

A.F.M. FARMACIE COMUNALI FERRARA S.R.L.

Sede legale: VIA FORO BOARIO N.55/57 FERRARA (FE)

Iscritta al Registro Imprese di FERRARA

C.F. e numero iscrizione: 01372010387

Iscritta al R.E.A. di FERRARA n. 115891

Capitale Sociale sottoscritto € 500.000,00 Interamente versato

Partita IVA: 01372010387

Direzione e coordinamento: HOLDING FERRARA SERVIZI S.R.L. SOCIETA' UNIPERSONALE

Preso d'atto con Assemblea del 27 Aprile 2020

Relazione sul governo societario

Documento redatto ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 175/2016

La Società, in quanto società a controllo pubblico di cui all'art. 2, c.1, lett. m) del D. Lgs. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”), è tenuta - ai sensi dell'art. 6, c. 4, D.Lgs. 175/2016 - a predisporre annualmente, a chiusura dell'esercizio sociale, e a pubblicare contestualmente al bilancio di esercizio, la relazione sul governo societario, la quale deve contenere:

- uno specifico programma di valutazione del rischio aziendale (art. 6, c. 2, D. Lgs. 175/2016);
- l'indicazione degli strumenti integrativi di governo societario adottati ai sensi dell'art. 6, c. 3; ovvero delle ragioni della loro mancata adozione (art. 6, c. 5).

Il presente documento è stato predisposto tenendo conto dei modelli operativi già utilizzati e delle Linee Guida elaborate dal CNDCEC (Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili) pubblicate nel marzo 2019, relative al citato adempimento.

Nel caso concreto si è dapprima proceduto alla presa d'atto della relazione sul governo societario in riferimento alla controllante Holding Ferrara Servizi per poi procedere con la predisposizione, in qualità di società controllata, della relazione di AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl.

A. PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE EX ART. 6, C. 2, D. LGS. 175/2016.

Ai sensi dell'art. 6, c. 2 del D. Lgs. 175/2016:

“Le società a controllo pubblico predispongono specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale e ne informano l'assemblea nell'ambito della relazione di cui al comma 4”.

Ai sensi del successivo art. 14:

“Qualora emergano nell’ambito dei programmi di valutazione del rischio di cui all’articolo 6, comma 2, uno o più indicatori di crisi aziendale, l’organo amministrativo della società a controllo pubblico adotta senza indugio i provvedimenti necessari al fine di prevenire l’aggravamento della crisi, di correggerne gli effetti ed eliminarne le cause, attraverso un idoneo piano di risanamento (c. 2).

Quando si determini la situazione di cui al comma 2, la mancata adozione di provvedimenti adeguati, da parte dell’organo amministrativo, costituisce grave irregolarità, ai sensi dell’articolo 2409 del codice civile (c. 3).

Non costituisce provvedimento adeguato, ai sensi dei commi 1 e 2, la previsione di un ripianamento delle perdite da parte dell’amministrazione o delle amministrazioni pubbliche socie, anche se attuato in concomitanza a un aumento di capitale o ad un trasferimento straordinario di partecipazioni o al rilascio di garanzie o in qualsiasi altra forma giuridica, a meno che tale intervento sia accompagnato da un piano di ristrutturazione aziendale, dal quale risulti comprovata la sussistenza di concrete prospettive di recupero dell’equilibrio economico delle attività svolte, approvato ai sensi del comma 2, anche in deroga al comma 5 (c. 4).

Le amministrazioni di cui all’art. 1, c. 3, della legge 31.12.2009, n. 196, non possono, salvo quanto previsto dagli articoli 2447 e 2482-ter del codice civile, sottoscrivere aumenti di capitale, effettuare trasferimenti straordinari, aperture di credito, né rilasciare garanzie a favore delle società partecipate, con esclusione delle società quotate e degli istituti di credito, che abbiano registrato, per tre esercizi consecutivi, perdite di esercizio ovvero che abbiano utilizzato riserve disponibili per il ripianamento di perdite anche infrannuali. Sono in ogni caso consentiti i trasferimenti straordinari alle società di cui al primo periodo, a fronte di convenzioni, contratti di servizio o di programma relativi allo svolgimento di servizi di pubblico interesse ovvero alla realizzazione di investimenti, purché le misure indicate siano contemplate in un piano di risanamento, approvato dall’Autorità di regolazione di settore ove esistente e comunicato alla Corte di conti con le modalità di cui all’articolo 5, che contempli il raggiungimento dell’equilibrio finanziario entro tre anni. Al fine di salvaguardare la continuità nella prestazione di servizi di pubblico interesse, a fronte di gravi pericoli per la sicurezza pubblica, l’ordine pubblico e la sanità, su richiesta dell’amministrazione interessata, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, adottato su proposta del Ministro dell’economia e delle finanze, di concerto con gli altri Ministri competenti e soggetto a registrazione della Corte dei conti, possono essere autorizzati gli interventi di cui al primo periodo del presente comma (c. 5)”.

In conformità alle richiamate disposizioni normative, l’Organo Amministrativo della Società ha predisposto le misure di valutazione del rischio di crisi aziendale, in continuità con le determinazioni del precedente Organo Amministrativo che rimarranno in vigore sino a diversa successiva deliberazione, che potrà aggiornarlo e implementarlo in ragione delle mutate dimensioni e complessità delle attività della Società.

1. DEFINIZIONI.

1.1. Continuità aziendale

Il principio di continuità aziendale è richiamato dall’art. 2423-bis C.C. che, in tema di principi di redazione del bilancio, al c. 1, n. 1, recita: *“la valutazione delle voci deve essere fatta secondo prudenza e nella prospettiva della continuazione dell’attività”.*

La nozione di continuità aziendale indica la capacità dell’azienda di conseguire risultati positivi e generare correlati flussi finanziari nel tempo.

Si tratta del presupposto affinché l’azienda operi e possa continuare a operare nel prevedibile futuro come azienda in funzionamento e creare valore, il che implica il mantenimento di un equilibrio economico-finanziario.

