

BILANCIO SOCIALE

2016

PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Indice

1. Premessa	5
1.1 Lettera agli stakeholder	5
1.2 Metodologia	6
1.3 Modalità di comunicazione	6
1.4 Riferimenti normativi	6
2. Identità dell'organizzazione	7
2.1 Informazioni generali	7
2.2 Attività svolte	10
2.3 Composizione base sociale	10
2.4 Territorio di riferimento	11
2.5 Missione	12
2.6 Storia	12
3. Governo e strategie	13
3.1 Tipologia di governo	13
3.2 Organi di controllo	13
3.3 Struttura di governo	14
3.4 Processi decisionali e di controllo	15
3.4.1 Struttura organizzativa	15
3.4.2 Strategie e obiettivi	15
4. Portatori di interessi	16
5. Relazione sociale	17
5.1 Lavoratori	17
5.3 Reti territoriali	21
5.4 Clienti/committenti	21
6. Dimensione economica	22

6.1	Valore della produzione	22
6.2	Distribuzione valore aggiunto	23
6.3	Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale	25
6.4	Ristorno ai soci	25
6.5	Il patrimonio	26
6.6	Finanziatori	26
7.	Prospettive future	27
7.1	Prospettive cooperativa	27
7.2	Il futuro del bilancio sociale	27

1. PREMESSA

1.1 Lettera agli stakeholder

La realizzazione di questa Nona edizione del bilancio sociale ha permesso alla cooperativa PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

In particolare per questa edizione del bilancio sociale la cooperativa PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ha deciso di evidenziare le valenze

- *Di comunicazione*
- *Gestionale*
- *Informativa*

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2016 del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:

- *Favorire la comunicazione interna*
- *Fidelizzare i portatori d'interesse*
- *Informare il territorio*
- *Misurare le prestazioni dell'organizzazione*
- *Rispondere all'adempimento della regione*

Il presente bilancio risponde ai criteri contabili, nella stesura, non nei criteri di valutazione finale: l'utile, infatti, non è la differenza tra costi e ricavi ma è la relazione al contesto sociale, territoriale, nei quali la Cooperativa opera.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Auspicando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

Il Presidente **CLAUDIO PORTA**

1.2 Metodologia

I destinatari del presente documento sono i soci lavoratori, i soci fondatori, i partner di lavoro della scrivente e servizi sociali territoriali. Gli aspetti che si sono privilegiati nella stesura del bilancio sono riferiti alla gestione con particolare attenzione alla persona. I dati desunti derivano dal Bilancio UE al 31-12-2016 approvato il 21 aprile 2017.

Autori del presente documento sono il Presidente ed la responsabile amministrativa.

1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci
- Inoltro alla P.A.
- Visione ai clienti e fornitori

1.4 Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 27/06/2017 che ne ha deliberato l'approvazione.

2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2016

Denominazione	<i>PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS</i>					
Indirizzo sede legale	<i>Via Cavour 17 21050 GORLA MAGGIORE - VARESE</i>					
Indirizzo sedi operative						
Forma giuridica e modello di riferimento	<i>S.p.a.</i>					
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo						
Tipologia	<i>Coop. B</i>					
Data di costituzione	<i>16/07/2003</i>					
CF	<i>02778820122</i>					
p.iva	<i>02778820122</i>					
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	<i>A134516</i>					
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	<i>477</i>					
Tel	<i>338 1235511</i>					
Fax	<i>xxxx</i>					
Sito internet	<i>www.parresia-onlus.com</i>					
Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)	<i>si</i>					
Appartenenza a reti associative	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><i>Anno di adesione</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Confcooperative</i></td> <td><i>2016</i></td> </tr> </tbody> </table>		<i>Anno di adesione</i>		<i>Confcooperative</i>	<i>2016</i>
<i>Anno di adesione</i>						
<i>Confcooperative</i>	<i>2016</i>					
Adesione a consorzi di cooperative						
Altre partecipazioni e quote						
Codice ateco	<i>56.29.1</i>					

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

La Cooperativa ha lo scopo di attuare la promozione integrale della persona, favorendo una cultura di sussidiarietà e solidarietà, operando nella prevenzione mediante l'inserimento nel mondo del lavoro, proponendo iniziative socio-sanitarie, educative e culturali formative e produttive, capaci di valorizzare le risorse esistenti e di interagire con gli enti territoriali.

