2) per finanziamenti concessi da n. 12 istituti bancari a n. 76 imprese beneficiarie.

Nel corso dell'esercizio sono stati recuperati contributi per complessivi euro 0,1 mln a seguito di revoca del beneficio.



- **€ 3,4 mln** liquidati alle imprese per contributi in conto interesse
- **€ 2,5 mln** liquidati alle banche a seguito dell'escussione della garanzia
- **€ 0,1 mln** recuperati a seguito di revoca del beneficio

Attività trasferite da Artigiancassa S.p.A.

Con Disciplinare sottoscritto in data 1 settembre 2016, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato a CONSAP la gestione delle attività residuali relative agli interventi statali a favore delle imprese artigiane, già svolti dalla Cassa per il Credito alle imprese artigiane S.p.A., oggi Artigiancassa S.p.A.

Tali attività riguardano l'erogazione di contributi in conto interesse sulle operazioni di credito a favore delle imprese artigiane (Fondo istituito dalla Legge 949/52 e successive modifiche), nonché il "Fondo Centrale di garanzia" istituito con Legge 1068 del 1964 a copertura dei rischi derivanti dalle operazioni di finanziamento agevolato di cui alla citata Legge del 1952.

A seguito del processo di decentramento amministrativo, le predette funzioni sono state delegate dallo Stato alle Regioni, mantenendo in capo ad Artigiancassa gli interventi agevolativi riguardanti prevalentemente l'attivazione della garanzia del Fondo per le richieste pervenute alle sedi regionali di Artigiancassa entro il 28 febbraio 2000.

CONSAP, pertanto, gestisce le garanzie del Fondo Centrale la cui attivazione sia stata richiesta ad Artigiancassa entro la predetta data.

Nel corso dell'esercizio 2018, a titolo di contributi in conto interessi, è stato liquidato l'importo complessivo lordo di euro 0,5 mln per finanziamenti concessi da n. 9 istituti bancari a n. 54 imprese artigiane, beneficiarie delle misure agevolative.

Nello stesso esercizio sono stati liquidati euro 0,1 mln a seguito di n. 4 escussioni della garanzia.



- € 0,5 mln liquidati alle imprese per contributi in conto interesse
- € 0,1 mln liquidati alle banche a seguito dell'escussione della garanzia



MEF – Dipartimento del Tesoro - banche -imprese

Fondo di cui all'art. 1 comma 825 della Legge 28/12/2015 n. 208 - c.d. "Fondo Juncker"

Al fine di contribuire alla costituzione delle "piattaforme d'investimento" previste dal Regolamento (UE) 2015/1017 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 giugno 2015, promosse da Cassa depositi e prestiti S.p.A. (CDP) quale istituto nazionale di promozione, l'articolo 1 della Legge n. 208 del 28 dicembre 2015 ha previsto che le operazioni finanziarie ammissibili al Fondo Europeo per gli investimenti strategici (FEIS) possono essere assistite dalla garanzia dello Stato.

La garanzia è onerosa, a prima richiesta, esplicita, incondizionata e irrevocabile ed opera rispetto alle operazioni comprese nelle piattaforme di investimento approvate con decreto del MEF d'intesa con i Ministri interessati.

A copertura della garanzia di Stato, il comma 825 del citato articolo 1, ha istituito, nello stato di previsione del MEF, un Fondo con una dotazione iniziale di 200 milioni di euro per l'anno 2016, che può essere ulteriormente incrementato con il corrispettivo delle garanzie rilasciate nonché mediante il contributo di Amministrazioni statali ed Enti Territoriali.

Con decreto del 3 agosto 2016, il MEF ha disciplinato i criteri, le modalità e le condizioni per la concessione della garanzia ed ha individuato CONSAP quale ente gestore, previa emanazione di apposito Disciplinare.

L'atto convenzionale, sottoscritto tra il Dipartimento del Tesoro e CONSAP in data 28 novembre 2016, regola l'operatività del gestore ai fini della concessione della garanzia dello Stato da rilasciarsi a CDP con decreto del MEF.

Dall'avvio dell'attività sono state approvate con decreto interministeriale tre Piattaforme di Investimento promosse da CDP:

-*"EFSI Thematic Investment Platform for Italian SMEs"*, in condivisione con il Fondo Europeo per gli Investimenti, finalizzata a supportare l'accesso al credito delle piccole e medie imprese italiane, attraverso la garanzia di CDP su finanziamenti garantiti dal Fondo di garanzia per le PMI e i Confidi (D.M. 6.2.2017).

-*"EFSI Thematic Investment Platform concerning Corporate Projects"* in accordo con la Banca Europea per gli Investimenti, volta a sostenere la realizzazione dei progetti di investimento di imprese italiane orientati al raggiungimento di obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra (D.M. 28.2.2018).

-*"EFSI Thematic Investment Platform concerning Large Infrastructure Projects"* in accordo con la Banca Europea per gli Investimenti, volta a sostenere la realizzazione di grandi investimenti infrastrutturali nei settori energetico, tecnologico, sociale e dei trasporti (D.M. 15.3.2018).

Ad oggi è stata rilasciata la garanzia statale unicamente per la tranche più rilevante della prima Piattaforma relativa alle operazioni finanziarie da perfezionare in accordo con il Fondo PMI.

Nel 2018 sono state acquisite le operazioni via via incluse nel portafoglio (n. 48.863 al 31/12/2018) comunicate da CDP attraverso flussi trimestrali di rendicontazione ai fini della verifica dei corrispettivi dovuti al Fondo per il

rilascio della garanzia. A tale titolo sono stati incassati € 25,9 mln. Sono inoltre intervenute le prime escussioni della garanzia relative a n. 8 finanziamenti andati in default, con liquidazione da parte del Fondo della quota di competenza pari ad € 0,05 mln.

Inoltre, è stato operato l'accantonamento delle risorse del Fondo per complessivi € 74,4 mln a seguito dell'approvazione delle piattaforme "Corporate Projects" (€ 16 mln) e "Large Infrastructure Projects" (€ 58,4 mln).



MEF - Dipartimento del Tesoro - Cassa Depositi e Prestiti - Fondo PMI - Confidi - imprese - banche



- **€ 25,9 mln** incassati quale corrispettivo per il rilascio della garanzia
- **€ 0,05 mln** liquidati a titolo di escussione della garanzia
- **€ 74,4 mln** accantonati a seguito dell'approvazione delle Piattaforme d'Investimento

5.5 Prospettive future

CONSAP proseguirà l'azione di consolidamento e di sviluppo del portafoglio di attività core in un contesto di centralità del ruolo in house facendo leva su un posizionamento "industriale" di fatto unico, sussidiario e/o complementare al mercato, fondato sulla capacità di integrare in un solo soggetto le competenze amministrative, finanziarie, gestionali e di controllo, adeguato all'espletamento della pluralità di servizi svolti.

Tale azione sarà accompagnata dalla progressiva attuazione di una serie di interventi finalizzati alla crescita dell'efficienza operativa interna, sia in termini di riduzione del numero di risorse impiegate per unità di prodotto sia come contrazione dei tempi di esecuzione in un quadro complessivo di contenimento dei costi, in particolare attraverso la revisione del modello organizzativo/informatico di importanti processi di business.

L'operatività di CONSAP sarà sempre più proiettata verso l'utilizzo del sito internet e degli interscambi telematici, con riflessi positivi pure in termini di tutela ambientale, grazie soprattutto al processo di migrazione dal cartaceo all'elettronico già avviata e che sarà portata avanti assicurando la massima tutela delle categorie più deboli.

La Società procederà altresì nell'affinamento degli strumenti tecnico-gestionali e di governance idonei a generare uno scambio di informazioni con l'Azionista e le Pubbliche Amministrazioni affidanti, anche al fine di semplificare le modalità d'esercizio del "controllo analogo", previsto per le società in house.

Tutto ciò con l'obiettivo prioritario di offrire un servizio con sempre più elevati standard quali/quantitativi garantendo, al contempo, il mantenimento dell'equilibrio economico della Società.

6. Information Technology

I servizi erogati da CONSAP dipendono in modo significativo dalle informazioni trattate e dai sistemi informativi e informatici a supporto dei processi.