L'azienda, nella prospettiva della continuazione dell'attività, costituisce, come indicato nell'OIC 11 (§ 22), un complesso economico funzionante destinato alla produzione di reddito per un prevedibile arco temporale futuro, relativo a un periodo di almeno dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio.

Nei casi in cui, a seguito di tale valutazione prospettica, siano identificate significative incertezze in merito a tale capacità, dovranno essere chiaramente fornite nella nota integrativa le informazioni relative ai fattori di rischio, alle assunzioni effettuate e alle incertezze identificate, nonché ai piani aziendali futuri per far fronte a tali rischi e incertezze. Dovranno inoltre essere esplicitate le ragioni che qualificano come significative le incertezze esposte e le ricadute che esse possono avere sulla continuità aziendale.

1.2. Crisi

L'art. 2, lett. c) della L. 19.10.2017, n. 155 (Delega al Governo per la riforma delle discipline della crisi d'impresa e dell'insolvenza) definisce lo stato di crisi (dell'impresa) come *“probabilità di futura insolvenza, anche tenendo conto delle elaborazioni della scienza aziendalistica”*; insolvenza a sua volta intesa – ex art. 5, R.D. 16.03.1942, n. 267 – come la situazione che *“si manifesta con inadempimenti od altri fatti esteriori, i quali dimostrino che il debitore non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni”* (definizione confermata nel D. Lgs. 12.01.2019, n. 14, recante “Codice della crisi di impresa e dell'insolvenza in attuazione della L. 19.10.2017, n. 155”, il quale all'art. 2, c. 1, lett. a) definisce la “crisi” come *“lo stato di difficoltà economico-finanziaria che rende probabile l'insolvenza del debitore e che per le imprese si manifesta come inadeguatezza dei flussi di cassa prospettici a far fronte regolarmente alle obbligazioni pianificate”*.

Il tal senso, la crisi può manifestarsi con caratteristiche diverse, assumendo i connotati di una:

- crisi finanziaria, allorché l'azienda – pur economicamente sana – risenta di uno squilibrio finanziario e quindi abbia difficoltà a far fronte con regolarità alle proprie posizioni debitorie. Secondo il documento OIC 19, Debiti, (Appendice A), *“la situazione di difficoltà finanziaria è dovuta al fatto che il debitore non ha, né riesce a procurarsi, i mezzi finanziari adeguati, per quantità e qualità, a soddisfare le esigenze della gestione e le connesse obbligazioni di pagamento”*;
- crisi economica, allorché l'azienda non sia in grado, attraverso la gestione operativa, di remunerare congruamente i fattori produttivi impiegati.

2. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CRISI

Tenuto conto che la norma di legge fa riferimento a “indicatori” e non a “indici” e, dunque a un concetto di più ampia portata e di natura predittiva, la Società ha individuato i seguenti strumenti di valutazione dei rischi oggetto di monitoraggio:

- analisi di indici e margini di bilancio;
- analisi prospettica attraverso indicatori;

2.1. Analisi di indici e margini di bilancio.

L'analisi di bilancio si focalizza sulla:

- solidità: l'analisi è indirizzata ad apprezzare la relazione fra le diverse fonti di finanziamento e la corrispondenza tra la durata degli impieghi e delle fonti;
- liquidità: l'analisi ha ad oggetto la capacità dell'azienda di far fronte ai pagamenti a breve con la liquidità creata dalle attività di gestione a breve termine;
- redditività: l'analisi verifica la capacità dell'azienda di generare un reddito capace di coprire l'insieme dei costi aziendali nonché, eventualmente, remunerare del capitale.

Tali analisi vengono condotte considerando un arco di tempo storico quadriennale (e quindi l'esercizio corrente e i tre precedenti), sulla base degli indici e margini di bilancio di seguito indicati.

Gli indicatori di seguito riportati sono stati valutati razionalmente in base alla loro rilevanza oggettiva. L'Organo Amministrativo ha adottato gli indici più idonei a definire la situazione aziendale, in ragione delle caratteristiche di settore e aziendali, nonché dell'area di attività tali da permettere un tempestivo intervento al manifestarsi del rischio di insolvenza.

Si è proceduto con un approccio che tiene conto del settore in cui opera la società e ci si è agganciati alla storicità e al consolidamento dei risultati ottenuti nell'ambito dello sviluppo dell'attività nell'arco temporale considerato. La Società ha, infatti, sempre operato con ottenimento di risultati sempre positivi e buone performance operative.

La "soglia di attenzione" deve intendersi come una situazione di superamento dei parametri fisiologici di normale andamento, tale da ingenerare un potenziale rischio di compromissione in prospettiva dell'equilibrio economico, finanziario o patrimoniale della società meritevole quindi di approfondimento. Per tali indicatori si possono estrapolare valori di riferimento estremamente prudenti e valutare limiti di tolleranza, superati quali l'Organo Amministrativo deve comunque attivarsi, così da conseguire il risultato di una gestione tempestiva della fase di pre-crisi.

Elenco indicatori
Margini
Margine di tesoreria
Margine di struttura primario
Margine di struttura secondario
Margine di disponibilità
Indici
Indice di liquidità
Indice di disponibilità
Indice di copertura delle immobilizzazioni
Indipendenza finanziaria
Leverage
Margini
Margine operativo lordo (MOL)
Risultato operativo (EBIT)
Indici
Return on Equity (ROE)
Return on Investment (ROI)
Return on sales (ROS)
Altri indici e indicatori
Indice di rotazione del capitale investito (ROT)
Flusso di cassa della gestione caratteristica prima delle variazioni del CCN
Flusso di cassa della gestione caratteristica dopo delle variazioni del CCN
Rapporto tra PFN e EBITDA
Rapporto D/E (<i>Debt/Equity</i>)
Rapporto oneri finanziari su MOL

2.2. Altri strumenti di valutazione.

Altri strumenti di valutazione sono stati sinteticamente e significativamente trattati nella Relazione sulla Gestione relativa la Bilancio al 31/12/2019.

3. MONITORAGGIO PERIODICO

L'Organo Amministrativo provvede a redigere con cadenza almeno trimestrale una relazione sull'attività che contempla il monitoraggio dei rischi che viene inserita nella Relazione predisposta dalla controllante Holding Ferrara Servizi Srl.

