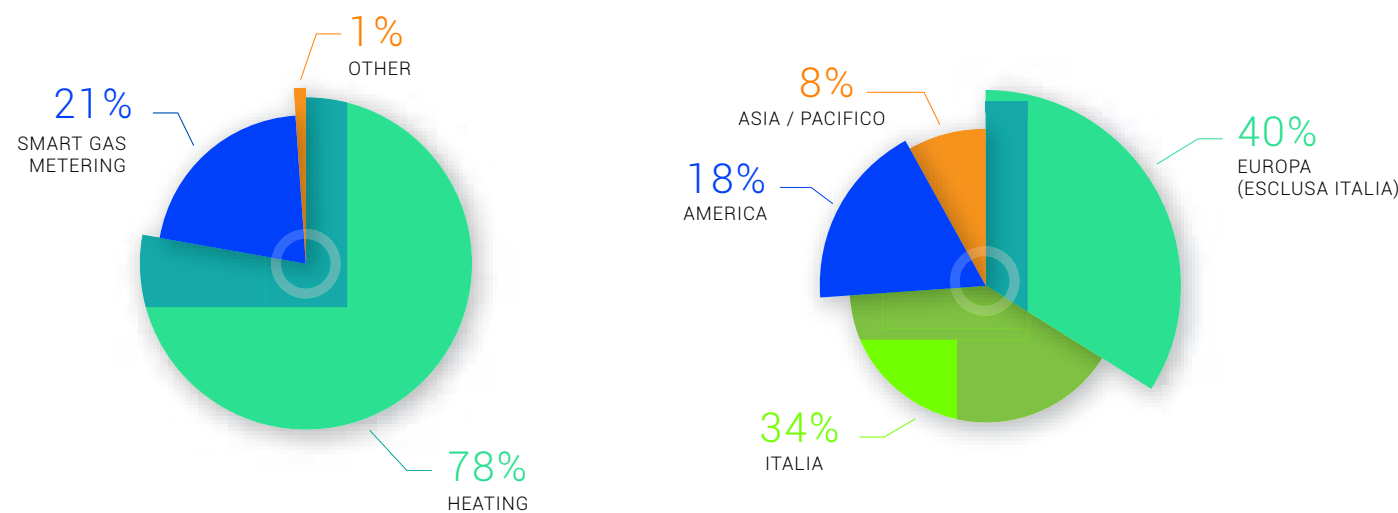


SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

I ricavi consolidati del 2020 sono pari a euro 320,7 milioni con una diminuzione del 8,9% rispetto al 2019 (euro 352,2 milioni). L'andamento dei ricavi ha risentito nel corso dell'anno dell'impatto Covid-19 segnando nella prima metà dell'anno una riduzione del 20% rispetto all'anno precedente, ma registrando già a partire dal terzo (-2%) e soprattutto nel quarto trimestre (+4,9%) un andamento che è andato via via normalizzandosi.

Di seguito il breakdown delle vendite 2020 per Divisione e area geografica (in percentuale):



Divisione Heating

Le vendite della Divisione Heating sono pari a euro 249,0 milioni segnando -4,2% su base annua (-3,5% a cambi costanti) con una crescita nell'ultimo trimestre del 7,8%, (9,9% a parità di cambi) confermando l'impatto del re-stocking da parte dei clienti e gli effetti positivi degli incentivi previsti da vari paesi nel corso dell'anno.