I principi fondamentali di: mutualità, solidarietà, diaconia, democraticità interna ed esterna, impegno; un lavoro strutturato sulla persona e non sul profitto e quindi la priorità dell'uomo sul denaro; l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche, nonché l'affermazione di principi evangelici. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Operando secondo questi principi la Cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro attività finalizzate al recupero e alla qualificazione umana morale, culturale, professionale. Ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e dei terzi che, a qualsiasi titolo - (professionale, di volontariato o quali utenti, clienti, fruitori) - partecipino, nelle diverse forme, alla attività e alla gestione della Cooperativa.

Per il raggiungimento degli scopi indicati, la Cooperativa è altresì impegnata ad integrare, in modo permanente o secondo contingenti opportunità, la propria attività con quella degli altri enti, cooperativi e non, promuovendo o aderendo a Consorzi e ad altre organizzazioni che si rifanno ai principi esposti nel comma precedente.

Art. 5

In particolare, la Cooperativa intende realizzare i propri scopi attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla persona nel suo divenire, con particolare attenzione a chi si trovi in uno stato di bisogno, materiale o morale, ovvero in una situazione di sfavore sociale nonché a persone con difficoltà di apprendimento, di integrazione socio culturale o esposte a rischio di emarginazione.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi:

- *Mense e cucine;*
- *Manutenzione al verde;*
- *Servizi di pulizia;*
- *Servizi alle scuole di vario genere;*
- *Centri, strutture, spazi di socializzazione culturale, del tempo libero, del turismo;*
- *Servizi educativi, assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza;*
- *Scuole-genitori, consulenza, sostegno e animazione gruppi-famiglia;*
- *Attività di formazione, consulenza, orientamento in ambito lavorativo;*
- *Attività di sostegno scolastico;*

- *Attività di animazione sul territorio attivando le forze creative della comunità per riscoprire il ludico come momento di gioia, crescita e senso di appartenenza;*
- *Attività di sensibilizzazione della comunità locale, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione dell'infanzia e della popolazione giovanile con particolare attenzione al coinvolgimento della scuola;*
- *Attività atte all'inserimento del mondo lavorativo di persone svantaggiate;*
- *Attività di promozione alla solidarietà e alla cooperazione.*

La Cooperativa può svolgere qualunque altra attività connessa ed affine all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali ritenute necessarie o utili per la realizzazione dell'oggetto sociale o comunque, sia direttamente che indirettamente attinenti al medesimo.

La Cooperativa per il raggiungimento degli scopi sociali potrà infine costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge n.59 del 31 gennaio 1992 ed eventuali norme modificative e integrative.

La Cooperativa potrà compiere tutte le operazioni finanziarie, commerciali, mobiliari e immobiliari ritenute necessarie al conseguimento degli scopi sociali e comunque a questi annesse, beneficiando delle provvidenze messe a disposizione dalle leggi vigenti, con esclusione delle operazioni di cui alla Legge 2 gennaio 1991 n. 1 e alla Legge 17 maggio 1991 n. 157.

Pertanto la Cooperativa sociale si configura come una "Cooperativa sociale" ai sensi della lettera B) del 1° comma dell'Art.1 Legge 8 novembre 1991 n.381. Ad essa si applicano le norme previste per le società a responsabilità limitata in quanto compatibili. (art.2519 D.Lgs. n.6 del 2003)

La Cooperativa potrà, tramite il Consiglio di Amministrazione, promuovere l'autofinanziamento stimolando lo spirito di previdenza e risparmio dei soci e raccogliendo prestiti da essi esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale.

La Cooperativa, sempre ai fini del conseguimento degli scopi sociali, potrà assumere per deliberazione del Consiglio di amministrazione, interessenze e partecipazioni sotto qualsiasi forma di società cooperative per azioni, a responsabilità limitata e partecipare alla loro attività, dare adesione ad enti ed organismi i cui scopi siano affini o complementari a quelli della Cooperativa.