Detta attività di monitoraggio è realizzata anche in adempimento di quanto prescritto ex art. 147-*quater* del TUEL, a mente del quale, tra l'altro:

“L'ente locale definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema di controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale. Tali controlli sono esercitati dalle strutture proprie dell'ente locale, che ne sono responsabili (c. 1).

Per l'attuazione di quanto previsto al comma 1 del presente articolo, l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica (c. 2).

Sulla base delle informazioni di cui al comma 2, l'ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente (c. 3).

I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica, predisposto secondo le modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni (c. 4).

Le disposizioni del presente articolo si applicano, in fase di prima applicazione, agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti, per l'anno 2014 agli enti locali con popolazione superiore a 50.000 abitanti e, a decorrere dall'anno 2015, agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ad eccezione del comma 4, che si applica a tutti gli enti locali a decorrere dall'anno 2015, secondo le disposizioni recate dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle società quotate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile. A tal fine, per società quotate partecipate dagli enti di cui al presente articolo si intendono le società emittenti strumenti finanziari quotati in mercati regolamentati (c. 2)”.

Le attività sopra menzionate sono portate a conoscenza dell'assemblea nell'ambito della Relazione sul governo societario riferita al relativo esercizio.

In presenza di elementi sintomatici dell'esistenza di un rischio di crisi, l'Organo Amministrativo è tenuto a convocare senza indugio l'assemblea dei soci per verificare se risulti integrata la fattispecie di cui all'art. 14, c. 2, D. Lgs. 175/2016 e per esprimere una valutazione sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale della società.

Qualora venissero individuati dall'Organo Amministrativo profili di rischio di crisi aziendale lo stesso dovrà provvedere a formulare gli indirizzi per la redazione di idoneo piano di risanamento recante i provvedimenti necessari a prevenire l'aggravamento della crisi, correggerne gli effetti ed eliminarne le cause ai sensi dell'art. 14, c. 2, D. Lgs. 175/2016.

B. RELAZIONE SU MONITORAGGIO E VERIFICA DEL RISCHIO DI CRISI AZIENDALE AL 31/12/2019.

In adempimento alle procedure di valutazione del rischio adottate dall'Organo Amministrativo si è proceduto all'attività di monitoraggio e di verifica del rischio aziendale le cui risultanze, con riferimento alla data del 31/12/2019, sono di seguito evidenziate.

1. La Società e il Gruppo.

1.1. La Holding come strumento di *governance* delle società partecipate dagli Enti Locali

Prima di passare all'analisi dettagliata di AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl è necessario delineare la struttura complessiva entro la quale la Società si colloca al fine di comprendere al meglio il contesto.

La *governance* delle società partecipate dal Comune di Ferrara si struttura attraverso una società **Holding, a totale controllo pubblico.**

Per maggiore chiarezza si riporta l'articolo 5 dello statuto sociale che recita: *“Il capitale sociale è di Euro 85.117.400,41. La quota di capitale pubblico posseduta dal socio Comune di Ferrara non può essere inferiore al 100% per tutta la durata della società”*.

Ne consegue che Holding Ferrara Servizi S.r.l. è una società unipersonale del Comune di Ferrara, iscritta nella sezione ordinaria del Registro delle Imprese di Ferrara in data 29 Dicembre 2006.

Lo scopo particolare della Società è di assicurare compattezza e continuità nella gestione delle società controllate dal Comune di Ferrara esercitando funzioni di indirizzo strategico e di direzione e coordinamento sia dell'assetto organizzativo che delle attività esercitate dalle società partecipate.

Il sistema di regole che sovrintende l'attività di governo della società è riconducibile alla definizione di *corporate governance* ossia un sistema di regole gestionali rivolte al soddisfacimento delle condizioni di equilibrio generale e particolare della società, **garantendo lo svolgimento di un'attività di controllo sul grado di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati.**

Il modello Holding di partecipazioni societarie consente:

- a) di realizzare un sistema di controllo dell'attività delle società partecipate di “secondo livello”, sviluppando economie di controllo e di coordinamento grazie alla istituzione di un apposito ufficio dipendente dalla direzione generale di HFS e finalizzato alla gestione accentrata e uniforme delle partecipate;
- b) di raggiungere economia ed efficacia di informazioni grazie all'implementazione continua delle informazioni presenti sui siti internet delle società del Gruppo che permettono uno sguardo d'insieme rimettendo ai siti delle singole partecipate e controllate la descrizione analitica delle attività da loro svolte e degli adempimenti posti in essere garantendo una interfaccia grafica e uno stile uniforme in modo tale da garantire una lettura semplice ed immediata dei contenuti;
- c) di agevolare le operazioni di consolidamento con le società partecipate;
- d) di fornire servizi a tutte le società del gruppo indirizzandole nelle decisioni strategiche;
- e) di disporre di uno strumento societario che, in quanto dotato di proprio patrimonio, possa ricorrere al sistema bancario non solo per le proprie necessità di finanziamento, ma soprattutto a sostegno delle partecipate;
- f) di coordinare la catena di *governance* con l'ente proprietario garantendo uniformità di gestione.

Holding Ferrara Servizi S.r.l. è società pienamente rispondente al modello cd. *“in house”*, essendo presenti i tre requisiti del:

- a) Capitale totalmente pubblico;
- b) Esercizio di un controllo analogo da parte dell'Ente socio, con influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni importanti della società;
- c) Maggior parte dell'attività svolta in relazione alla sfera del socio.

In considerazione delle previsioni del proprio oggetto sociale, la Holding e le controllate, tra cui AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl rispettano i limiti predefiniti dalle deliberazioni adottate dall'Ente locale socio relativamente alla propria attività.