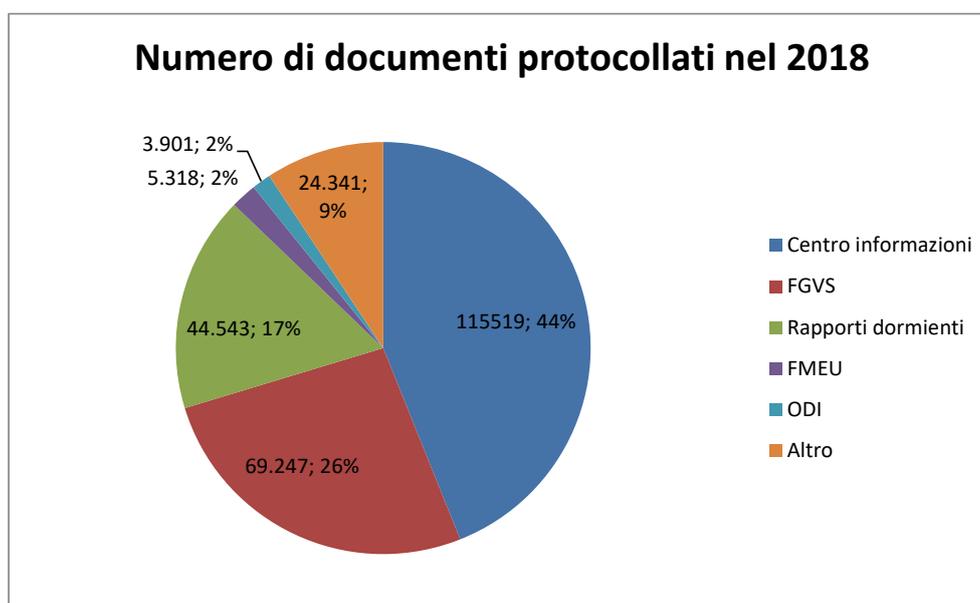
Confermando il ruolo abilitante dell'Information Technology (IT) per il raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti, nel corso del 2018 sono state concluse numerose attività progettuali e parallelamente sono state avviate nuove iniziative che, oltre ad una connotazione specificamente tecnica, hanno impatto su anche sull'organizzazione ed i processi.

Le iniziative si inquadrano nell'ambito di due principali direttrici:

- **Dematerializzazione e miglioramento dell'efficienza procedurale:** conversione di qualunque documento cartaceo in un adeguato formato digitale, fruibile con mezzi informatici, finalizzata alla distruzione della materialità, così da beneficiare dei netti vantaggi di maneggevolezza e velocità offerti dalla tecnologia; sostituzione della modulistica per le richieste di accesso ai servizi istituzionali CONSAP da parte di cittadini e imprese con portali web che consentono la dematerializzazione delle richieste stesse e dei relativi allegati, l'acquisizione alla fonte dei dati strutturati associati alle richieste stesse, l'innalzamento dei livelli di completezza e qualità dei dati trattati;
- **Cyber security e privacy:** serie di misure organizzative e informatiche legate alla sicurezza delle informazioni e al corretto trattamento dei dati personali, fra le quali la definizione e l'emissione di policy di sicurezza informatica e l'attuazione di misure di adeguamento dell'azienda al nuovo Regolamento sulla protezione dei dati personali (GDPR).

6.1 Dematerializzazione ed efficientamento procedurale

La parte più importante dell'attività istituzionale CONSAP riguarda l'erogazione di servizi – per i quali CONSAP opera in regime di concessione o di convenzione – richiesti da cittadini e imprese mediante la presentazione di apposite domande. In tale contesto, è particolarmente significativo dal punto di vista quantitativo il numero totale di documenti protocollati nel 2018.



Documenti in entrata	2017	2018	%
Totale	185.748	171.348	-7,8%

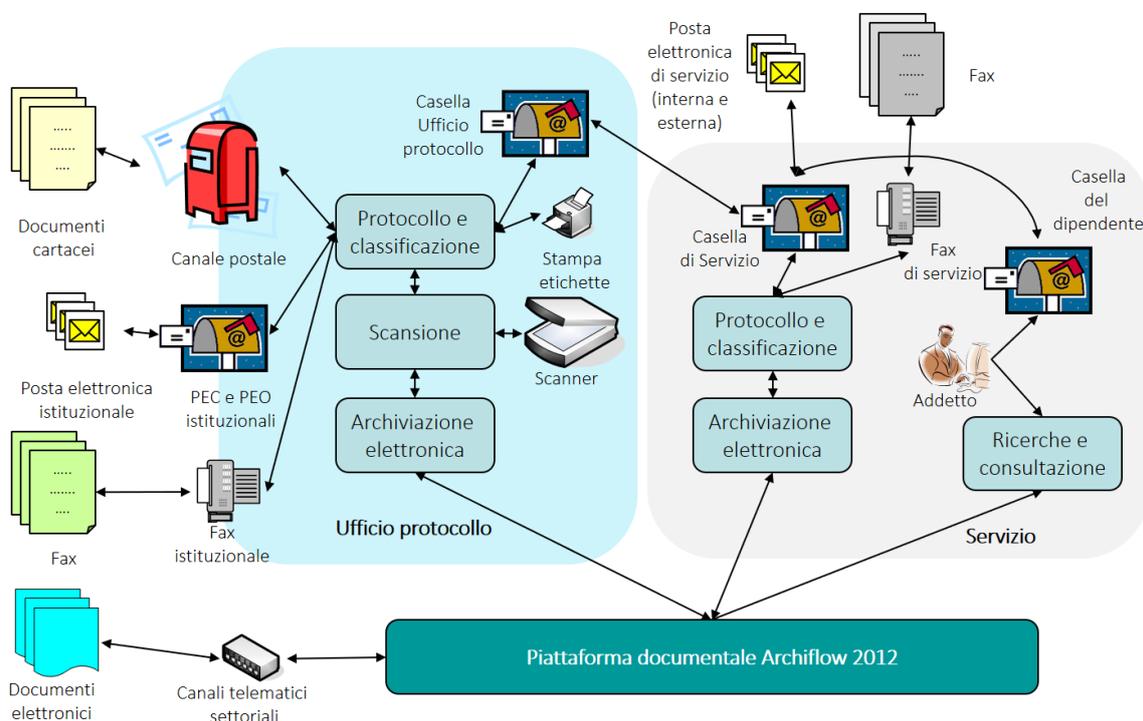
Di cui i più rilevanti sono:

Gestione Fondi di garanzia	71.792	67.381	-6,1%
Rapporti Dormienti	15.591	22.279	42,9%
Centro informazioni italiano	70.008	58.613	-16,3%

Documenti in uscita	2017	2018	%
Totale	110.294	91.521	-17,0%

A tali quantità si sommano i documenti non protocollati relativi alle richieste di rimborso diretto nell'ambito della Stanza di compensazione e alle relative risposte (circa 170.000 all'anno) nonché le fatture e i relativi esiti riguardanti le iniziative "Bonus diciottenni" e "Bonus docenti" (circa 370.000 all'anno).

In tali ambiti di operatività le domande, redatte dai richiedenti in base a modelli standard pubblicati da CONSAP sul proprio sito web istituzionale, pervengono attraverso canali diversi (canale postale, posta elettronica, fax) a CONSAP che provvede a eseguire le procedure manuali di protocollazione, digitalizzazione e *data entry* propedeutiche all'istruttoria di merito.



Al fine di standardizzare e razionalizzare la gestione delle comunicazioni fra CONSAP e i richiedenti, si sono seguite nel corso degli ultimi anni due strategie parallele.

La prima strategia ha riguardato l'adozione sistematica di una procedura di gestione documentale che ha l'obiettivo di razionalizzare e snellire tale gestione attraverso processi di trattamento informatico e di de-materializzazione. Nell'ambito di tale procedura sono stati adottati diversi interventi organizzativi e sono state acquisite nuove dotazioni tecnologiche al fine di attuare migliori metodologie nella organizzazione degli archivi documentali, ottenere una maggiore efficienza dei processi operativi interni e garantire livelli adeguati di sicurezza nello scambio e nella conservazione dei documenti stessi.

