

Sostenibilità di Prodotto

Qualità e sicurezza dei prodotti

In tutta la storia del Gruppo la qualità, prima che un obiettivo da perseguire, è stata un punto da cui partire.

Il Gruppo presenta due funzioni Qualità, una per la divisione Heating ed una per la divisione Metering, le quali, oltre che garantire le normali attività di controllo e prevenzione sui processi e sui prodotti, esercitano un costante presidio affinché i processi aziendali siano allineati ai migliori standard in termini di certificazioni di qualità, sicurezza e ambientale – compresi i controlli sulle sostanze nocive e sulla provenienza di materiali da zone di guerra.

Fra le prime aziende in Italia a conseguire la Certificazione di Qualità ISO 9001 nel 1988, il Gruppo ha perseguito negli anni una costante progressione volta ad adeguarsi e spesso ad anticipare le crescenti esigenze del mercato. A tale proposito, tutti i siti operativi del Gruppo risultano certificati secondo lo standard ISO 9001 nella sua più recente revisione 2015⁸.

L'attività di sorveglianza da parte degli enti di certificazione, conferma la capacità dell'organizzazione di mantenere la qualità dei prodotti allineata agli standard internazionali di riferimento.

Per mantenere le certificazioni, il Gruppo aderisce ai protocolli di verifica degli organismi notificati preposti al controllo mediante verifiche annuali allo stato del Sistema di Gestione e dei suoi processi aziendali e produttivi. Questa attività è completata da un piano di audit interno regolarmente condotto su tutti i processi aziendali e su tutte le funzioni, nonché sui principali fornitori. Unitamente a ciò, il Gruppo SIT valuta regolarmente tutti i feedback ottenuti dai clienti.

Tutte le società del Gruppo vengono sostenute e incoraggiate nel processo di mantenimento del sistema qualità, assicurando così ai clienti che tutti i prodotti vengano progettati, costruiti, controllati e forniti con la stessa attenzione, competenza e dedizione da tutte le sue aziende.

Per il conseguimento di questo obiettivo, il Gruppo promuove il miglioramento continuo del Sistema Qualità e lo sviluppo dei programmi ad esso collegati, al fine di ottimizzare il controllo, l'efficienza e la puntualità dei processi.

La scelta di investire in qualità è necessaria per poter competere in un mercato globale e lo è ancora di più per un Gruppo che progetta, produce e vende componenti e prodotti per i quali la sicurezza è un elemento imprescindibile.

Il coinvolgimento della qualità e della sicurezza avviene sin dalle prime fasi del ciclo di vita del prodotto, utilizzando tutte le moderne metodologie allo scopo di aumentare la robustezza del prodotto e di prevenire possibili errori che porterebbero a sostenere costi molto elevati se non identificati per tempo. Il Gruppo prevede inoltre continui e severi controlli sulla sicurezza dei propri prodotti.

Su base annuale, vengono definiti degli obiettivi aziendali di qualità, successivamente formalizzati nel Piano Annuale della Qualità. I KPI's di tali obiettivi riguardano la qualità del prodotto finito percepita dai clienti, l'efficienza dei processi interni e la performance dei fornitori. Durante l'anno vi è un monitoraggio continuo delle performance rispetto ai target predefiniti con lo scopo di verificare lo stato di avanzamento dei progetti e identificare nuove azioni dove ritenuto necessario.

⁸ Si segnala che MeterSIT si è adeguata alla versione 2015 della ISO 9001 nel 2018.



Le tematiche più rilevanti con riferimento alla qualità dei prodotti sono riconducibili sia alle parti meccaniche che alla metrologia, alle schede elettroniche e ai software.

In particolare la Qualità del software viene gestita dal Gruppo mediante metodologie strutturate di test e validazione, allo scopo di ridurre le potenziali criticità.

Oltre alle certificazioni sopra menzionate, il *plant* di Rovigo della divisione Metering è certificato in conformità all'allegato IV della "Direttiva Atex" come Garanzia di Qualità di Produzione in riferimento a strumenti e sistemi il cui utilizzo avviene in atmosfere potenzialmente esplosive. Inoltre i *plant* di Rovigo e Brasov (in riferimento a MeterSit s.r.l.) sono certificati in conformità al Modulo D della Measuring Instruments Directive (Direttiva Strumenti di Misura) come Garanzia di Qualità della Produzione.