2.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS:

Aree di intervento

	Servizi alle imprese	Servizi pubblici
<i>Ex-detenuti che non abbiano trovato ancora impiego</i>	X	
<i>Invalidi fisici, psichici e sensoriali</i>	X	X

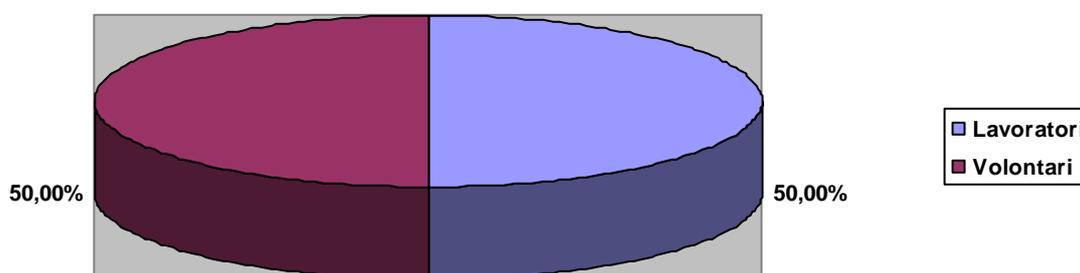
I soci lavoratori sono qualificati come invalidi fisici.

2.3 Composizione base sociale

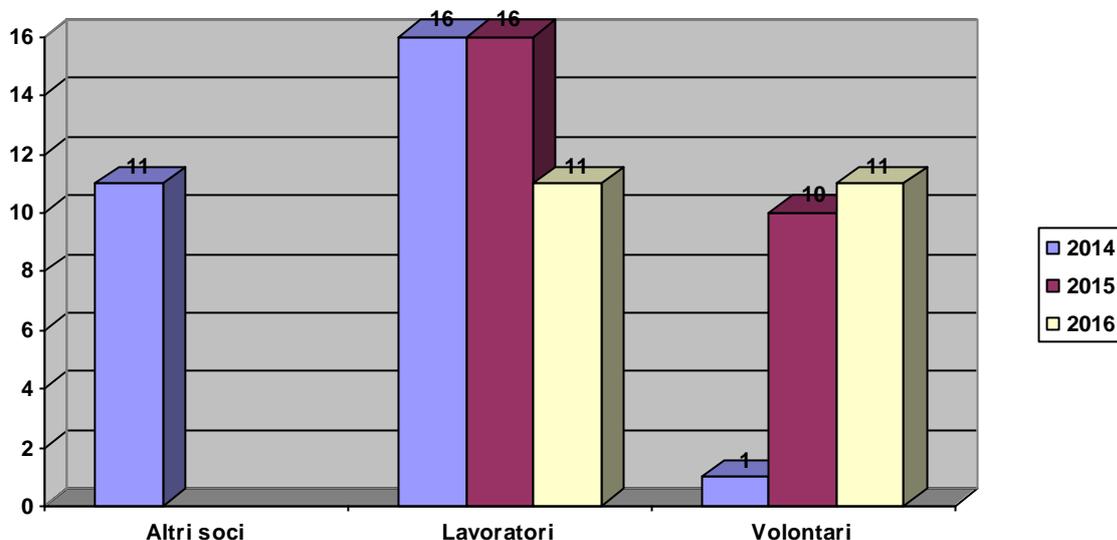
Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

Base sociale anno 2016

Tipologia soci



La base sociale nel tempo



Nell'anno 2016, data la perdita del bando per contratto di somministrazione pasti scuole elementari in Gorla Minore e del bando per servizio di pulizie stabili Comunali in Gorla Maggiore è stata modificata la base sociale con recesso di n. 8 soci.

Avendo acquisito un nuovo servizio per preparazione pasti per centri di accoglienza in partenariato per il quale sono state richieste delle persone per servizi da effettuare e assunte come soci lavoratori e sono state inserite n. 3 adesioni a socio.

Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2015	Soci ammessi 2016	Recesso soci 2016	Decadenza esclusione soci 2016	Soci al 31/12/2016
Numero	26	4	8	0	22

2.4 Territorio di riferimento

La Cooperativa opera principalmente coi comuni Gorla Minore e Maggiore, distretto di Castellanza, provincia di Varese. Opera anche con strutture parrocchiali del territorio. Grazie ad accordi di partenariato offre servizi in Cislago e Magenta.

2.5 Missione

La cooperativa *PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS*, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali**:

- *Lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate*
- *Supporto allo sviluppo delle imprese cooperative socie*

La cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

Gestione mense scolastiche; gestione servizi pulizie; inserimento persone svantaggiate/disabili in ambito lavorativo; tirocini con scuole professionali; tirocini risocializzanti effettuati con i Comuni limitrofi al territorio di sede legale della Cooperativa.

Si approntano corsi per il personale responsabile dei due settori: cucina e pulizie.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

Promozione e cura della persona, sussidiarietà con l'altro. In questo ambito operiamo inserendo nel mondo del lavoro persone di diversa estrazione sociale e con diversi svantaggi proponendo il lavoro quale scuola di vita ed occasione di crescita e reinserimento nel contesto sociale.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

Mutualità, Solidarietà, Diaconia, Democraticità interna ed esterna, Impegno; un lavoro strutturato sulla persona e non sul profitto e quindi la priorità dell'uomo sul denaro; l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni politiche, nonché l'affermazione di principi evangelici. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

2.6 Storia

I promotori della Cooperativa sono persone impegnate nell'ambito sociale/culturale - laicale/parrocchiale.

Mossi dalla consapevolezza che il lavoro è un diritto, un dovere e strumento di buona socializzazione, i soci fondatori si sono orientate nel territorio per provare a rispondere alle diverse esigenze.

In primis la gestione della mensa alle scuole del territorio. A partire dall'anno 2008 si è poi voluto rispondere anche alle esigenze legate alle pulizie degli stabili comunali, di manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi. Da subito la cooperativa ha operato

con le politiche sociali del Comune di Gorla Maggiore al fine di inserire persone svantaggiate/disabili attraverso borse lavoro finalizzate al reinserimento lavorativo. Negli ultimi anni la collaborazione si è ulteriormente consolidata in quanto la Cooperativa ha creato progetti mirati per i propri soci lavoratori disabili, finalizzati alla ricerca di un alloggio, al conseguimento della pensione di invalidità, alla fruizione di servizi per esami clinici, ecc...

La cooperativa persegue una fondamentale attenzione alla persona che si ritrova ben evidenziata nell'oggetto sociale.

3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e cognome	Carica	Altri dati
CLAUDIO PORTA	Presidente	residente a GORLA MAGGIORE
MARCO UBBIALI	componente	residente a GORLA MINORE
MARIO TONELLI	componente	residente a GORLA MAGGIORE
MICHELA FRONTINI	componente	residente a GORLA MAGGIORE
PIETRO ANZINI	componente	residente a GORLA MAGGIORE

3.2 Organi di controllo

Di seguito vengono fornite alcune indicazioni circa gli organi di controllo della cooperativa