La seconda strategia ha riguardato il progressivo affiancamento e sostituzione dei canali di comunicazione tradizionali fra l'Azienda e i richiedenti con portali informatici esposti su web, mediante i quali i richiedenti possono:

- registrarsi al Portale e ricevere le credenziali di accesso;
- preparare *on line* la domanda di interesse;
- caricare in formato elettronico tutti gli allegati della domanda, in base alle diverse necessità procedurali;
- inviare telematicamente la domanda a CONSAP, ricevendone in modo automatico la ricevuta relativa;
- conoscere in tempo reale lo stato di avanzamento della domanda inviata;
- ricevere telematicamente l'esito della domanda presentata, anche via SMS;
- **ricevere telematicamente da CONSAP le richieste di integrazione e/o correzione della domanda presentata, fornendo telematicamente a CONSAP le relative risposte.**

Tale seconda strategia, inizialmente attuata in primi ambiti ristretti e di natura particolarmente innovativa (Certificazioni navali, Sistema di prevenzione del furto di identità, Fondo per l'acquisto della prima casa), è stata resa strutturale con lo sviluppo, nel corso del 2017, del Portale unico delle domande su internet. Il Portale unico, entrato in esercizio sperimentale nel settembre 2017, da febbraio 2018 è operante a pieno regime nei primi due ambiti applicativi dei "Rapporti dormienti" e del "Centro informazioni". Nel corso del 2018, mediante il Portale unico sono pervenute 3.572 domande relative ai "Rapporti Dormienti" (16,0% del totale delle domande presentate) e 5.550 domande relative al "Centro Informazioni" (9,5% del totale delle domande presentate). Il tasso di utilizzazione di questo nuovo canale da parte dei richiedenti è cresciuto progressivamente nel corso dell'anno superando, negli ultimi mesi, la soglia del 20%. Nel 2018 sono state effettuate inoltre importanti attività di ampliamento delle funzionalità del Portale unico, in particolare:

- è stata condotta l'analisi preliminare dei requisiti del sistema informatico di supporto alla gestione in modalità completamente de-materializzata del 7° Avviso Polizze Dormienti. Il sistema utilizzerà il Portale unico come *front end* per i cittadini e sarà approntato entro settembre 2019, ovvero prima dell'avvio ufficiale dell'iniziativa;
- **è stato avviato il progetto che consentirà l'accesso al Portale Unico attraverso credenziali SpID, in conformità con le linee guida emanate da AgID. Il progetto sarà concluso nel corso del 2019.**

L'uso della strategia di comunicazione con i richiedenti mediante portali web esposti su internet, oltre alla generale riduzione degli oneri lavorativi a carico delle unità organizzative interessate, presenta i seguenti benefici:

- eliminazione pressoché totale delle attività di protocollazione e di caricamento manuale dei dati relativi alle domande pervenute;
- eliminazione della necessità di inviare ai richiedenti attraverso canali tradizionali gli esiti delle domande. Tali comunicazioni vengono veicolate direttamente ai richiedenti sul Portale;
- eliminazione dei problemi operativi in fase istruttoria derivanti da domande presentate con dati incompleti o incoerenti;
- forte diminuzione del carico di chiamate dei richiedenti al *contact center* per conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche;

- complessivo snellimento delle attività istruttorie, contrazione del tempo medio di evasione delle pratiche e miglioramento della qualità degli esiti prodotti;
- complessivo miglioramento indotto dalla de-materializzazione ai livelli di efficienza e di efficacia dei procedimenti interni e alla qualità del servizio erogato all'esterno;
- riduzione dell'uso di carta: si stima che nel 2018 l'uso della carta sia diminuito del 44% rispetto al 2017 e che potrà essere ridotto di un ulteriore 45% nel 2019.

Investimento	Costo dell'investimento
Portale Unico	€ 152.000

Si stima che dal 2020 gli interventi di de-materializzazione interesseranno circa il 90% della totalità dei documenti.

In aggiunta al progetto di Portale Unico sono state avviate nel 2018 ulteriori importanti iniziative di dematerializzazione e di miglioramento dell'efficienza procedurale:

- completamento dell'iter amministrativo riguardante la gara europea per il progetto di reingegnerizzazione e manutenzione dell'applicazione Fondo di garanzia delle vittime della strada. Il progetto, il cui avvio è previsto entro settembre 2019, prevede lo sviluppo di nuove funzionalità, nonché il miglioramento di quelle già esistenti, relative alla raccolta dei dati dalle Imprese designate, alla rendicontazione e ai processi di verifica. Tali interventi consentiranno di rendere più spedito ed efficiente il processo di rendicontazione e di elevare l'efficacia degli strumenti di verifica;
- reingegnerizzazione dei processi informatici di supporto della Stanza di compensazione, con l'obiettivo di aggiornarli dal punto di vista tecnologico e di arricchirli con nuove funzionalità applicative. Il sistema, attualmente in collaudo e del quale è pianificata a breve la messa in esercizio, prevede l'introduzione del canale email nelle comunicazioni ufficiali tra utente e CONSAP (in sostituzione alla modalità oggi in vigore basata su posta ordinaria) con l'obiettivo di semplificare l'interazione con l'utente stesso e di ridurre significativamente l'uso della carta;
- revisione dei processi informatizzati relativi alla gestione dei contenziosi affidati a legali esterni: in tale ambito è stata ridefinita la procedura per l'affidamento degli incarichi legali, che verrà applicata a partire dal 2019 con l'adozione di un'apposita piattaforma informatica di gestione dell'elenco dell'albo dei legali fiduciari e degli affidamenti tramite *beauty contest*;
- realizzazione del processo informatizzato di gestione del ciclo passivo ed attivo: nel corso del 2018 è stata realizzata la piattaforma informatica per il trattamento totalmente dematerializzato delle fatture passive (1.841 nel 2018) ed attive (2.423 nel 2018). Il *workflow* coinvolge i Servizi utente, il Servizio Appalti e Contratti, il Servizio Amministrazione e il Servizio Tesoreria e integra gli aspetti gestionali con quelli contabili e finanziari, consentendo il pagamento delle fatture approvate mediante meccanismi di *corporate banking* (1.390 pagamenti effettuate nel 2018 attraverso PITECO-CBC). Il sistema informatico è entrato in produzione da gennaio 2019.
- Implementazione del sistema per la gestione della Contabilità Analitica (COAN) di CONSAP SPA (dicembre 2018), che consentirà potenzialmente di recuperare efficienze attraverso un più approfondito e distribuito monitoraggio e controllo dei costi a livello di singoli centri di costo;
- Implementazione delle funzionalità di "TimeSheet", in ambito gestione presenze e paghe, che consentono di consuntivare le ore lavorate dai dipendenti sulle singole gestioni e quindi di attribuire analiticamente i costi del personale alle gestioni stesse;
- aggiudicazione nel 2018 della gara europea per la "Conservazione e gestione degli archivi cartacei": il nuovo servizio esternalizzato di gestione della documentazione cartacea è volto ad assicurare in modo

organico, economico e flessibile i necessari servizi di trattamento e conservazione documentale per i prossimi anni;

- completamento dell'*assessment* riguardante la piattaforma di protocollazione e gestione documentale elettronica. L'attività ha consentito di definire una *roadmap* (articolata in più fasi) finalizzata all'ottimizzazione del servizio e all'aumento dell'efficienza dei processi di gestione documentale di CONSAP;
- avvio del progetto di reingegnerizzazione della intranet aziendale che, oltre ad uniformarsi allo stile del portale istituzionale CONSAP, si arricchisce di contenuti fruibili dai dipendenti e migliora l'esperienza utente. Il rilascio in produzione della nuova intranet è previsto entro luglio 2019.

6.2 Cyber security e privacy

Nel recente passato si è assistito ad una rapida evoluzione della minaccia cibernetica ed in particolare per quella incombente sulla pubblica amministrazione, che è divenuta un bersaglio specifico per alcune tipologie di attaccanti particolarmente pericolosi.

Se da un lato la pubblica amministrazione continua ad essere oggetto di attacchi dimostrativi, provenienti da soggetti spinti da motivazioni politiche ed ideologiche, sono divenuti importanti e pericolose le attività condotte da gruppi organizzati, non solo di stampo propriamente criminale.

I pericoli legati a questo genere di minaccia sono particolarmente gravi per due ordini di motivi.

Il primo motivo è legato alla quantità di risorse che gli attaccanti possono mettere in campo, che si riflette sulla sofisticazione delle strategie e degli strumenti utilizzati.

Il secondo motivo è legato alle strategie di mascheramento dell'attacco, attuate in modo tale che l'attacco stesso procede senza destare sospetti: oggi i tempi che intercorrono dal momento in cui l'attacco primario è avvenuto e quello in cui le conseguenze vengono scoperte sono pericolosamente lunghi.

La combinazione di questi due fattori fa sì che per contrastare le minacce incombenti non sia sufficiente adottare solo soluzioni tecnologiche, ma sia invece necessario sviluppare un *framework* di Cyber Security, ovvero un modello di riferimento costituito da attività, ruoli, responsabilità, metodologie e strumenti tecnologici volti ad implementare, monitorare e migliorare costantemente la strategia di protezione e la gestione dei rischi correlati.

Il quadro normativo in tema di cyber security è in continua evoluzione, tuttavia ad oggi sono rilevanti:

- La Direttiva 1 agosto 2015 del Presidente del Consiglio dei Ministri che, in considerazione dell'esigenza di consolidare un sistema di reazione efficiente, mira a coordinare le capacità di risposta delle singole amministrazioni, a rendere solida l'infrastruttura informatica nazionale e a sollecitare tutte le amministrazioni e gli organi chiamati ad intervenire nell'ambito degli assetti nazionali di reazione ad eventi cibernetici e dotarsi, secondo una tempistica definita e comunque nel più breve tempo possibile, di standard minimi di prevenzione e reazione ad eventi cibernetici;
- Il 14 aprile 2016 il Parlamento Europeo ha approvato definitivamente il Regolamento n. 679/2016 "GDPR" (General Data Protection Regulation) che riguarda la sicurezza dei dati personali relativi ai cittadini comunitari. Il Regolamento, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 24 maggio 2016, sarà pienamente applicabile in tutti gli Stati membri dal 25 maggio 2018.