1.2 Modalità di Indirizzo e Controllo

Holding Ferrara Servizi S.r.l. nella sua attività, e per quanto qui rileva nel rapporto con le imprese controllate, persegue gli indirizzi strategici definiti dall'Ente locale, attraverso una serie di obiettivi:

- **HFS garantisce il pieno rispetto degli indirizzi strategici definiti dall'Ente locale proprietario.** Gli indirizzi strategici che fanno riferimento agli indirizzi generali forniti dall'ente sovraordinato attraverso il **DUP – DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE**, una volta declinati vengono sottoposti all'approvazione dell'assemblea dell'Ente Proprietario. **Tali indirizzi sono impegnativi per gli Amministratori delle società del Gruppo e quindi per AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl;**
- Le società controllate dalla Holding, come AFM, sono sottoposte all'attività di direzione e coordinamento della Capo Gruppo HFS, cui compete indicare gli obiettivi da perseguire nel corso degli esercizi. I poteri di indirizzo e di controllo strategico sulle società partecipate restano nella titolarità del Comune di Ferrara che li esercitano tramite Holding Ferrara Servizi S.r.l.

Holding Ferrara Servizi S.r.l. adotta **idonee procedure** per l'effettivo esercizio di una attività di indirizzo, coordinamento e controllo sulle società del Gruppo ristretto. A tal fine sono individuate specifiche **modalità operative nell'ambito del regolamento per la redazione del budget, del bilancio, delle situazioni trimestrali e per l'esercizio delle funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo.**

Allo scopo, la Società tiene apposita rendicontazione, con autonoma evidenziazione dei risultati gestionali, relativamente a ciascuna delle società partecipate che operano in *house providing*.

Con appositi strumenti operativi sono definite dal Comune di Ferrara **le modalità per il coordinamento dei processi correlati all'esercizio delle funzioni di controllo delle società partecipate ai sensi di legge e con riferimento al quadro normativo in materia di controlli, vincoli di finanza pubblica, trasparenza, disciplina dell'anticorruzione, pubblicità, previsto per le società partecipate dagli Enti locali.**

L'Ente locale definisce preventivamente **i macro-obiettivi gestionali** a cui devono tendere le società partecipate, secondo parametri qualitativi e quantitativi. Detti parametri sono impartiti come indirizzi alle società del Gruppo ristretto di cui fa parte AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl.

AFM trasmette all'Ente Socio:

- Il **budget** preventivo;
- **Relazioni trimestrali** per il I°, II° e III ° trimestre contenenti informazioni di natura economica, finanziaria e patrimoniale, evidenziando gli eventuali **scostamenti** rispetto al budget previsionale e rispetto agli obiettivi gestionali individuati dall'Ente Socio;
- Il **bilancio d'esercizio** della società.

1.3 L'attività della Società

Dall'articolo quattro dello Statuto si apprende che AFM Farmacie Comunali Ferrara ha il seguente oggetto sociale:

4.1 La Società svolge la propria attività nell'interesse dell'ente territoriale di riferimento.

La Società ha per oggetto l'esercizio diretto di farmacie, siano esse proprie o di titolarità del Comune di Ferrara, nel qual caso lo svolgimento del servizio avviene per conto del comune stesso; può inoltre svolgere tale servizio per conto di altri enti ed istituzioni che lo richiedono, sempre nel rispetto delle norme di legge applicabili.

Tale attività comprende:

- a) la vendita e distribuzione di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, affini ai farmaceutici, omeopatici, di erboristeria, veterinari, preparati galenici, officinali e magistrali, prodotti apistici, alimenti per la prima infanzia, dietetici speciali, complementi alimentari, integratori della dieta, prodotti cosmetici e per l'igiene personale, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari, materiali di medicazione, reattivi e diagnostici, apparecchi medicali ed elettromedicali, e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie;
- b) la produzione di prodotti officinali, omeopatici, di prodotti di erboristeria, di profumeria, dietetici, integratori alimentari e di prodotti affini ed analoghi;
- c) l'effettuazione di test di auto-diagnosi e di servizi di carattere sanitario, rivolti all'utenza;
- d) la gestione della distribuzione all'ingrosso, anche al di fuori del territorio comunale, di specialità medicinali, di prodotti parafarmaceutici e di articoli vari normalmente collegati con il servizio farmaceutico, nonché la prestazione di servizi utili, complementari e di supporto all'attività commerciale;
- e) la promozione e partecipazione ad iniziative in ambito sanitario e/o sociale in favore di cittadini, ivi compresa l'erogazione di servizi connessi alle attività socio-sanitarie;
- f) la promozione, partecipazione e collaborazione ai programmi di medicina preventiva, tutela della salute, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale a favore dei propri dipendenti, anche in proprio mediante corsi, convegni, master e simili, ciò al fine di garantire un costante livello di efficienza e di qualità nello svolgimento dell'attività a favore dei destinatari;
- la Società potrà, inoltre, estendere la propria attività ad ulteriori servizi connessi ed accessori a quelli sopra elencati, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- gestione servizi socio-sanitari alla persona anche mediante nuove tecnologie quali: telesoccorso, telemedicina, servizi di prenotazione, ecc.;
 - distribuzione di medicinali e prodotti parafarmaceutici a favore di cittadini utenti delle residenze sanitarie assistite;
 - fornitura a paesi colpiti da calamità compatibilmente con le disponibilità e tenendo conto delle richieste;
 - distribuzione di presidi sanitari per conto del ssn;
 - fornitura di ulteriori servizi agli operatori, enti o istituzioni, imprese, che agiscono nel campo farmaceutico o che svolgono prestazioni sanitarie o assistenziali a favore della collettività.
- Le attività ed i servizi rientranti nell'oggetto sociale possono essere svolti, fatti salvi i divieti posti dalla legge, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, e mezzi e strumenti elettronici, informatici e telematici di ogni tipo.
- 4.2 La Società potrà effettuare i servizi di farmacia di cui sopra anche a favore o in collaborazione con enti pubblici e privati, nel rispetto delle norme di legge.
- 4.3 La Società può inoltre essere titolare di autorizzazioni amministrative per la produzione, commercializzazione, e vendita di prodotti e per la gestione di servizi e prestazioni che hanno attinenza al settore sanitario o ad esso assimilato.
- 4.4 La Società può eseguire, nell'ambito della promozione della sua attività, donazioni a enti, preferibilmente sotto forma di servizi, associazioni e organizzazioni che operano in campo assistenziale, umanitario, culturale e sociale.
- 4.5 La Società assicura l'informazione ai clienti sui servizi e sui prodotti posti sul mercato.
- 4.6 La realizzazione dell'oggetto sociale può essere perseguita, previa autorizzazione dell'assemblea, anche attraverso società controllate o collegate, o l'affitto di aziende di carattere pubblico o privato o rami di esse, o la partecipazione a società commerciali, consorzi od associazioni già esistenti o a raggruppamenti temporanei di impresa.
- 4.7 Per il perseguimento dell'oggetto sociale, la Società può compiere tutte le operazioni commerciali, finanziarie, mobiliari ed immobiliari ritenute utili e necessarie.
- 4.8 La Società è in ogni caso vincolata a realizzare oltre l'ottanta per cento del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dall'ente pubblico locale socio, nell'ambito del mandato ricevuto dal medesimo attraverso il contratto di servizio. la produzione ulteriore rispetto al suddetto

limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della Società.

2. La compagine sociale e il gruppo societario

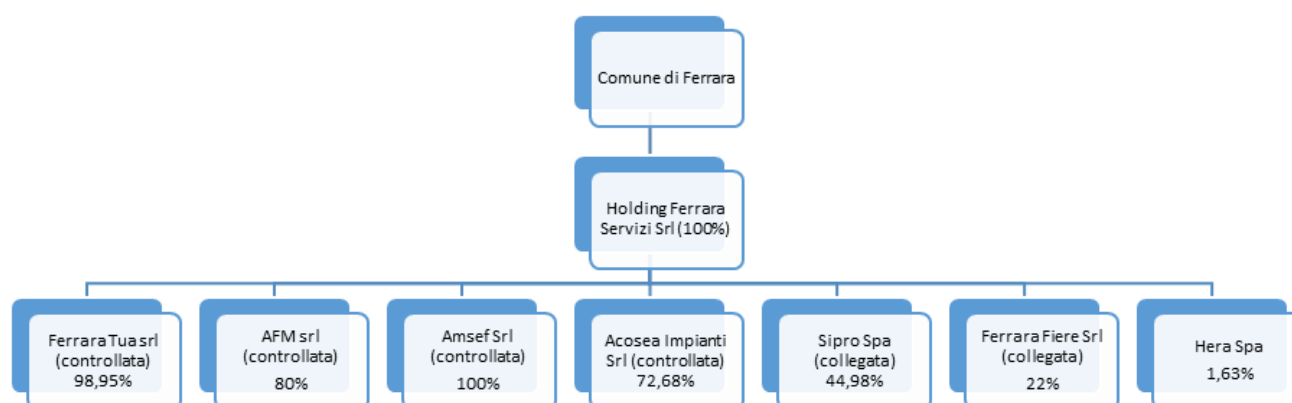
Al 31.12.2019 la compagine sociale della capogruppo Holding Ferrara Servizi S.r.l. è così costituita.

Compagine sociale di Holding Ferrara Servizi S.r.l.	Valore nominale Complessivo (€)	%
Comune di Ferrara	85.117.400,41	100%
	85.117.400,41	100%

Per "Gruppo ristretto" si intendono le società controllate da Holding Ferrara Servizi S.r.l.

Per "Gruppo" s'intendono tutte le società partecipate da Holding Ferrara Servizi S.r.l. medesima, a prescindere dalla quota di partecipazione, e con esclusione delle società quotate in mercati regolamentati.

Di seguito lo schema relativo alla struttura societaria con in evidenza la collocazione di AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl all'interno del Gruppo HFS:



Soci di AFM:

Elenco Soci	QUOTE	%
Comune di Ferrara	100.000,00	20,00%

Holding Ferrara Servizi Srl	400.000,00	80,00%
Capitale Sociale	500.000,00	100,00%

3. Organo Amministrativo:

Amministratore Unico la società Holding Ferrara Servizi Srl nominato il 27/04/2018 a tempo indeterminato.

4. Organo di controllo.

L'organo di controllo è costituito da un Collegio Sindacale nominato con delibera assembleare in data 27/04/2018 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2020. Al Collegio Sindacale è attribuita anche la revisione legale dei conti.

Di seguito i componenti del Collegio Sindacale alla data del 31/12/2019:

- Gnani Irene - Presidente
- Vecchi Ivano - Sindaco effettivo
- Mauro Luciano - Sindaco effettivo
- Tarricone Maurizio - Sindaco supplente
- Cestari Greta - Sindaco supplente

5. Organismo di Vigilanza.

La Società ha adottato il modello 231/2001 dal 2009; dalla prima adozione il modello ha subito diverse revisioni ed aggiornamenti. L'Organismo di Vigilanza è monocratico e attualmente è Riccardo Caniato.

6. Il personale.

La situazione del personale occupato alla data del 31.12.2019 è la seguente:

INQUADRAMENTI	AREA	C.C.N.L.	2019 media annua
DIRETTORE AZIENDA	direzione	dirigenti	1
1Q AMM.VO	quadri	dipendenti	1
1SUPER	quadri	dipendenti	11
1C	quadri	dipendenti	1
1C AMM.VO	quadri	dipendenti	1
1 LIV. Responsabili amministrativi	Alta prof.tà	Alta prof.tà	2,58
Farmacisti Collaboratori	Alta prof.tà	Alta prof.tà	55,68
2 LIV. Amministrativi	Alta prof.tà	Alta prof.tà	1
Specializzati Farmacia	Alta prof.tà	Alta prof.tà	2,79
3 LIV Specializzati Farmacia	Tecn.amm.va	Tecn.amm.va	1,58
Commessi e amm.vi 4-5-6 LIV.	Tecn.amm.va	Tecn.amm.va	2,07
Totali			80,70

Direttore Generale
Michele Balboni

La Direzione Generale della società è demandata ad un Direttore Generale nominato con Verbale del Consiglio di Amministrazione a cui è stata conferita apposita procura notarile depositata presso il Registro Imprese, in virtù della quale sono stati delegati una serie di poteri.