3.3 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

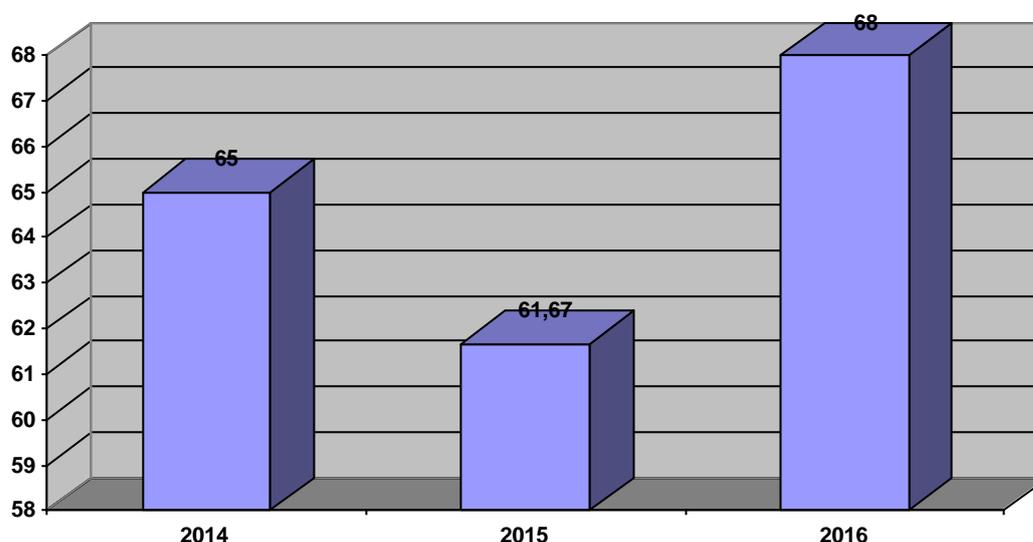
Il **CdA** della cooperativa PARRESIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS nell'anno 2016 si è riunito 8 volte e la partecipazione media è stata del 90%

Per quanto riguarda **l'assemblea**, invece, il tema della partecipazione degli ultimi 3 anni è meglio visualizzato dalla tabella sottostante:

Anno	Data	% partecipazione	% deleghe	Odg
2014	12/03/2014	65%	2%	approvazione bilancio esercizio 2013 - approvazione bilancio preventivo 2014
2014	23/06/2014	65%	1%	approvazione bilancio sociale 2013 - nomina consigliere
2015	17/04/2015	58%	27%	approvazione bilancio d'esercizio 2014 - approvazione bilancio preventivo 2015
2015	26/06/2015	62%	31%	approvazione bilancio sociale 2014
2015	30/10/2015	65%	24%	approvazione nuovo regolamento interno
2016	13/04/2016	77%	21%	approvazione bilancio esercizio 2015 - approvazione linee guida e bilancio

				preventivo 2016 - approvazione cambio sede legale
2016	30/06/2016	59%	85%	approvazione bilancio sociale 2015

Percentuale partecipazione assemblea nel tempo



3.4 Processi decisionali e di controllo

3.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2016 è la seguente:

Assemblea dei soci; Consiglio di Amministrazione; Presidente del CdA Porta Claudio; Consigliere Tonelli Mario responsabile del personale; Socio lavoratore Conato Luca responsabile mense scolastiche; Socia volontaria Colombo Paola coordinatrice gestionale.

3.4.2 Strategie e obiettivi

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	Sinergia tra il Presidente, coordinatrice e i consiglieri.	
I soci e le modalità di partecipazione		Riunioni periodiche di controllo e verifiche trimestrali.
L'integrazione con il territorio		Sinergia con Comuni ed enti, o aziende speciali per il reinserimento lavorativo.
La pianificazione economico-finanziaria		In base agli utili di bilancio si predispongono nuovi investimenti per ricercare posti di lavoro; nuove formazioni.
Inserimento lavorativo		Si collabora con enti o aziende speciali.