Con l'obiettivo di migliorare il livello di protezione complessivo rispetto alle minacce cibernetiche, CONSAP, sensibile ai temi di sicurezza informatica e consapevole dell'importanza delle attività svolte anche in funzione

degli incarichi istituzionali, ha avviato una serie di iniziative di cui alcune sono già completate mentre altre sono in corso di esecuzione. Inoltre, ulteriori iniziative sono previste per il prossimo triennio.

La seguente tabella descrive le principali iniziative già completate o in corso di implementazione ed il relativo obiettivo.

Descrizione iniziativa	Ambito	Obiettivo	Anno di implementazione
Assegnazione di specifiche responsabilità relative alla gestione del sistema antivirus aziendale.	Organizzativo	Monitorare e gestire costantemente la piattaforma antivirus aziendale al fine migliorare il livello di protezione rispetto alle minacce indirizzate all'utente finale.	2017
Linee guida per il corretto utilizzo della posta elettronica (comunicazione di servizio n. 114 del 16 maggio 2017)	Organizzativo	Contrastare le minacce correlate all'uso della posta elettronica.	2017
Formalizzazione ed emissione della Policy Password (comunicazione di servizio n. 110 del 17 marzo 2017).	Tecnologico	Contrastare minacce correlate a password breach".	2017
Implementazione sistema di analisi sistematica delle vulnerabilità interne.	Tecnologico	Attuare interventi specifici volti a risolvere le vulnerabilità note dei sistemi installati sulla rete interna.	2017
Esecuzione di vulnerability assessment	Tecnologico	Rilevare eventuali debolezze in ambito applicativo ed infrastrutturale.	2017
Implementazione sistema anti DDOS a livello infrastruttura di rete del carrier British Telecom	Tecnologico	Contrastare le minacce correlate ad attacchi di tipo DDOS.	2018
Implementazione del meccanismo di autenticazione a due fattori per l'accesso con ruoli privilegiati al servizio di posta elettronica aziendale	Tecnologico	Contrastare il rischio di accesso non autorizzato con ruoli privilegiati al servizio di posta elettronica aziendale.	2018
Upgrade apparati di protezione perimetrali (Firewall) e revisione completa delle politiche di protezione perimetrale (firewall-policy)	Tecnologico	Migliorare la protezione della rete interna rispetto alle minacce provenienti da internet.	2018
Finalizzazione dell'accordo di collaborazione CONSAP – INAIL	Organizzativo	Realizzare un polo di elaborazione secondario di CONSAP presso il data center di INAIL nell'ottica di massimizzare le sinergie tra aziende pubbliche e ridurre conseguentemente i costi a beneficio del sistema pubblico.	2018
Avvio del progetto di Disaster Recovery	Tecnologico	Garantire la continuità operativa dei servizi IT in caso di "eventi disastrosi" con impatto sul sito primario di Via Yser	2018

Grazie anche alle iniziative di sicurezza informatica implementate nel 2016, nel 2017 e nel 2018 non sono stati registrati "Security Incidents" con violazioni della privacy e perdite di dati dei clienti.

In merito al tema della *privacy*, alla luce dell'emanazione del nuovo Regolamento UE 679/2016 sul trattamento dei dati personali (GDPR), nel 2018 è stato concluso l'*assessment* interno, iniziato nel secondo semestre 2017,

volto a individuare il livello di *compliance* aziendale rispetto alle prescrizioni del nuovo Regolamento e, di conseguenza, l'insieme delle azioni da porre in essere per rendere conformi al GDPR tutti i trattamenti di dati personali (circa 60) effettuati da CONSAP per motivi istituzionali o di funzionamento interno.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'*assessment* è stato individuato un piano di adeguamento, articolato in azioni di natura legale, organizzativa, procedurale e informatica, che è stato posto in essere a partire dal secondo semestre dell'esercizio 2018 ed ha comportato:

- la designazione, in data 5 luglio 2018, del Responsabile della Protezione dei Dati - RPD, figura obbligatoria prevista dall'art. 37 del GDPR;
- l'istituzione - con la Comunicazione di Servizio n.131 del 10 luglio 2018 – di un apposito gruppo di lavoro interdisciplinare dedicato alle attività di adeguamento dell'Azienda al GDPR e preposto a fornire adeguato supporto al Responsabile della protezione dei dati; il coordinamento del gruppo di lavoro è stato assegnato al Titolare del Servizio Audit e Risk Management (cui nell'occasione è stata anche formalmente attribuita la funzione di referente interno in materia di Privacy);
- l'istituzione di un Fondo di dotazione nella disponibilità del Responsabile della protezione dei dati per fare fronte alle esigenze di spesa per l'espletamento delle sue funzioni.

A seguito dell'adozione dei suddetti provvedimenti sono state poste in essere dal RPD e dal gruppo di lavoro appositamente costituito innumerevoli iniziative finalizzate ad adeguare l'azienda al citato Regolamento Europeo che, in estrema sintesi, hanno riguardato:

- la predisposizione e pubblicazione dell'informativa Privacy (generale) contenuta nel sito istituzionale;
- la predisposizione della nuova informativa sull'uso della videosorveglianza;
- la predisposizione dell'informativa sui *cookies* di navigazione utilizzati;
- la predisposizione della modulistica per le richieste di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione al trattamento e opposizione al trattamento dei dati personali (attività in corso di completamento);
- la revisione delle richieste di consenso/informative per i diversi trattamenti effettuati da CONSAP, iniziando da quelli di natura istituzionale e differenziando le situazioni in cui CONSAP è Titolare del trattamento da quelle in cui CONSAP è Responsabile del trattamento (attività tuttora in corso);
- la revisione dell'organigramma e funzionigramma aziendale ai fini privacy e nomina delle figure di coordinamento, delle figure operative e degli amministratori di sistema (attività tuttora in corso di svolgimento);
- la compilazione del registro dei trattamenti previsto dagli artt. 30 e 31 del GDPR;
- la revisione dei principali contratti con fornitori che trattano dati personali (attività in corso di svolgimento);
- completamento dei processi di revisione delle convenzioni/concessioni con le Istituzioni concedenti ai fini del recepimento delle norme contenute nel GDPR;
- regolamentazione degli accessi alla sede;
- la definizione di una procedura di gestione dei *Data Breach*;
- la definizione di una procedura per l'esercizio dei diritti degli interessati.

7. Le persone



208 dipendenti



Oltre 970 ore di formazione



99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato



54% dei dipendenti composto da donne

CONSAP ritiene di primaria importanza la gestione interna delle risorse umane, considerate un fattore chiave per il successo della propria missione. Per questo, è attiva nell'implementazione di politiche che possano valorizzare l'apporto fornito dai dipendenti, sviluppandone le potenzialità e, al tempo stesso, le capacità che possono portare valore aggiunto all'organizzazione.

Al 31 dicembre 2018, l'organico complessivo della Società risulta pari a 208 unità, con una leggera diminuzione rispetto al 2017 pari all'1%.

N. dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere¹⁰

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	95	111	206	99	111	210
Determinato	1	1	2	-	-	-
Totale	96	112	208	99	111	210

Il 100% del personale è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

Per quanto attiene agli organi di governo, come specificato nel capitolo 4, nel 2018 il Consiglio di Amministrazione è composto da tre membri, una donna e due uomini nazionale e aziendale.

Suddivisione percentuale dei membri del Consiglio di Amministrazione per genere ed età

(%)	2018			2017		
	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Uomini	-	-	67	-	-	67
Donne	-	33	-	-	33	-
Totale	-	33	67	-	33	67

Al 31 dicembre 2018, la Società impiega 11 collaboratori esterni con contratto di somministrazione lavoro.

¹⁰ L'organico Consap (208 dipendenti) non comprende due lavoratori dipendenti del Fondo Broker.