Le funzioni allo stesso attribuite riguardano essenzialmente:

Adozione dei provvedimenti connessi alla Gestione del Personale; poteri di firma per atti e corrispondenza ordinaria; rappresentanza processuale per cause di lavoro e relative a crediti, debiti e danneggiamenti con facoltà di nominare avvocati e procuratori alle liti; predisposizione schema budget. Gli sono stati inoltre delegati i poteri-doveri del Datore di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e la responsabilità in ambito di tutela ambientale e i seguenti incarichi: referente interno di coordinamento e collaborazione con l'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001; Responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi dell'art. 7 Legge 190/2012, nonché quale Responsabile per la trasparenza ai sensi dell'art. 43 D. Lgs. 33/2013, con i compiti stabiliti dalle precitate normative e da ogni ulteriore disposizione legislativa o regolamentare applicabile.

La governance di AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl in base alla normativa applicabile è articolata come segue:

- Assemblea dei Soci;
- Amministratore Unico;
- Collegio Sindacale con revisione legale dei conti;
- Direttore Generale;
- Organismo di Vigilanza;
- Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

7. Valutazione del rischio di crisi aziendale al 31.12.2019.

La Società ha condotto la misurazione del rischio di crisi aziendale utilizzando gli strumenti di valutazione indicati nella presente Relazione elaborati ai sensi dell'art. 6, co. 2, d.lgs. 175/2016 e verificando l'eventuale sussistenza di profili di rischio di crisi aziendale, secondo quanto di seguito indicato.

7.1. Analisi di bilancio

L'analisi di bilancio si è articolata nelle seguenti fasi:

- raccolta delle informazioni ricavabili dai bilanci, dalle analisi di settore e da ogni altra fonte significativa;
- riclassificazione dello stato patrimoniale e del conto economico;
- elaborazione di strumenti per la valutazione dei margini, degli indici, dei flussi;
- comparazione dei dati relativi all'esercizio corrente e ai tre precedenti;
- formulazione di un giudizio sui risultati ottenuti.

7.1.1. Esame degli indici e dei margini significativi

La seguente tabella evidenzia l'andamento degli indici e margini di bilancio considerati nel periodo oggetto di esame (esercizio corrente e tre precedenti).

Indicatori	Anno 2019 (anno corrente)	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
Stato patrimoniale				
Margini				
Margine di tesoreria	(4.926.798)	(4.903.356)	(5.060.834)	(5.285.306)
Margine di struttura primario	(4.245.828)	(4.518.592)	(4.905.389)	(5.481.312)
Margine di struttura secondario	(3.201.634)	(3.201.971)	(3.354.491)	(3.574.600)
Margine di disponibilità	(3.214.162)	(3.214.696)	(3.366.259)	(3.586.318)

Indici				
Indice di liquidità	2,13 %	1,83 %	1,81 %	1,58 %
Indice di disponibilità	44,30 %	44,49 %	44,22 %	41,08 %
Indice di copertura delle immobilizzazioni	29,21 %	25,63 %	21,60 %	16,26 %
Indipendenza finanziaria	20,45 %	17,97 %	15,12 %	11,75 %
Leverage	3,89	4,56	5,61	7,51
Conto Economico				
Margini				
Margine operativo lordo (MOL)	653.639	650.616	755.302	742.651
Risultato operativo (EBIT)	297.734	332.100	452.159	516.884
Indici				
Return on Equity (ROE)	11,10 %	13,24 %	21,24 %	27,76 %
Return on Investment (ROI)	2,86 %	3,08 %	3,96 %	4,24 %
Return on sales (ROS)	1,68 %	1,89 %	2,51 %	2,91 %
Altri indici e indicatori				
Indice di rotazione del capitale investito (ROT)	206,52 %	202,87 %	198,88 %	195,59 %
Flusso di cassa della gestione caratteristica prima delle variazioni del CCN	738.475	756.681	891.620	917.998
Flusso di cassa della gestione caratteristica dopo delle variazioni del CCN	550.346	509.028	725.912	1.546.020
PFN	(1.012.019)	(960.374)	(998.267)	(1.293.498)
Rapporto tra PFN e EBITDA	(1,55)	(1,48)	(1,32)	(1,74)
Rapporto D/E (<i>Debt/Equity</i>)	1,32	1,47	1,86	2,51
Rapporto oneri finanziari su MOL	3,44 %	4,47 %	5,26 %	6,59 %

Legenda di alcuni indicatori:

EBITDA (o MOL) = ricavi A1 al netto di B6 – B7 – B8 – B9

EBIT = A – B + C15 + C16 + D18 – D19

PFN = Debiti finanziari a breve e lungo termine al netto delle disponibilità finanziarie immediate (cassa e banca) con segno positivo (+) quando si indica un'eccedenza delle disponibilità liquide e finanziarie rispetto all'indebitamento, e segno negativo (-) quando si verifica un'insufficienza delle disponibilità liquide e finanziarie necessarie a coprire l'indebitamento finanziario

7.1.2. Valutazione dei risultati.

I risultati sono coerenti con le aspettative della programmazione attuata.

8. Conclusioni.

I risultati dell'attività di monitoraggio condotta in funzione degli adempimenti prescritti ex art. 6, c. 2 e 14, c. 2, 3, 4, 5 del D. Lgs. 175/2016 inducono l'Organo Amministrativo a ritenere che il rischio di crisi aziendale relativo alla Società sia complessivamente da escludere.