Per quanto riguarda i meccanismi per la ricezione di eventuali reclami e segnalazioni, il Gruppo ha in organigramma una funzione "After Sales" che funge da *entry point* per tutti i reclami dei clienti. Una volta ricevuto un reclamo, un team dedicato esegue un'analisi per verificare l'effettiva corrispondenza del *claim* con gli eventuali difetti riscontrati sui prodotti resi e imputabili all'azienda.

Ricerca e Sviluppo

Il Gruppo SIT opera nello sviluppo e nella produzione di sistemi e componenti ad alto contenuto tecnologico. Investire in Ricerca e Sviluppo è pertanto una necessità per poter mantenere quel vantaggio competitivo verso gli altri attori di un mercato che spinge continuamente ad offrire prodotti più innovativi, più performanti e capaci, in questo modo, di garantire classi energetiche di livello più alto. Anche dal punto di vista della loro realizzazione, il Gruppo SIT è costantemente impegnato in studi che consentano di utilizzare una minor quantità di materiale così da permettere cicli produttivi più efficienti ed un minor impatto sull'ambiente. Ricercare nuove soluzioni tecnologiche e sviluppare nuovi prodotti in grado di offrire prestazioni migliori rappresenta quindi il modo migliore per continuare ad essere un riferimento di mercato oltre che a rafforzare l'immagine di brand che a livello mondiale viene riconosciuto come sinonimo di qualità e innovazione.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha sostenuto una spesa in termini di costi ed investimenti in ricerca e sviluppo per circa 10,8 milioni di Euro, pari circa al 3% dei ricavi.

A fine 2018, il Gruppo SIT possiede⁹ 75 brevetti e, nel corso dell'anno 2019, sono in corso di concessione ulteriore 15 brevetti.

Il Gruppo ha scelto di adottare un'organizzazione matriciale in cui i professionisti si occupano di definire i processi di sviluppo e di fare *scouting* di nuove tecnologie nel campo dell'elettronica, della meccanica, delle metodologie di test e della gestione dello sviluppo della documentazione tecnica. In particolare, la divisione Heating si avvale di quattro *platform* manager che gestiscono tutte le fasi di sviluppo progetto e prodotto, dal *concept* alla messa in produzione.

Parallelamente, le esigenze di un time to market sempre più ridotto, che impone di rispondere prontamente ad un mercato che evolve con maggior velocità rispetto al passato, richiedono l'adozione di metodi e strumenti sempre più moderni per poter progettare i prodotti in tempi sempre più rapidi pur garantendo livelli di affidabilità e di qualità ai massimi livelli.

Il processo di sviluppo prodotto adottato segue una metodologia di tipo *stage/gate*, caratterizzato dalle seguenti fasi:

- *Concept* – momento di definizione del design e delle specifiche di prodotto;
- Fase di sviluppo – in cui il *concept* viene messo in atto;
- Fase di verifica e certificazione – dove il prodotto viene sottoposto a *testing* e controlli stringenti per valutarne le performance e la resistenza a situazioni estreme;
- Fase di rilascio e produzione.

Il processo sopracitato porta a minimizzare alcuni dei principali rischi, tipici dello sviluppo di un nuovo prodotto, tra cui il mancato rispetto delle normative internazionali, il mancato rispetto del livello di qualità richiesto dal cliente e eventuali ritardi nello sviluppo e nel rilascio per la produzione.

Lavorando in un contesto tecnologico internazionale le opportunità di instaurare collaborazioni sia con enti di ricerca che con i clienti sono molteplici. Per questo il Gruppo ha da tempo intrapreso sia numerose attività di ricerca con le principali università italiane, quali il Politecnico di Milano, l'Università degli Studi di Padova e l'Università degli Studi di Ferrara, che attività di sviluppo in co-design con i principali player mondiali del settore.

In tutti questi casi il Gruppo ha avuto e continua ad avere la possibilità, da un lato di aumentare le proprie competenze, mantenendosi aggiornato sui principali sviluppi tecnologici mondiali, che di

⁹ Con riferimento ai brevetti concessi, sono considerate tutte le famiglie brevettuali in cui il primo deposito è stato concesso.

mettere a frutto queste competenze, sviluppando prodotti sempre più moderni con e per i propri clienti.

In particolare, si segnala che, in collaborazione con le Università sopracitate, sono attivi numerosi progetti di ricerca in merito a nuove tecnologie innovative, che puntano a raggiungere riduzioni importanti del consumo energetico e dell'inquinamento, garantendo allo stesso tempo un comfort sempre migliore all'utenza nel campo della termoregolazione.