4. PORTATORI DI INTERESSI

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

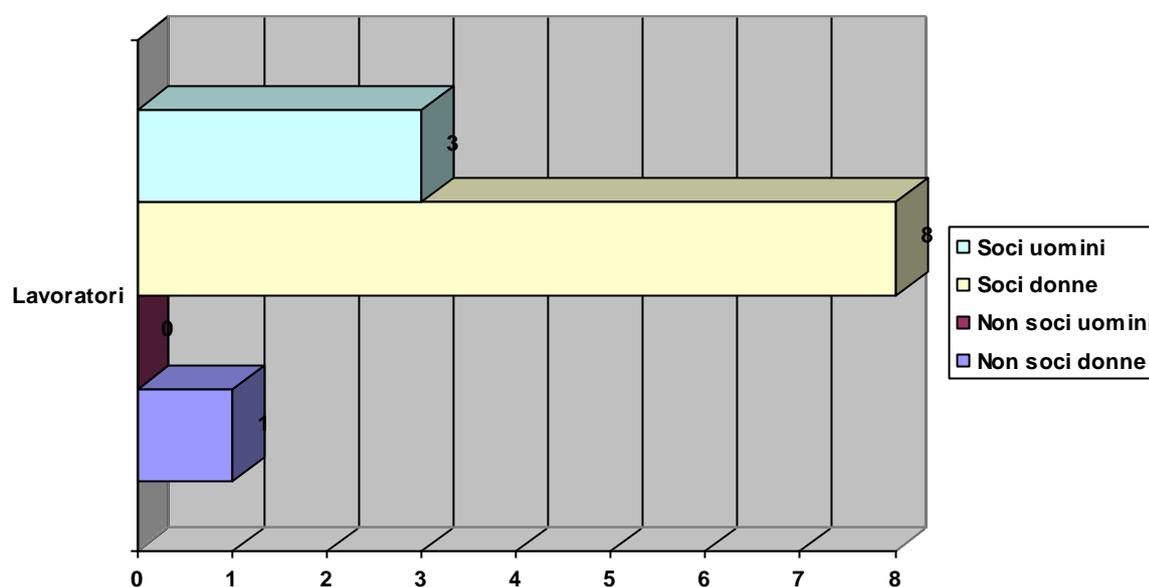
5 RELAZIONE SOCIALE

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni ritenuti fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