C. STRUMENTI INTEGRATIVI DI GOVERNO SOCIETARIO.

Ai sensi dell'art. 6, c. 3 del D. Lgs. 175/2016:

“Fatte salve le funzioni degli organi di controllo previsti a norma di legge e di statuto, le società a controllo pubblico valutano l'opportunità di integrare, in considerazione delle dimensioni e delle

caratteristiche organizzative nonché dell'attività svolta, gli strumenti di governo societario con i seguenti:

- a) regolamenti interni volti a garantire la conformità dell'attività della società alle norme di tutela della concorrenza, comprese quelle in materia di concorrenza sleale, nonché alle norme di tutela della proprietà industriale o intellettuale;*
- b) un ufficio di controllo interno strutturato secondo criteri di adeguatezza rispetto alla dimensione e alla complessità dell'impresa sociale, che collabora con l'organo di controllo statutario, riscontrando tempestivamente le richieste da questo provenienti, e trasmette periodicamente all'organo di controllo statutario relazioni sulla regolarità e l'efficienza della gestione;*
- c) codici di condotta propri, o adesione ai codici di condotta collettivi aventi a oggetto la disciplina dei comportamenti imprenditoriali nei confronti di consumatori, utenti, dipendenti e collaboratori, nonché altri portatori di legittimi interessi coinvolti nell'attività della società;*
- d) programmi di responsabilità sociale dell'impresa, in conformità alle raccomandazioni della Commissione dell'Unione Europea”.*

In base al c. 4:

“Gli strumenti eventualmente adottati ai sensi del comma 3 sono indicati nella relazione sul governo societario che le società controllate predispongono annualmente, a chiusura dell'esercizio sociale e pubblicano contestualmente al bilancio di esercizio”.

In base al c. 5:

“Qualora le società a controllo pubblico non integrino gli strumenti di governo societario con quelli di cui al comma 3, danno conto delle ragioni all'interno della relazione di cui al comma 4”.

Nella seguente tabella si indicano gli strumenti integrativi di governo societario:

Riferimenti normativi	Oggetto	Strumenti adottati	Motivi della mancata integrazione
Art. 6, c. 3 lett. a)	Regolamenti interni	La Società ha adottato: <ul style="list-style-type: none"> - regolamento per l'acquisto di beni, servizi e lavori; - regolamento acquisti in economia; - regolamento per il conferimento degli incarichi di collaborazione e consulenza; - regolamento per il reclutamento del personale; 	
Art. 6, c. 3 lett. b)	Ufficio di controllo		La Società in considerazione delle dimensioni della struttura organizzativa e dell'attività svolta, non si è dotata ad oggi di una struttura di <i>internal audit</i>
Art. 6, c. 3 lett. c)	Codice di condotta	La Società ha adottato: <ul style="list-style-type: none"> - Modello di organizzazione e gestione ex D. Lgs. 231/2001; - Codice Etico; - Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza ex L. 190/2012; 	Non si ritiene necessario adottare ulteriori strumenti integrativi
Art. 6, c. 3 lett. d)	Programmi di responsabilità sociale		La controllante HFS ha avviato lo studio per l'attivazione di un programma di responsabilità sociale

I SISTEMI E GLI STRUMENTI

Il Codice Etico D.lgs. 231/2001

AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl, come la controllante Holding Ferrara Servizi S.r.l., ha adottato il **modello** di cui al D.Lgs. 231/2001.

L'adozione e l'efficace attuazione del modello rappresenta non solo uno strumento di prevenzione di eventuali reati, ma migliora, in quanto insieme di regole cui gli esponenti aziendali sono tenuti ad uniformarsi, la *corporate governance* di Holding Ferrara Servizi S.r.l. e delle società del Gruppo ristretto.

Scopo del modello è la costruzione di un sistema strutturato e organico di procedure e di attività di controllo, da svolgersi anche e principalmente in via preventiva e tale da non potere essere violato se non eludendone fraudolentemente le disposizioni.

Data la natura delle società pubbliche, in tale ambito il modello di cui al D.Lgs. 231/2001 - tipicamente privatistico - è implementato estendendone l'ambito di applicazione non solo ai reati contro la pubblica amministrazione previsti dal medesimo D.Lgs. 231/2001, ma anche ai fini del conseguimento degli obiettivi previsti nella L. 190/2012 (*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*).

Lo sviluppo del modello di organizzazione e gestione, adeguato a prevenire il rischio di illeciti, è attuato con riferimento alle problematiche e alle modalità gestionali specifiche di AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl (garantendo una disciplina uniforme e chiara a tutte le entità che costituiscono il gruppo), rispettando gli standard fissati dal modello della Capo Gruppo, secondo le fasi seguenti:

- a) Identificazione dei rischi e dei processi sensibili;
- b) Individuazione delle iniziative necessarie ai fini del miglioramento e dell'adeguamento del sistema di controllo interno e dei requisiti organizzativi essenziali alla luce dei principi della separazione delle funzioni e della definizione di poteri autorizzativi coerenti con le responsabilità assegnate;
- c) Definizione delle procedure decisionali e gestionali;
- d) Individuazione di nuovi reati presupposto e recepimento della normativa relativa al 'whistleblowing' con la creazione di un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e l'attivazione di una piattaforma informatica per l'invio delle stesse.

Sono conseguentemente stati predisposti:

- Il **Codice Etico**, che fissa le linee di orientamento generali e i principi cui l'operatività della società si ispira costantemente. Rappresenta un veicolo di sensibilizzazione di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della società, affinché, conformando costantemente il loro operare alle prescrizioni previste, orientino i loro comportamenti al rispetto della legge e dei principi di correttezza e trasparenza;
- Il **Modello di Organizzazione e Gestione**, specificamente diretto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, fondato sui protocolli, procedure tese a disciplinare in dettaglio le modalità operative nei settori "sensibili", e su un sistema di deleghe di funzioni e di procure che assicuri una chiara e trasparente rappresentazione del processo di formazione e di attuazione delle decisioni;
- L'**Organismo di Vigilanza** (O.d.V.) con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di assicurarne l'aggiornamento.

Come già rilevato, Holding Ferrara Servizi S.r.l. e le società del Gruppo sono tenute all'applicazione della vigente normativa in materia di **anticorruzione e trasparenza** (L.190/2012) per quanto riguarda le attività di pubblico interesse da loro svolte e disciplinate dal diritto nazionale o dell'Unione europea conformandosi, inoltre, agli indirizzi dei soci definiti in materia.

La trasparenza dell'attività amministrativa costituisce principio generale in materia di anticorruzione ed è assicurata mediante la pubblicazione, nel sito web istituzionale del Piano di Prevenzione della Corruzione aggiornato per il periodo 2020-2022 contenente tutte le informazioni previste dalla legge,

secondo criteri di facile accessibilità, completezza e semplicità di consultazione, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio e di protezione dei dati personali.