N. di Collaborazioni esterni per genere

Contratto di somministrazione lavoro	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	3	8	11	2	3	5

Rispetto alle categorie professionali, la maggior parte dei dipendenti (163, il 78%) rientra nella categoria di impiegati, uno dei ruoli chiave per il raggiungimento degli elevati standard della Società

N. dipendenti per fasce di età, inquadramento e genere

	2018				2017			
	Donne							
INQUADRAMENTO	<30	30 - 50	>50	Totale	<30	30 - 50	>50	Totale
DIRIGENTE	0	0	0	0	0	0	0	0
FUNZIONARIO	0	2	11	13	0	7	5	12
IMPIEGATO	0	72	27	99	0	78	21	99
Totale	0	74	38	112	0	85	26	111
Uomini								
INQUADRAMENTO	<30	30 - 50	>50	Totale	<30	30 - 50	>50	Totale
DIRIGENTE	0	0	6	6	0	0	6	6
FUNZIONARIO	0	6	20	26	0	10	14	24
IMPIEGATO	0	50	14	64	0	55	14	69
Totale	0	56	40	96	0	65	34	99
N. dipendenti								
INQUADRAMENTO	<30	30 - 50	>50	Totale	<30	30 - 50	>50	Totale
DIRIGENTE	0	0	6	6	0	0	6	6
FUNZIONARIO	0	8	31	39	0	17	19	36
IMPIEGATO	0	122	41	163	0	133	35	168
Totale	0	130	78	208	0	150	60	210

Inoltre circa il 63% del personale è compreso tra i 30-50 anni di età.

Suddivisione percentuale dei dipendenti per genere ed età

(%)	2018			2017		
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni
Uomini	-	26,9	19,2	-	30,9	16,2
Donne	-	35,6	18,2	-	40,5	12,4
Totale	-	62,5	37,4	-	71,4	28,6

In base alla Legge 68/99, CONSAP è tenuta ad assumere il 7% dei posti lavorativi disponibili (208) a favore dei disabili.

N. dipendenti appartenenti alle categorie protette suddivisi per genere

Categorie protette	2018				2017			
	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
	CAT.PROT.	DISAB	CAT.PROT.	DISAB	CAT.PROT.	DISAB	CAT.PROT.	DISAB
Totale dipendenti	3	6	0	6	3	6	0	6

Di seguito sono riportati i dati relativi al turnover sul totale dipendenti per fasce di età. I dati in uscita corrispondono a pensionamenti, dimissioni volontarie, decesso o scadenza del termine del contratto, mentre i dati relativi alle entrate corrispondono alle nuove assunzioni nella Società.

Si precisa che nel corso dell'esercizio 2018 CONSAP ha effettuato 1 nuova assunzione, di 1 uomo.

Turnover in entrata per fasce di età

Fasce d'età	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	1	2	3	1	0	1
>50	1	1	2	0	0	0
Totale	2	3	5	1	0	1
%	2,1	2,7	2,4	1,0	0	0,5

Turnover in uscita per fasce di età

Fasce d'età	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	2	0	2	3	0	3
>50	2	3	5	0	2	2
Totale	4	3	7	3	2	5
%	4,1	2,7	3,3	3,0	1,8	2,4

CONSAP è consapevole che, per ottenere i migliori risultati in termini di efficienza e rendimento, è necessario agire su più direzioni, in particolare:

- **Aggiornamento del Regolamento per la selezione del personale:** in linea con il piano industriale, la procedura prende avvio una volta individuato il fabbisogno di personale a seguito di analisi qualitative e quantitative dell'organico in essere e di specifiche richieste avanzate dai Responsabili di Direzione/Unità di Business. L'elenco dei profili professionali - previa condivisione del Presidente e Amministratore Delegato e approvazione del Consiglio di Amministrazione - viene pubblicato sul sito web aziendale ai sensi della vigente normativa in materia di trasparenza, attivando l'apposita procedura di *Job Posting*, tenendo in considerazione anche le candidature delle risorse interne. Successivamente viene istituita un'apposita Commissione interna nominata dal Presidente e Amministratore Delegato, su proposta del Direttore Generale, composta da cinque/sette membri: il Responsabile della Direzione Risorse e Affari Generali (con funzione di Presidente), il Titolare del Servizio Gestione HR e Relazioni Industriali (con funzioni di segreteria) e da 4/6 membri esperti di comprovata esperienza nelle materie riferite ai profili da ricercare.

- **Programmi di formazione aziendale:** L'attività di gestione del capitale umano da parte del *management* è garantita dalle attività di *training* che vengono erogate per la formazione dei dipendenti, che sono state pari a 970 ore nel corso del 2018.

N. ore medie pro capite di formazione dei dipendenti per genere e inquadramento

Inquadramento	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
DIRIGENTE	0	8	8	0	0	0
FUNZIONARIO	5	4	4	3	5	4
IMPIEGATO	4	5	5	5	5	5
Totale	4	5	5	5	4	5

Si precisa che le principali iniziative di formazione erogate al personale dipendente vertevano su tematiche in materia di prevenzione della corruzione (3 giornate) e in materia di *information technology* (3 giornate). La percentuale di partecipazione ai corsi è stata particolarmente qualificata, con oltre l'86% di presenze.

- **Definizione di un pacchetto welfare:** con l'obiettivo di garantire ai propri dipendenti un alto grado di flessibilità e la possibilità di bilanciare le esigenze lavorative con la vita privata, CONSAP offre al personale diverse iniziative concrete per garantire un buon welfare aziendale, quale ad esempio la tipologia contrattuale part-time, della quale nel 2018 hanno usufruito 10 donne al 31.12.2018.

N. dipendenti suddivisi per tipologia professionale (part-time e full-time) e genere

Tipologia professionale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Part time	-	10	10	-	10	10
Full time	96	102	198	99	101	200
Totale	96	112	208	99	111	210

A conferma del supporto ai dipendenti nella gestione dell'equilibrio vita-lavoro, la Società offre anche la possibilità di orario flessibile in entrata e in uscita.

Inoltre, sia per i lavoratori a tempo pieno sia per i lavoratori part-time o assunti a tempo determinato, CONSAP prevede una serie di benefit. Di seguito, alcune delle soluzioni di welfare aziendale proposte dalla Società:

- previdenza complementare;
- assistenza sanitaria;
- polizza infortuni professionali;
- asilo nido;
- contributo scolastico;
- contributo per la mobilità sostenibile.

- **Valutazione delle performance e definizione di premi aziendali per produttività e rendimento:** con il fine di attrarre, motivare e trattenere le risorse dotate delle qualità e *skill* professionali necessari per perseguire gli obiettivi della Società, CONSAP provvede a valutare sul base annuale le performance dei lavoratori dipendenti e ad approvare una politica sulla remunerazione che prevede sistemi di retribuzione fissa e variabile. In particolare, il pacchetto remunerativo prevede che venga corrisposto al personale dipendente un “Premio Aziendale di Produttività” riferito all’anno precedente e un “Premio di Rendimento”.

N. dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance per genere e inquadramento

Inquadramento	2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
DIRIGENTE	-	6	-	-
FUNZIONARIO	7	19	6	6
IMPIEGATO	56	39	27	6
Totale	63	64	33	12

Percentuale di persone che hanno ricevuto una valutazione delle performance per genere e inquadramento

Inquadramento	2018 (%)		2017 (%)	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
DIRIGENTE	-	100	-	-
FUNZIONARIO	53,8	73,1	60	28,6
IMPIEGATO	56,6	60,9	26,7	8,3
Totale	56,2	66,7	29,7	12,1

L’azione di sviluppo e di valorizzazione del personale dipendente da parte dell’Azienda sarà incrementata ulteriormente nel corso dei prossimi anni grazie anche al nuovo Contratto integrativo aziendale - negoziato nei primi mesi del 2019 - che prevedrà ulteriori misure in merito alla valutazione e incentivazione del personale, alla flessibilità del rapporto di lavoro ed al benessere aziendale.

Infine, CONSAP ritiene di primaria importanza la salvaguardia della sicurezza e della salute dei propri lavoratori e rispetta tutte le specifiche normative in materia.

Ogni lavoratore riceve una continua e adeguata informazione e formazione sulle procedure che riguardano il primo soccorso, l’evacuazione dei luoghi di lavoro, i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di primo soccorso e prevenzione emergenze.

Nel corso del 2018, sono stati registrati n. due infortuni in itinere.

Tasso di infortunio¹¹

Tasso di infortunio	2018			2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
N. infortuni	1	1	2	1	0	1
Tasso d’infortunio ¹²	5,4	4,6	4,9	5,2	-	2,4

¹¹ Per il calcolo delle ore lavorabili è stata considerata la seguente *assumption*: la giornata lavorativa è costituita da 7,4 ore.

¹² Il tasso d’infortunio è stato calcolato secondo la seguente formula: (numero infortuni/ ore lavorabili) *1.000.000.

Il valore dell'Indice di gravità degli infortuni¹³ nel 2018 è stato pari a 0,40 (0,01 nel 2017).