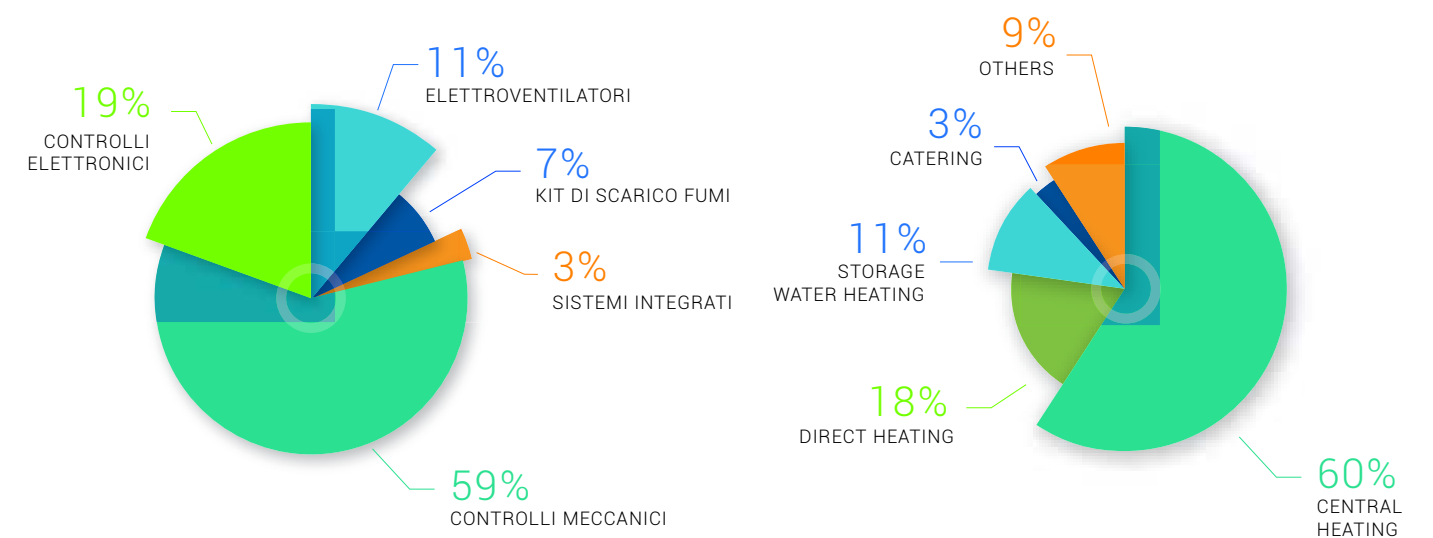
Il 2020 risente in particolare dall'andamento del mercato italiano, 17,6% delle vendite divisionali, che segna -13,6% per effetto del lockdown particolarmente severo nella prima parte dell'anno e del correlato calo delle vendite nel settore Catering (-35,4%) e delle applicazioni Direct Heating quali stufe a pellet (-50,7%).

Per quanto attiene all'Europa, che escludendo l'Italia rappresenta il 48,3% delle vendite divisionali, il 2020 registra una sostanziale stabilità. L'andamento negativo di alcune aree particolarmente segnate dalla pandemia come UK (-10,1%, pari a Euro -2,4 milioni), viene compensato dalla ripresa in Turchia (+11,2%, pari a euro 3,0 milioni) grazie alla ripresa della domanda nel Central Heating determinata dai clienti multinazionali localizzati in quel paese. Positivo l'andamento di alcuni mercati dell'Europa centrale grazie all'introduzione di nuovi prodotti e all'andamento del mercato di sbocco.

Le vendite in America, 23,3% del totale divisionale, registrano un calo del 5,5% (-3,5% a cambi costanti) dove alla crescita delle applicazioni nello Storage Water Heating (+12,4%) si è contrapposto un andamento negativo delle applicazioni Direct Heating (-24,1%) tra cui, in particolare, i caminetti più esposti al consumo discrezionale e quindi all'impatto del lockdown.

Sostanzialmente stabile l'andamento anno su anno dell'area Asia/Pacifico, 10,8% delle vendite divisionali, dove in Cina (5,9% della divisione) si registra una riduzione di 2,5%, circa €0,4m rispetto all'anno precedente.

Venendo alle principali famiglie di prodotti, la maggiore riduzione si è avuta nei Controlli elettronici (-8,0%, Euro 4,1 milioni) soprattutto per le applicazioni Direct Heating legate ai caminetti USA e Controlli meccanici (-1,8%, Euro 2,7 milioni) e Kit di scarico fumi (-10,2%, Euro 2,1 milioni). A livello di segmento di applicazione, il Central Heating rappresenta il 59,6% delle vendite divisionali con un calo del 2,5% rispetto all'anno precedente mentre lo Storage Water Heating (pari al 11,0% della divisione) segna un incremento del 12,4% trainato dal mercato americano.