5.1 Lavoratori

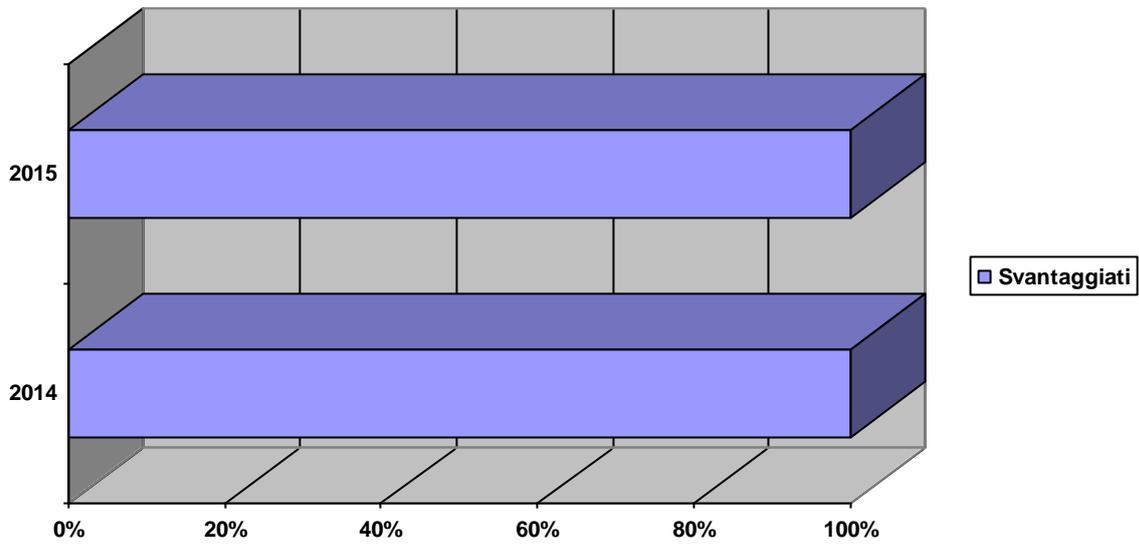
Soci e non soci

Il totale dei lavoratori è: 12

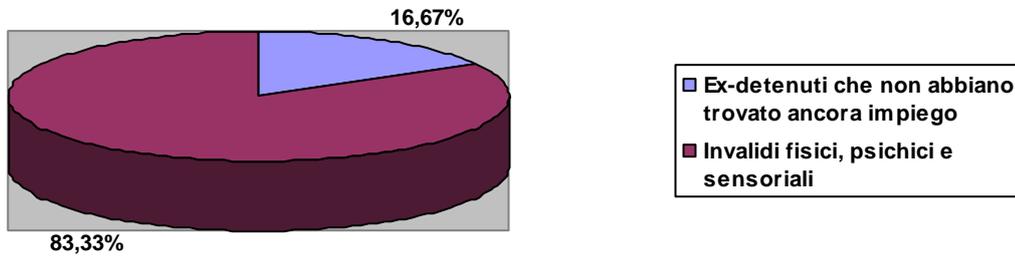


Lavoratori svantaggiati

Lavoratori - Trend nel tempo



Tipologie svantaggio

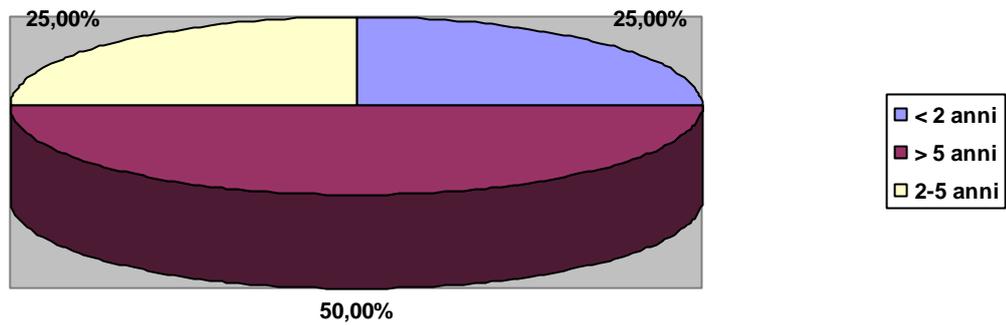


Tipologie contrattuali lavoratori svantaggiati

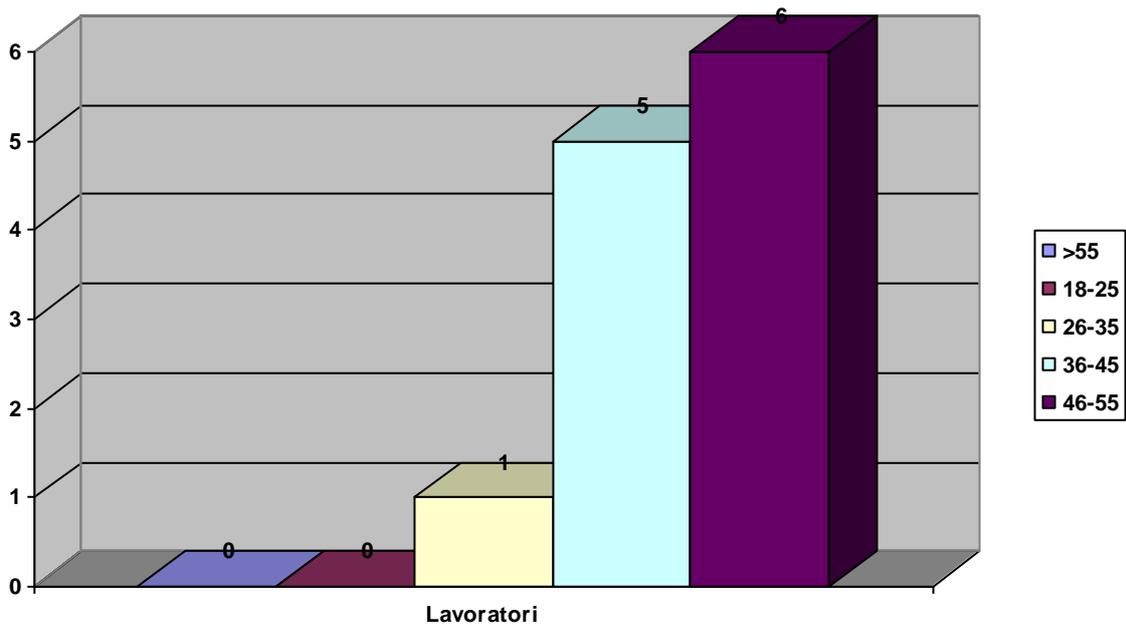
	N° svant. 01/01/2016	Ingressi	Uscite	N° svant. 31/12/2016
Assunzione in cooperativa	5	2	1	6

Nell'Anno 2016 le 6 persone svantaggiate della cooperativa hanno lavorato per un totale di 4397 ore.