Indice di gravità degli infortuni¹¹

	2018	2017
Totale ore lavorabili nell'anno	400.192	404.040
Totale giorni persi per infortunio nell'anno	160	5
Indice di gravità degli infortuni	0,40	0,01

Per quanto concerne l'assenteismo, il valore registrato nel 2018 è pari a 4,5%, in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

Tasso di assenteismo¹¹

	2018			2017		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di assenteismo ¹⁴	4,2	4,8	4,5	2,1	3,8	3,0

L'aumento del tasso di assenteismo registrato nel 2018 è esclusivamente imputabile ad assenze, effettuate da 11 risorse della Società, per importanti malattie o interventi chirurgici che rappresentano il 49% del totale dei giorni di malattia del 2018; al netto del predetto fenomeno, il tasso si attesterebbe nel 2018 al 2,2%, ben al di sotto del valore registrato l'esercizio precedente.

Nel corso del 2018 non è stato registrato alcun caso di malattia professionale all'interno della Società.

Si precisa, infine, che gli enti sindacali che rappresentano circa il 60% dei dipendenti CONSAP nel 2018 sono sei, in particolare: FIBA/CISL, FISAC/CGIL, F.N.A., SNFIA, UILCA, FIDIA.

¹³ L'indice di gravità degli infortuni è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni persi per infortunio e malattie professionali/ore lavorabili nell'anno)*1.000.

¹⁴ Il tasso di assenteismo è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni di assenza /giornate lavorabili) *100.

8. I fornitori

Per portare avanti le proprie attività, CONSAP si avvale del mercato per approvvigionarsi dei migliori prodotti e servizi fondamentali per mantenere standard di eccellenza elevati.

A tale proposito, la Società si è dotata di una policy che disciplina l'istituzione e la gestione di un Albo Fornitori per l'individuazione di soggetti idonei a fornire Lavori, Beni e Servizi.

I requisiti richiesti agli operatori economici per l'iscrizione all'Albo Fornitori sono:

- cittadinanza italiana o di uno Stato aderente all'Unione Europea;
- iscrizione al Registro delle Imprese presso la competente Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura ovvero presso i registri professionali o commerciali dello Stato di provenienza;
- insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 D.lgs. 50/2016 e ss.mm. e ii.;
- insussistenza di sanzioni interdittive e divieto di contrarre con la P.A. ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- ottemperanza alla normativa che disciplina il diritto al lavoro dei disabili (L. 68/99) salvo il caso in cui non siano tenuti al rispetto di tale normativa;
- ottemperanza agli obblighi di sicurezza sul lavoro previsti dal D.lgs. 81/2008.

I fornitori selezionati da CONSAP per l'approvvigionamento di lavori, beni e servizi a supporto delle attività aziendali sono 255¹⁵ al 31 dicembre 2018 e di varie categorie merceologiche. Il valore degli acquisti di CONSAP al 31/12/2018 è pari a euro 5.429.733. In particolare, la seguente tabella mostra le principali categorie merceologiche di acquisti effettuati nel 2018.

Principali categorie merceologiche nel 2018

Categoria merceologiche	
Fornitura di arredi	Servizi di guida
Cancelleria	Manutenzione verde
Macchine da ufficio (Fotocopiatrici, fax e scanner)	Costruzioni generali
Informatica – componentistica	Opere edili
Informatica – servizio manutenzione	Impiantistica
Magazzinaggio ed archiviazione	Presidio primo intervento
Servizi di indagini socio economiche	Portierato
Agenzie di viaggio	Servizi di pulizia
Stampa e tipografia	Facchinaggio
Salute e sicurezza	Ricerca e selezione del personale
Lavoro interinale	Consulenza e formazione
Food & beverage	Coperture assicurative
Vigilanza armata	Servizi di revisione contabile

La totalità degli acquisti è effettuata da fornitori locali (con sede in Italia), ad eccezione di un fornitore con sede in Europa.

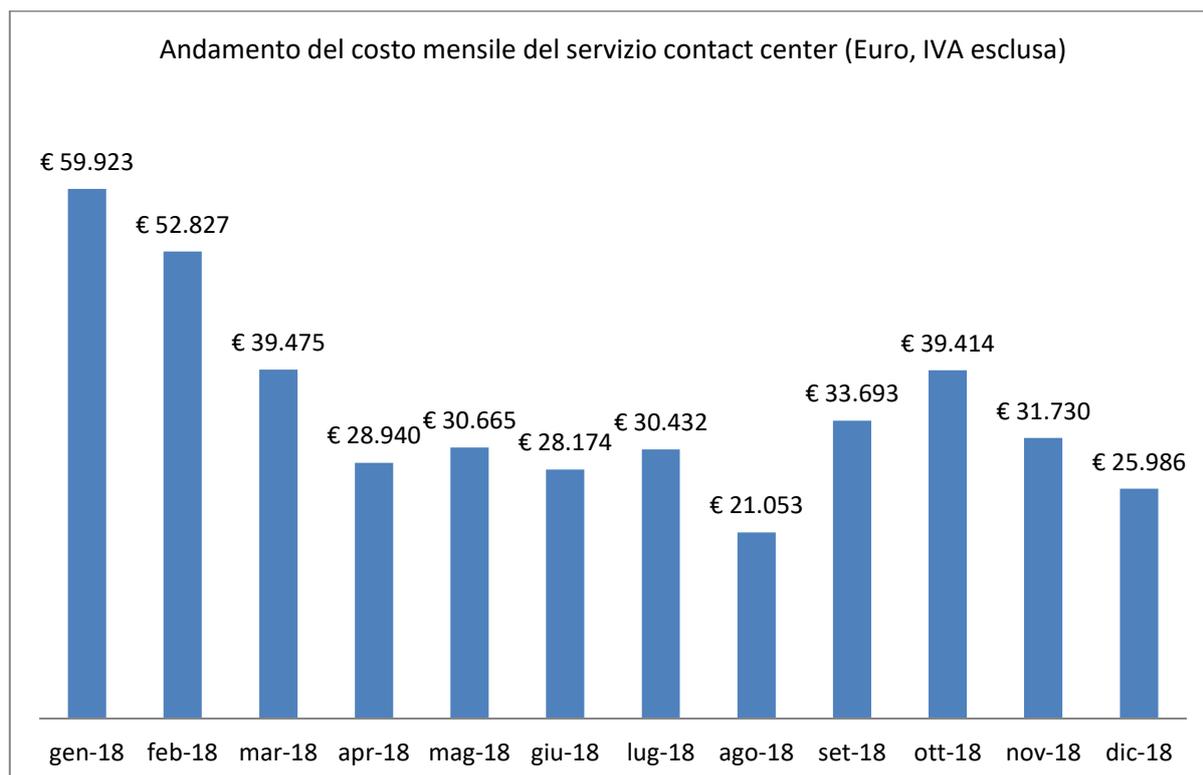
¹⁵ Fornitori effettivi che hanno fatturato nel corso del 2018 compresi i consulenti legali (dato fornito dal Servizio Amministrazione, Pianificazione e Controllo).

CONSAP effettua verifiche a campione sugli operatori economici iscritti all'albo, al fine di accertare il possesso dei requisiti dichiarati in sede di iscrizione. L'operatore economico nei cui confronti detta verifica dovesse dare esito negativo sarà cancellato dall'Albo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento e, sussistendone i presupposti, ricorreranno le ulteriori conseguenze di legge derivanti da eventuali false dichiarazioni.



Contact Center CONSAP: CONSAP fornisce un servizio di call center esterno per la ricezione e lo smaltimento delle richieste di utenti.

A fronte di un costo complessivo sostenuto nel 2018 pari a euro 422.313, nello stesso anno si è registrato un significativo decremento delle richieste e dei relativi costi (-51,6%) rispetto al 2017.



Secondo i dati trasmessi dal servizio di contact center, il totale delle richieste (ticket) processate nel 2018 sono 68.544; in particolare risultano rilevanti le richieste in relazione ai seguenti servizi: Stanza di Compensazione (59%), Furto d'Identità (6%), Centro Informazione Italiano (5%), Fondo di Garanzia per la prima casa (4%).

9. Le Iniziative di sostenibilità ambientale

La consapevolezza maturata sui temi dell'efficienza energetica e della sostenibilità ambientale ha portato l'Azienda a programmare negli ultimi anni una serie di iniziative di miglioramento organizzativo e di riqualificazione tecnologica, tendenti al contenimento dei consumi, all'aumento dell'efficienza operativa delle attività svolte quotidianamente e al miglioramento delle condizioni di benessere percepite internamente dai dipendenti, con conseguenti benefici sia di natura economica che sociale.

CONSAP, nel 2018, ha confermato tale scelta strategica, assegnando formalmente il presidio di questi temi al Servizio Affari Generali, per tali motivi rinominato "Servizio Affari Generali e Sostenibilità Ambientale".