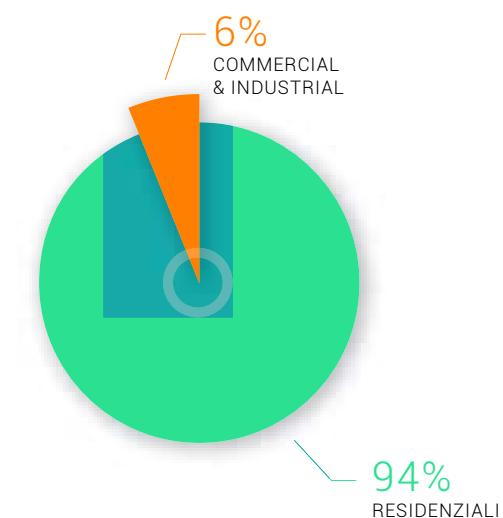
Relativamente ai principali clienti della divisione Heating, si segnala che con i primi 5 clienti è stato realizzato il 41,6% delle vendite 2020, sostanzialmente in linea con l'incidenza dell'anno precedente.

Divisione Smart Gas Metering

La Divisione Smart Gas Metering realizza nel 2020 vendite per euro 68,6 milioni con una riduzione del 22,6% rispetto agli 88,6 milioni di euro del 2019. Nel quarto trimestre le vendite hanno segnato -5,5%.

L'andamento sostanzialmente previsto per il graduale completamento del roll-out sul mercato italiano (stimato nell'ordine del 75-80%), ha risentito in modo determinante dell'impatto Covid-19 sui mercati esteri target dello sviluppo commerciale, UK e India, che sono stati severamente bloccati dalla pandemia.

A livello di prodotti, le vendite hanno riguardato per euro 64,6 milioni contatori Residenziali (pari al 94,1% del totale) e per euro 3,8 milioni contatori Commercial & Industrial. Nel 2019 erano rispettivamente euro 84,5 milioni ed euro 3,8 milioni. I ricavi del 2020 sono sostanzialmente realizzati tutti sul mercato italiano.



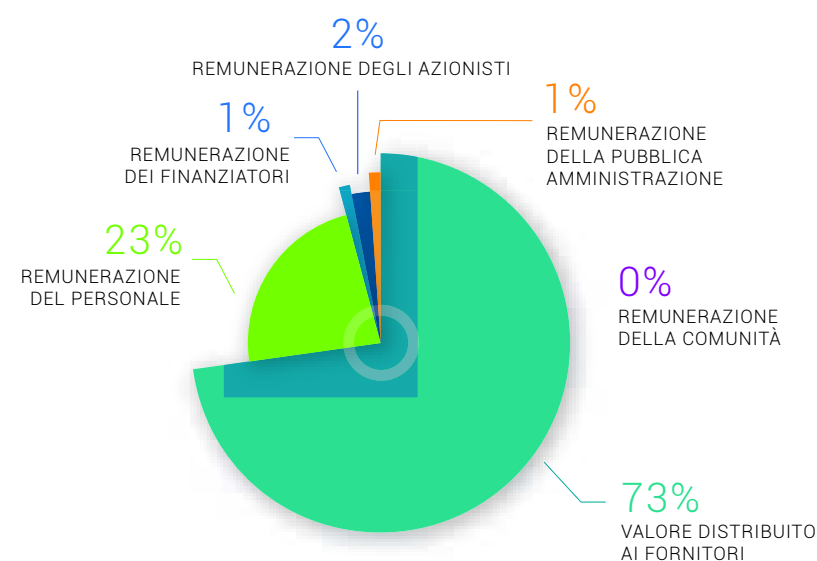
CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

Il valore economico generato dal Gruppo e conseguentemente distribuito agli stakeholder è rappresentato dallo schema del valore generato e distribuito. Tale valore è determinato dal valore generato nel periodo di riferimento dalla vendita di servizi e prodotti e da altri proventi (proventi finanziari etc.) al netto di ammortamenti e svalutazioni, e valore redistribuito, sotto diverse forme, agli stakeholder del Gruppo.

Tale valore è stato realizzato sulla base delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020.

Il valore economico generato da SIT nel 2020 ammonta a 323,346 milioni di euro che è stato redistribuito sotto forma di remunerazione degli azionisti, remunerazione della comunità, del personale, della Pubblica Amministrazione, dei fornitori e finanziatori.