Divisione Heating

All'interno della divisione Heating, la ricerca si focalizza nello sviluppo di soluzioni elettroniche e meccaniche sempre più integrate, intelligenti, in grado di comunicare con l'ambiente esterno attraverso le tecnologie più moderne di internet delle cose (IOT), facili da usare e, contemporaneamente, capaci di massimizzare le prestazioni di comfort riducendo il più possibile i consumi energetici.

Durante il 2018, tra i principali progetti sviluppati, sono da evidenziare:

- Lo sviluppo di una valvola innovativa dedicata al *Combustion Management System (CMS)*, capace di aumentare notevolmente le prestazioni in termini di rapporto di modulazione permettendo quindi regolazioni più accurate e un maggior risparmio energetico;
- Lo sviluppo di una nuova architettura di ventilazione orientata all'aumento delle prestazioni nonostante una riduzione degli spazi di ingombro e degli impieghi di materiale;
- Lo sviluppo di una nuova piattaforma di valvole per caldaie domestiche caratterizzata da una architettura semplificata e versatile orientata alla possibilità di essere adattata e personalizzata su applicazioni diverse e su mercati diversi in un tempo minore rispetto al passato e impiegando minori investimenti produttivi;
- Ampliamento del range degli adattatori e delle curve utilizzati nelle connessioni di partenza dei vari modelli di caldaie.

Divisione Smart Metering

La funzione di ricerca e sviluppo della divisione Metering ha definito obiettivi di medio e lungo termine, focalizzandosi principalmente su investimenti in sviluppo e risorse per:

- Sviluppare una piattaforma di prodotto modulare (meccanica ed elettronica) per il world market.
- Rafforzare la collaborazione con la funzione centrale di strategic sourcing del Gruppo al fine di cogliere tutte le possibilità di ottimizzazione dei costi.
- Migliorare il sensore di misura.
- Condurre analisi preliminari di nuove tecnologie di misura.

In particolare, durante il 2018 è stato certificato ed è entrato in produzione per i mercati esteri un nuovo contatore domestico; è entrata in produzione la nuova piattaforma dei contatori per il settore commerciale ed industriale (C&I); è iniziato lo sviluppo di un nuovo contatore che completerà l'offerta degli smart meters del Gruppo nel segmento destinato ad imprese commerciali ed industriali; è continuata l'attività di cost reduction dei prodotti destinati in particolare al mercato domestico italiano.

Con riferimento alla sostenibilità ambientale, la divisione Metering declina le proprie attività di ricerca tecnologica nel campo del monitoraggio, permettendo agli utenti finali di beneficiare di una maggiore consapevolezza dei propri consumi e contestualmente di avere una riduzione degli stessi.

La catena di fornitura del Gruppo SIT

All'interno del Gruppo SIT, entrambe le divisioni sono dotate di una funzione acquisti centralizzata che gestisce l'approvvigionamento delle materie prime, dei componenti, dei semilavorati e dei servizi per tutte le società delle rispettive divisioni.

Entrambe le funzioni perseguono l'obiettivo di ottenere componenti, materiali e servizi al giusto prezzo, nei tempi predefiniti, con un alto livello di qualità e nel rispetto dei criteri di eticità e sostenibilità.

Tra gli obiettivi, il Gruppo si adopera per sviluppare solide relazioni di partnership con i propri fornitori a tutela della qualità della fornitura e creando un contesto orientato a promuovere la sicurezza, l'innovazione e lo sviluppo tecnologico. Istituito partnership strategiche, entrambe le parti acquisiscono un vantaggio competitivo e la cooperazione permette di risolvere i problemi in modo proattivo, di favorire la crescita del proprio know-how e, infine, di trovare soluzioni innovative rispetto alle esigenze del mercato.

I fornitori di materiali diretti rappresentano, sia in termini di spesa che numericamente la tipologia di fornitori con maggiore impatto.

Percentuale di fornitori per tipologia di fornitura ¹⁰	2017	2018
Elettromeccanica e chimica	21%	24%
Componenti elettronici	20%	19%
Metalli e materie prime	28%	27%
Servizi nei siti produttivi	31%	30%

Vi sono diversi criteri con i quali i fornitori vengono selezionati, in particolare essi devono garantire sempre performance ai massimi livelli in termini di qualità, costi e tempi di esecuzione.