Il percorso virtuoso intrapreso è sicuramente impegnativo e coinvolge tutto il personale in un approccio operativo e culturale nuovo, più partecipe, con la convinzione che ognuno possa, nel proprio piccolo, dare il giusto contributo al riguardo. A tal proposito, sono stati realizzati anche alcuni manifesti informativi su vari temi – già affissi nei punti di maggiore transito all'interno della sede aziendale – che mirano a sensibilizzare e a rendere consapevole il personale sulle possibilità e sulle potenzialità delle buone pratiche quotidiane.

Un tale approccio di gestione della sede mira ad ottenere, nel prossimo futuro, un deciso miglioramento in termini di contenimento dei fabbisogni energetici e d'impatto dell'operatività aziendale sull'ambiente, a tutto vantaggio quindi non solo dell'Azienda ma anche, più in generale, della società civile presente e futura.

Le iniziative di natura organizzativa

CONSAP ha confermato già negli anni passati la volontà di impegnarsi in modo integrato verso risultati di sviluppo sostenibile nelle sue tre dimensioni economica, ambientale e sociale.

- Smaltimento differenziato di carta e cartone:

L'attività, avviata nel 2016 con un apposito contratto ad Azienda specializzata, prevede il ritiro con successivo smaltimento differenziato di carta e cartone, a un costo annuale di 2,4 mila euro. L'iniziativa si è rivelata particolarmente soddisfacente non solo sul piano della sostenibilità ambientale ma anche sul piano economico - in quanto ha consentito di ottenere sconti in bolletta, sulle tasse di smaltimento dei rifiuti, pari ad 8,4 mila euro nell'anno – e sul piano organizzativo, in quanto permette di snellire il lavoro quotidiano degli addetti delle pulizie.

- Progetto Plastic Free

CONSAP ha aderito alla campagna di sensibilizzazione promossa dal Ministero dell'Ambiente relativa al progetto Plastic Free, che si prefigge l'eliminazione della plastica in Azienda tramite l'adozione delle seguenti misure:

1. eliminazione dai distributori interni di bevande delle bottiglie di plastica;
2. installazione in ogni piano di erogatori di acqua naturale o frizzante, anche refrigerata, con consumo gratuito per i dipendenti;
3. distribuzione, a titolo di omaggio, di borracce in materiale eco-compatibile;
4. sostituzione, nei distributori di bevande calde, dei bicchieri di plastica con quelli di carta e delle paline di plastica, per girare il caffè, con quelle di legno.

Il progetto, impostato alla fine del 2018 e realizzato nei primi mesi del 2019, comporta costi annui pari a circa 4 mila euro, comprensivi di manutenzione *all inclusive* degli erogatori installati. Il ritorno di tale investimento è non solo in termini di sostenibilità ambientale ma anche di natura economica, in quanto potrà consentire l'ottenimento di minori oneri per la pulizia quotidiana dello stabile valutabili in circa 30 mila euro all'anno.

È inoltre continuato con le solite modalità il servizio di micro raccolta del toner esaurito di risulta dalle macchine fotocopiatrici/stampanti, che prevede il ritiro attraverso la messa in sicurezza negli appositi contenitori Ecobox e previa registrazione di carico su formulari appositi.

Sono, altresì, stati avviati due processi straordinari di smaltimento speciale, relativi ad apparecchiature informatiche fuori uso ed arredi aziendali obsoleti. Ambedue i servizi hanno avuto corso nel 2018 e sono stati tracciati da formulari descrittivi del trasporto, oltre che da ordini di affidamento e fatture corrispettive.

9.1 Le Riqualificazioni Tecnologiche

Nel campo degli ammodernamenti tecnologici di competenza, il tema dominante è quello dell'aumento dell'efficienza energetica. In tale contesto sono state avviate adeguate iniziative finalizzate a migliorare gli ambienti di lavoro, con particolare attenzione ai costi ed ai consumi connessi.

Sono già state portate a compimento negli esercizi passati le soluzioni di breve termine quali l'analisi condotta con apposito Audit energetico, la sostituzione dei corpi illuminanti con altri a tecnologia LED, l'installazione di pannelli solari termici.

Riguardo le soluzioni di medio e lungo termine, per rendere più efficiente il sistema edificio/impianti è stata avviata nel 2018 la gara d'appalto relativa alla sostituzione dei gruppi frigoriferi esistenti per la produzione del freddo con altri a pompe di calore e conseguente eliminazione della Centrale termica, nella sola parte delle caldaie, data la possibilità di produrre anche il caldo. L'utilizzo delle pompe di calore permetterà risparmi energetici che consisteranno nella minore necessità di energia e nelle contenute spese di manutenzione dovute a un minor numero di apparecchiature da mantenere. È importante sottolineare che il passaggio a tale tecnologia, peraltro, costituirà un reale elemento di risparmio economico, stimabile in circa il 40%, sui costi di energia dedicata all'infrastruttura. Inoltre, sarà verificata la possibilità di accedere alle agevolazioni previste per il conto termico dedicato, con incentivi che possono arrivare anche al 50% dell'importo totale dei lavori, stimati pari a circa 300 mila Euro.

Sono inoltre allo studio ed in programma tra il 2019 ed il 2020:

- la sostituzione degli infissi;
- la sostituzione di un impianto elevatore;
- gli adeguamenti di *Building Automation* (accensione/spegnimento automatico di luci e clima).

In merito alla prevenzione incendi, sono state avviate le gare d'appalto relative a:

- il completamento delle opere di adeguamento alle normative antincendio;
- i lavori di migrazione dei circuiti di rilevazione incendi su nuova centrale ad indirizzamento (quest'ultima, data la snellezza della procedura di affidamento, già in corso).

Nella tabella seguente le principali iniziative in tema di sostenibilità ambientale implementate fin ad oggi:

Iniziativa	Descrizione	Anno
Audit Energetico	L'Audit Energetico è volto all'analisi di tutti quei fattori, tecnico costruttivi, ambientali e gestionali, che influiscono sulle prestazioni energetiche e sui consumi dell'immobile sito in via Yser n. 14, Roma.	2014
Sostituzione illuminazione a neon con illuminazione a LED	L'illuminazione a LED permette risparmio energetico, e una riduzione dei costi per la gestione dell'impianto di condizionamento derivanti dal minore carico termico.	2015
Sostituzione plafoniere	L'illuminazione LED con diffusore opaco in PMMA acrilico riduce notevolmente la possibilità di abbagliamento e di riflessi molesti sul posto di lavoro.	2015
Illuminazione LED esterna	Illuminazione orientata a basso consumo	2015
Impianto solare termico	Realizzazione Impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria	2015
Informativa interna	Affissione di schede informative sul corretto uso di Ascensore, illuminazione, climatizzazione, computer e fotocopiatrice al fine di conseguire risparmio energetico	2016
Valutazione antisismica	Relazione tecnica di risposta sismica strutturale del fabbricato di via Yser, a seguito degli ultimi eventi sismici avvenuti tra il 2016/2017	2017
Sanificazione dell'aria	Depolveratura, pulizia e sanificazione dell'unità di trattamento aria primaria e di tutte le condotte dell'intero stabile, sino alla singola stanza	2017
Smaltimento differenziato carta e cartone	Ritiro con successivo smaltimento da parte di azienda specializzata e rilascio di formulari di riciclo per ottenimento sconti in bolletta	2018
Smaltimento macchinari informatici fuori uso	Affidamento del servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti informatici fuori uso: notebook, stampanti, computer case, monitor, ecc.	2018
Smaltimento vecchi arredi	Affidamento del servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti ingombranti in legno ed arredi obsoleti: scrivanie, sedie, cassettiere, ecc.	2018
Progetto Plastic Free	Eliminazione della plastica in Azienda tramite eliminazione dai distributori interni di bevande delle bottiglie di plastica ed installazione di erogatori di acqua naturale o frizzante, anche refrigerata, con consumo gratuito per i dipendenti	2018/9