Di seguito, si riporta un dettaglio della distribuzione del valore agli stakeholder⁷:



VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (IN MIGLIAIA DI EURO)

	2020	2019	2018
(A) Valore economico direttamente generato	323.346	351.359	385.599
(B) Valore economico distribuito	292.253	310.684	345.939
(A-B) Valore economico trattenuto	31.092	40.676	39.660

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (IN MIGLIAIA DI EURO)

	2020	2019	2018
Remunerazione del personale	66.581	69.429	73.677
Costo del personale	66.581	69.429	73.677
Remunerazione dei fornitori	211.779	232.209	252.948
Costo di acquisto delle materie prime, materiali di consumo e merci	173.696	193.328	208.493
Costi per servizi	38.083	38.881	44.455
Remunerazione dei finanziatori	3.939	4.163	4.798
Oneri finanziari	3.939	4.163	4.798
Remunerazione degli azionisti	7.000	3.476	6.690
Distribuzione degli utili dell'anno	7.000	3.476	6.690
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	2.766	1.392	7.807
Imposte	2.766	1.392	7.807
Remunerazione della Comunità	189	15	19
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	189	15	19
Totale valore economico distribuito	292.253	310.684	345.939

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Customer orientation è uno dei valori di SIT. Ognuno in SIT punta a soddisfare e, se possibile a superare, le aspettative del cliente. Il cliente rappresenta la bussola che orienta le nostre strategie, le nostre politiche, le nostre azioni.

I clienti sono quindi sempre il punto di riferimento delle nostre attività siano esse quelle legate alla Ricerca e Sviluppo, sia quelle della produzione fino a tutto il processo di consegna dei prodotti.

La soddisfazione del cliente rappresenta l'anima che pervade tutta la catena del valore creata da SIT. Questo si traduce in un atteggiamento di ascolto e di coinvolgimento dello stakeholder cliente sia nella fase di progettazione di nuovi prodotti, sia di customizzazione di prodotti esistenti, sia di miglioramento dei processi produttivi, sia nella relazione di vendita.

Tali politiche perseguono l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei clienti riducendo il time to market e offrendo massima flessibilità lungo tutta la supply chain.

Nell'ambito della direzione vendite della Divisione Heating, nel corso del 2020 è stato avviato il progetto Effective Sales con l'obiettivo di migliorare il servizio e la collaborazione con i clienti per costruire, insieme ad essi, un futuro di crescita e di successo. Il progetto ha previsto la riorganizzazione dei team di vendita secondo criteri di competenza e di vicinanza territoriale al cliente stesso.

Convinti che facendo leva anche sulla cultura e sulla lingua locale sia possibile costruire rapporti più solidi, velocizzare la comunicazione e facilitare il processo di personalizzazione del nostro servizio e delle nostre soluzioni tecnologiche, sono stati maggiormente responsabilizzati e coinvolti gli account manager in Cina, U.S.A. e Turchia al fine di fornire una collaborazione più efficiente alle società locali facenti parte di grandi gruppi globali.

Il progetto ci ha permesso di valutare i carichi e i compiti degli account manager. In base a questo abbiamo definito una nuova allocazione dei clienti per raggiungere una più equa distribuzione del carico di lavoro. Questo permetterà agli account manager di migliorare il servizio al cliente garantendo attenzione nell'identificazione di opportunità da convertire in business.

Abbiamo infine implementato l'utilizzo di un C.R.M. (Sales Force.Com) che ci garantisce piena visibilità sull'attività svolta da SIT. Questo vale per il team di vendita e anche per il team Marketing e R&D. Possiamo in questo modo misurare e di conseguenza migliorare il servizio offerto ai clienti in termini di puntualità nella presentazione dell'offerta e precisione nella soluzione tecnica proposta.

Le politiche nell'ambito della customer satisfaction orientano ovviamente anche le azioni della divisione Metering in particolare verso tre precisi indirizzi:

1. Il rispetto della data di consegna concordata col cliente;
2. La vicinanza al cliente anche in termini geografici;
3. La sviluppo dei prodotti in accordo anche con le politiche di sostenibilità del cliente.