Alla luce del regolamento europeo 2016/679 noto come **GDPR** (General Data Protection Regulation) sulla protezione dei dati personali applicabile in tutti gli Stati membri e relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al **trattamento e alla libera circolazione dei dati personali** le società del Gruppo hanno attivamente operato in collaborazione con un consulente esterno nominato dalla Capogruppo per adeguare tutte le procedure alla nuova normativa. Nel complesso si può affermare che nell'ambito della tutela della privacy è stato raggiunto un buon livello di adeguamento a quanto disposto dalla normativa europea.

In aggiunta a quanto previsto sopra, al fine di garantire massimo grado di equità e correttezza nel conferimento di incarichi e selezione del personale, la Holding Ferrara Servizi S.r.l. e le società del Gruppo ristretto adottano la seguente regolamentazione interna:

- Procedure per il conferimento di incarichi professionali e contratti;
- Regolamento per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione ed inserimento di personale.

Procedure per conferimento di incarichi e contratti

I Regolamenti aziendali sono adottati in applicazione dei principi di legalità, economicità, efficacia, efficienza, trasparenza e pubblicità.

Disciplinano, integrano ed interpretano la rigorosa applicazione della normativa (comunitaria, nazionale e regionale), legislativa e regolamentare, sia in riferimento alle disposizioni vigenti sia a quelle eventualmente disposte in ogni tempo con esplicito riferimento alla specifica fattispecie societaria, tenendo conto altresì di ogni direttiva in materia che l'Ente locale Socio di Holding Ferrara Servizi S.r.l. ritiene di disporre.

AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl può conferire incarichi individuali solo nel caso in cui emergano particolari problematiche che non possono essere facilmente risolte con il coinvolgimento dei propri amministratori e/o del proprio personale dipendente e/o personale distaccato sempre nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia economica. Il conferimento di incarichi aventi ad oggetto prestazioni di tipo intellettuale da parte di soggetti prestatori è disciplinato in forma di contratti di lavoro autonomo.

Salvo quanto previsto per il conferimento di incarichi in via diretta, gli incarichi sono generalmente affidati con il criterio delle procedure comparative.

Il Comune di Ferrara svolge funzioni di centrale di committenza per gli importi sopra la soglia dei 40.000 euro per conto delle proprie società controllate e/o partecipate, sulla base di specifici accordi con le stesse. In tal senso opera per appalti, forniture, servizi "comuni" o di interesse di specifiche società del Gruppo, con osservanza delle norme previste dalla Legge. AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl ha aderito alla centrale di committenza regionale *Intercenter e nazionale MEPA*.

Per quel che concerne l'acquisto di beni, servizi e forniture da soggetti terzi per le varie tipologie di procedure di affidamento si fa riferimento a quanto disposto dal D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e dalla normativa integrativa e/o modificativa, da ogni altra disposizione legislativa e regolamentare in materia (nazionale, comunitaria, regionale), oltre alle specifiche Linee guida disposte dall'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Regolamento per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento del personale

Il Regolamento individua i principi, le regole e le modalità procedurali generali cui AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl deve attenersi nella ricerca, selezione ed inserimento di personale nel rispetto dello Statuto.

L'atto è adottato ai sensi dell'art. 18, comma 2 del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito con L. 6 agosto 2008, n. 133, nel rispetto dei principi, anche di derivazione comunitaria, di trasparenza,

pubblicità e imparzialità, dettando norme in via di autolimitazione nel rispetto dei principi di cui all'art. 35, comma 3, del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

A prescindere da ogni eventuale vincolo comunque sancito, AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl persegue l'obiettivo di razionalizzazione delle spese di personale, degli oneri contrattuali e delle altre voci di natura retributiva e indennitaria, in coerenza con le proprie esigenze organizzative (e quindi compatibilmente con le stesse), scegliendo tra le varie opzioni funzionalmente attivabili quella più coerente rispetto al suindicato obiettivo.

L'assunzione del personale per la copertura delle qualifiche professionali previste dall'organizzazione delle società avviene, salvo i casi espressamente previsti, per procedura ad evidenza pubblica con selezione per titoli ed esami mediante lo svolgimento di prove volte all'accertamento della professionalità richiesta.

AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl garantisce pari opportunità nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza, di opinioni, orientamenti e condizioni personali e sociali nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, del Codice delle Pari Opportunità. Con uno sguardo alla struttura della Società è possibile apprezzare come venga rispettato il principio del bilanciamento tra uomini e donne nell'assegnazione delle cariche sociali.

AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl fa riferimento alla formazione professionale continua come scelta qualificante della politica delle risorse umane, compatibilmente con le risorse economiche annuali previste a budget.

In una logica di contenimento dell'incremento della spesa globale ed in specifico di focalizzazione dell'utilizzo degli incarichi esterni nonché delle forme di lavoro flessibile, nell'ambito di un processo di crescita qualitativa complessiva del rapporto infra-gruppo, AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl ricorre ordinariamente alla fattispecie del distacco o comando di dipendenti di società facenti parte del Gruppo e/o dell'Ente locale Socio.

PROGRAMMI DI CSR

Infine, per quanto riguarda la **responsabilità sociale** delle imprese, così come identificata dalla Commissione Europea, per conseguire obiettivi sociali ed ambientali nel corso della loro normale attività, si può affermare che AFM Farmacie Comunali Ferrara Srl, per la natura dell'attività che svolge, è costantemente richiamata ai valori sociali. L'impegno in tal senso è orientato verso il miglioramento della trasparenza, l'incremento della formazione e valorizzazione del personale dipendente e la definizione di attività a sostegno delle iniziative locali.

Grazie al completamento della farmacia di via del Naviglio e l'apertura degli spazi ambulatoriali prospicienti si è inteso porre al centro dell'attenzione il cittadino-utente il quale può usufruire di un'ampia gamma di servizi come la consegna di farmaci e di referti oltre al servizio di telemedicina (Holter pressorio ed ECG). Il processo di trasformazione da farmacia tradizionale a "farmacia dei servizi" sta procedendo in maniera spedita grazie alla sempre maggiore automazione delle farmacie, alla fidelizzazione della clientela e la vendita di prodotti tramite il canale on line.