Inoltre, il Gruppo, per garantire il rispetto degli standard etici della propria catena di fornitura, ha definito un **Codice etico per i fornitori e intermediari terzi** che riporta i basilari principi cui sono tenuti a conformarsi i soggetti, persone fisiche o giuridiche, nel fornire beni o servizi, ovvero nell'organizzare transazioni di merce dal venditore all'azienda (intermediazione) a SIT S.p.A o alle sue consociate (Il Gruppo SIT). Il Codice è distribuito ai diversi fornitori in fase di definizione del contratto e deve essere restituito alla società firmato per presa visione. Tale codice è disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione di "Corporate Governance" <http://www.sitgroup.it/codici-condotta-policies/>.

I valori riportati nel Codice definiscono il modo in cui il Gruppo intende operare: conformità alle vigenti legislazioni, rispetto dei diritti umani, divieto del lavoro minorile, salute e sicurezza dei dipendenti, tutela ambientale ed ecosostenibilità, divieto di utilizzo di conflict minerals, conflitti di interesse e corruzione, concorrenza, anti-trust, informazioni riservate e in riferimento ai diritti di proprietà s

Il Gruppo ha definito la **Politica sui Conflict Minerals** in cui, al fine di non alimentare indirettamente violazioni dei diritti umani in alcuni Paesi, si impegna a utilizzare e a rifornirsi di materiale che non contenga minerali provenienti da zone di conflitto (Repubblica Democratica del Congo e Paesi facenti

¹⁰ La tabella include solamente i fornitori di materiale diretto ed è calcolata sul numero di fornitori totali del Gruppo.

parte dei “Covered Countries”). In particolare, il Gruppo richiede ai propri fornitori di compilare il questionario Conflict Mineral Reporting Template (CMRT) per monitorare l’origine dei materiali nella propria catena di fornitura

Inoltre, al fine di migliorare la protezione della salute umana e dell’ambiente il Gruppo ha definito, tra le diverse azioni implementate, la norma SIT 4900000. Tale norma riassume i requisiti sui materiali oggetto di fornitura, ivi inclusi quelli derivanti dal Regolamento REACH e dalla direttiva RoHS, per la quale si richiede ai fornitori del Gruppo di dichiararne la conformità.

Il Gruppo SIT vuole essere una realtà flessibile ed innovativa nel mercato globale e, per questo, ai fornitori è richiesto di:

- Reagire velocemente ed efficacemente ai cambiamenti del mercato
- Massimizzare l’affidabilità, la funzionalità e la puntualità
- Minimizzare i tempi di esecuzione
- Ottimizzare le dimensioni del lotto

I prodotti del Gruppo SIT sono prodotti di sicurezza molto specifici, per questo motivo i fornitori dei componenti sono soggetti a test accurati e vantano un rapporto stabile di fornitura. Il Gruppo persegue una politica volta a garantire la continuità della fornitura attraverso l’identificazione di *multiple sources* e *copertura contrattuale* o di piani specifici di back up e mitigazione del rischio di interruzione della fornitura.

Con riferimento alla tabella che segue, si riporta la percentuale di spesa che, in relazione agli stabilimenti produttivi del Gruppo, si verifica su fornitori locali. Italia e Olanda sono i Paesi in cui si verifica un maggiore acquisto da fornitori locali (con una media del 45% sulla spesa). Romania e Messico riportano invece una percentuale inferiore. In particolare, lo stabilimento in Romania acquista principalmente materiale dall’Italia, mentre il Messico si approvvigiona dagli USA. Data la peculiarità e specificità del prodotto realizzato dal Gruppo SIT, la strategia di acquisto da fornitori privilegia la qualità del materiale acquistato rispetto alla prossimità geografica del fornitore alle sedi di produzione. Va inoltre fatto rilevare che un’elevata percentuale dell’approvvigionamento destinato ai prodotti finali della Divisione Heating è *intercompany* in quanto importanti volumi di componenti sono fabbricati direttamente da aziende del Gruppo SIT.

Percentuale della spesa su fornitori locali ¹¹	2017	2018
Italia	50%	46%
Romania	2%	2%
Olanda	33%	35%
Messico	3%	3%
Cina	19%	12%

¹¹ La percentuale è calcolata a partire dalla spesa su fornitori diretti e considera i fornitori come locali in base alla regione geografica riportata, inoltre il calcolo tiene in considerazione anche la spesa intercompany. I paesi significativi di operatività sono quei paesi dove il Gruppo è presente con stabilimenti produttivi.