GRI Content Index

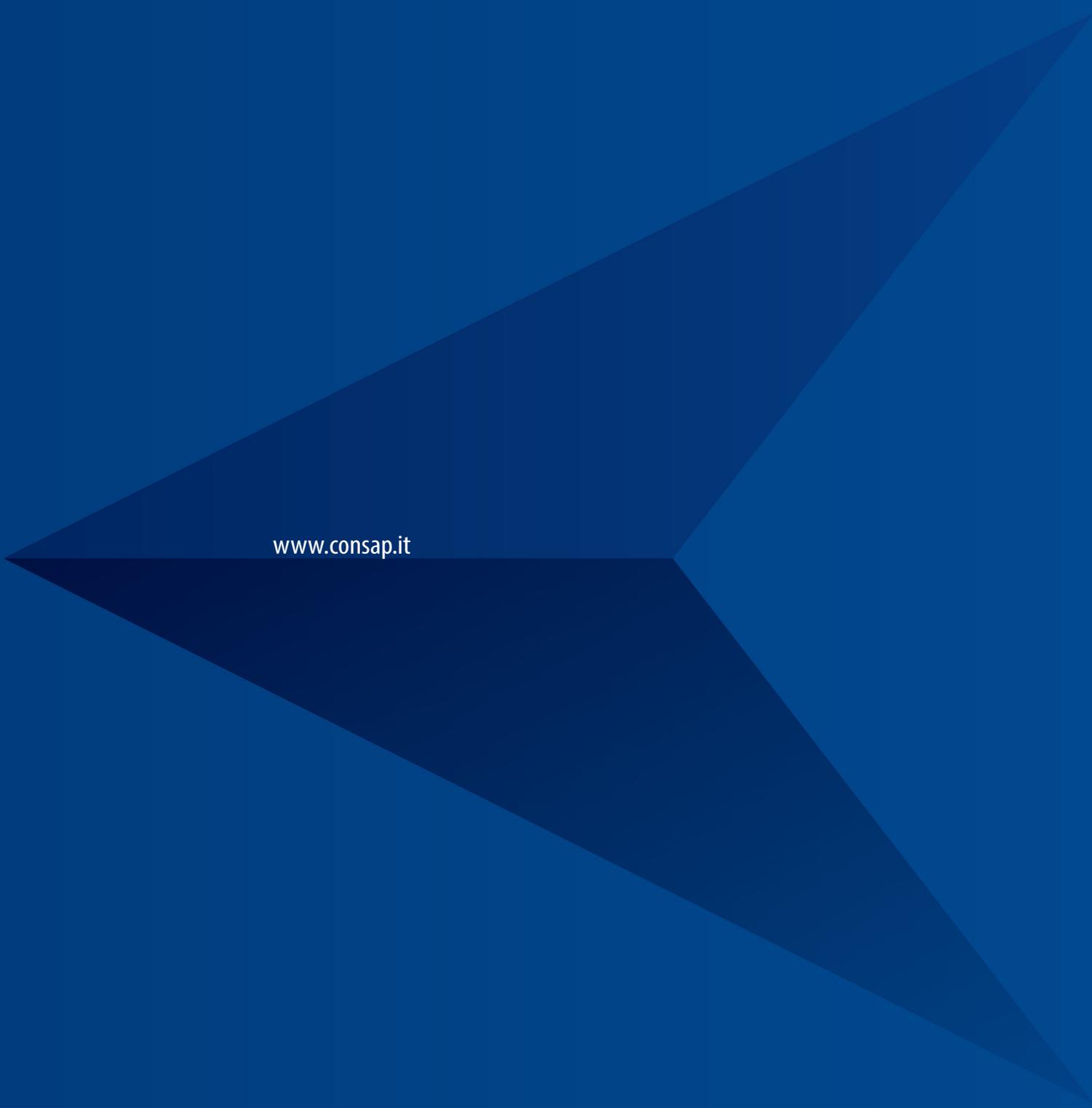
Indicatori GRI- Standards	Pagine	Descrizione
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	5	Nome dell'organizzazione.
102-2	6	Principali marchi, prodotti e/o servizi.
102-3	6	Sede principale.
102-4	6	Numero dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa e Paesi in cui l'organizzazione ha attività o in cui l'attività svolta ha un specifico rilievo rispetto agli elementi di sostenibilità trattati nel relativo Rapporto di Sostenibilità.
102-5	6	Assetto proprietario e forma legale.
102-6	7	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari).
102-7	6;70	Dimensione dell'organizzazione.
102-8	70	Numero di dipendenti suddiviso per contratto e genere.
102-9	76	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione.
102-10	Non si evidenziano cambiamenti significativi nel periodo di riferimento	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.
102-11	L'indicatore non risulta applicabile in funzione del business svolto dalla Società	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
102-12	16-18	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.
102-13	La società è associata all'associazione Assonime	Principali partnership e affiliazioni
Strategia		
102-14	3-4	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione.
Etica e integrità		
102-16	16-18	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione.
Governance		
102-18	13-15	Struttura di governo dell'organizzazione.
Stakeholder engagement		
102-40	8-9	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione.
102-41	70	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
102-42	8-9	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere.
102-43	Sito internet; Contact center; canali di comunicazione istituzionali	Approccio allo Stakeholder Engagement

Indicatori GRI- Standards	Pagine	Descrizione
102-44	8-9	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e come l'organizzazione ha risposto, inclusa la redazione del rapporto. Elenco dei gruppi di stakeholder che hanno sollevato i temi oggetto di analisi.
Pratica di reporting		
102-45	Il presente documento si riferisce esclusivamente a CONSAP S.p.A.	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti.
102-46	5	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni.
102-47	10-12	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione.
102-48	5	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche.
102-49	5	Cambiamenti significativi dell'obiettivo e delle limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
102-50	5	Periodo di rendicontazione.
102-51	5	Data dell'ultimo rapporto.
102-52	5	Periodicità di rendicontazione.
102-53	5	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul bilancio.
102-54	5	Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards prescelta dall'organizzazione.
102-55	81	GRI Content Index.
102-56	86	Revisione esterna.
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE		
CATEGORIA: ECONOMICA		
Anti-corruzione, trasparenza e Criteri e pratiche di approvvigionamento		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	16-22; 76-77	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	16-22; 76-77	Valutazione sull'approccio del management.
Criteri e pratiche di approvvigionamento		
204-1	76	Porzione della spesa da fornitori locali.
Anticorruzione		
205-1	20	Attività valutate per i rischi legati al tema della corruzione.
205-3	21	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese.
CATEGORIA: AMBIENTALE		
Tutela dell'ambiente		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	78-80	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.

Indicatori GRI- Standards	Pagine	Descrizione
103-3	78-80	Valutazione sull'approccio del management.
CATEGORIA: SOCIALE		
Gestione delle risorse umane, rapporti sindacali e Welfare aziendale		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	6; 70-75	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	70-75	Valutazione sull'approccio del management.
Gestione delle risorse umane		
401-1	72	Nuovi assunti e turnover del personale.
Welfare aziendale		
404-3	74	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere e categoria.
Formazione e sviluppo delle risorse umane		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	70-73	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	70-73	Valutazione sull'approccio del management.
Formazione e sviluppo delle risorse umane		
404-1	73	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria.
Salute e sicurezza sul lavoro		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	70; 74-75	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	70; 74-75	Valutazione sull'approccio del management.
Salute e sicurezza sul lavoro		
403-2	74-75	Percentuale di infortuni e infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere.
Diversità e pari opportunità		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	70-72	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	70-72	Valutazione sull'approccio del management.
Diversità e pari opportunità		
405-1	70-72	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti.
Affidabilità, efficienza, proattività e innovazione		

Indicatori GRI- Standards	Pagine	Descrizione
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 6; 21-22; 66; 70	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 6; 21-22; 66; 70	Valutazione sull'approccio del management.
Affidabilità (Customer Privacy)		
418-1	67	Reclami motivati relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti
Compliance		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	18-19	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	18-19	Valutazione sull'approccio del management.
Compliance		
205-2	18-19. Le politiche anti-corruzione sono diffuse internamente ed esternamente attraverso la pubblicazione sul sito aziendale sezione 'Società Trasparente'	Comunicazione e formazione su policy e procedure sull'anti-corruzione.
Sostenibilità nella strategia di business		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 70; 78	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 6	Valutazione sull'approccio del management.
Diffusione della cultura della responsabilità sociale d'impresa		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 11-12; 16-18	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 11-12; 16-18	Valutazione sull'approccio del management.
Gestione dei rischi e delle opportunità		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 6; 21-22	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 6; 21-22	Valutazione sull'approccio del management.
Etica e integrità di business		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 6; 16-22	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 6; 16-22	Valutazione sull'approccio del management.
Contributo al sistema Paese		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.

Indicatori GRI- Standards	Pagine	Descrizione
103-2	23-61 (highlights: p.25-30; 32-33; 35-44; 46-49; 51-54; 56-61)	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	23-61	Valutazione sull'approccio del management.
Gestione dei rapporti con i clienti/beneficiari		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	3-4; 6; 9; 22; 77	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	3-4; 6; 9; 22; 77	Valutazione sull'approccio del management.
Rapporto con le Autorità e altri stakeholder rilevanti		
Management approach		
103-1	12	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini.
103-2	8-9; 70; 76	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche.
103-3	8-9; 70; 76	Valutazione sull'approccio del management.

A large, stylized graphic of a double-headed arrow or a wide 'V' shape, pointing left and right. The shape is filled with a dark blue color and is set against a lighter blue background. The arrow's points are sharp and extend towards the left and right edges of the frame.

www.consap.it