⁷ Il dato relativo alla "distribuzione degli utili nell'anno" presuppone la distribuzione di un dividendo pari a euro 0,28 per azione, la cui approvazione sarà sottoposta all'Assemblea degli azionisti prevista per il 29 aprile 2021. Per maggiori dettagli circa la voce: "liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni", si rimanda al paragrafo "Il supporto di SIT alle Comunità Locali".

Tali obiettivi si sono tradotti nelle seguenti azioni e risultati:

- 1) Nel corso del 2020, anno particolarmente difficile per l'emergenza legata all'epidemia Covid-19, MeteRSit ha mantenuto sempre operative le proprie linee di produzione dando continuità di fornitura ai clienti chiamati, a loro volta, a garantire il rispetto dei tempi d'installazione dei nuovi prodotti presso l'utente finale. Tale continuità produttiva è stata resa possibile anche grazie alla capacità di MeteRSit di offrire ai propri lavoratori condizioni di estrema sicurezza rispetto al rischio contagio.
- 2) Nel corso del 2020, MeteRSit ha effettuato un'analisi per aprire una filiale in Uk ed una in India che rappresentano i due principali mercati a cui MeteRSit punta per la sua espansione all'estero. La situazione Covid obbliga a rimandare al 2021 l'azione su questo punto.
- 3) Durante l'anno 2020 MeteRSit ha ottenuto la Dichiarazione Ambientale di Prodotto Kiwa sulla sua famiglia di prodotti residenziali G4 & G6, secondo la norma ISO 14025. (EPD-MeteRSit-95-EN). Una Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD) è un documento verificato e registrato in modo indipendente che comunica informazioni trasparenti e confrontabili sull'impatto ambientale del ciclo di vita dei prodotti. Si tratta della prima certificazione rilasciata in Italia nel settore dei contatori gas. Tale attività è stata svolta nell'ambito dell'ultima gara lanciata nel 2019 da uno dei nostri principali clienti.

EcoVadis Assessment

Su iniziativa di uno dei suoi principali clienti, nel corso del 2020 SIT è stata sottoposta, tramite la piattaforma EcoVadis⁸, ad una valutazione della propria performance in termini di Responsabilità Sociale d'Impresa.

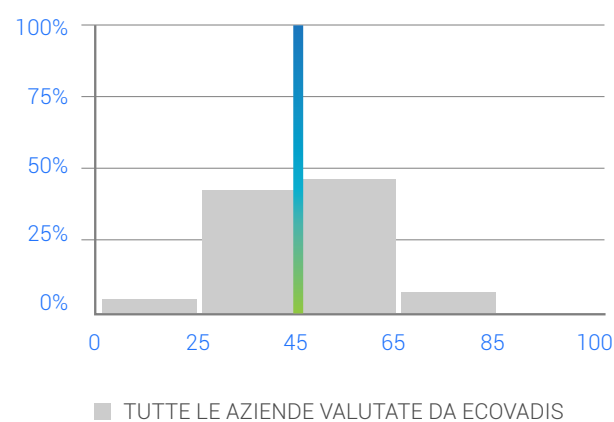
L'assessment ha visto il coinvolgimento di tutti i principali dipartimenti aziendali e si è concluso con il riconoscimento di un rating "bronze" corrispondente ad una valutazione di 45 punti. Tale risultato colloca SIT nella media delle aziende del proprio settore e rappresenta un ulteriore stimolo al miglioramento continuo.



45/100

48°
percentile

DISTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO COMPLESSIVO



8) Per maggiori informazioni visitare il sito: <https://ecovadis.com/it/>.

SOSTENIBILITÀ DI PRODOTTO

QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI
RICERCA E SVILUPPO
LA CATENA DI FORNITURA DI SIT

QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI

In tutta la storia del Gruppo, la qualità è stata un punto da cui partire prima che un obiettivo da perseguire. Il Gruppo presenta due funzioni Qualità: una per la divisione Heating ed una per la divisione Metering. Esse, 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, SIT 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 2015⁹.

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, 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.

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.

9) Si segnala che MeteRSit si è adeguata alla versione 2015 della ISO 9001 nel 2018.