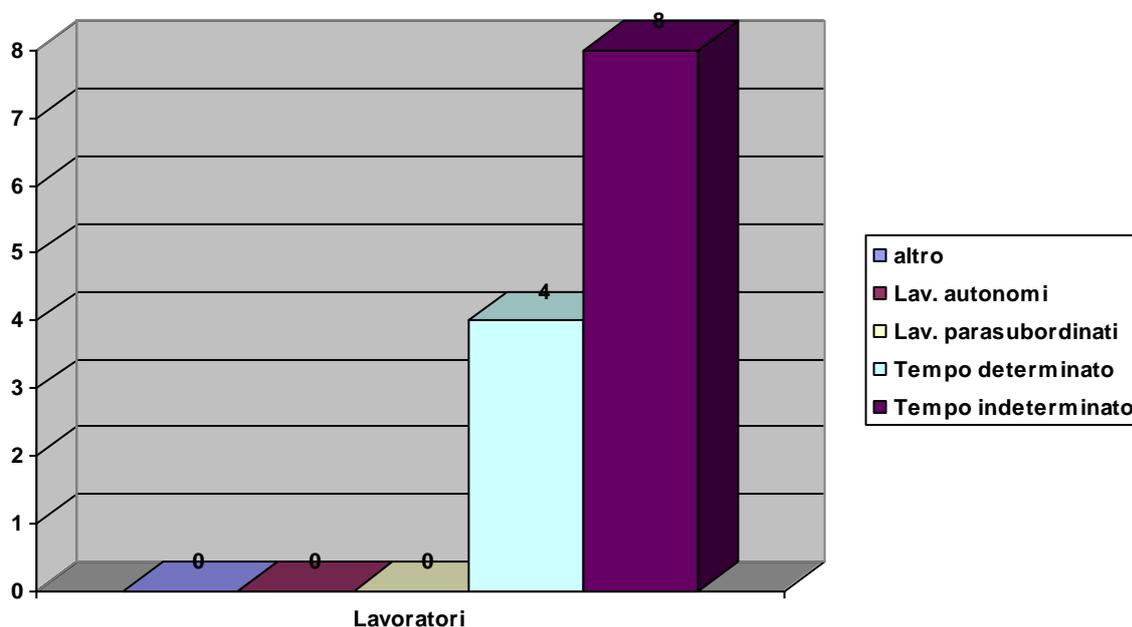
Anzianità lavorativa



Classi di età



Rapporto lavoro



Titolo di studio

Livello contrattuale

	A	B	C	D	E	F
Lavoratori	9	1	1	1	0	0
Perc. sul tot. dei lavoratori	75.00%	8.00%	8.00%	8.00%	0.00%	0.00%

Cittadinanza

Formazione

Nell'anno 2016 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 6 su un totale di 12 lavoratori.

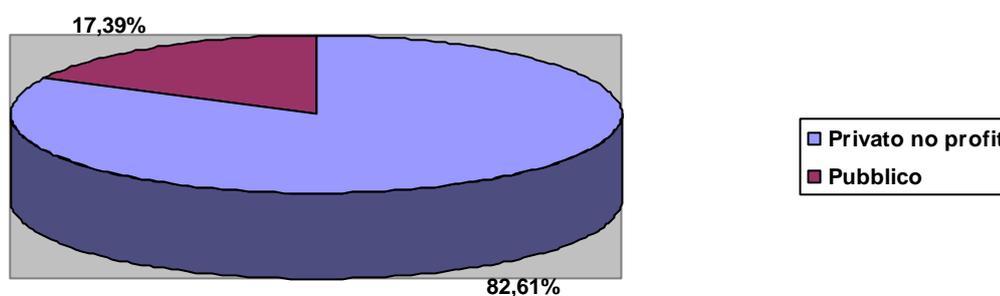
Mutualità

5.3 Reti territoriali

	Forme di collaborazione
COMUNE GORLA MAGGIORE	INIZIATIVE SENSIBILIZZAZIONE

5.4 Clienti/committenti

Tipologia clienti



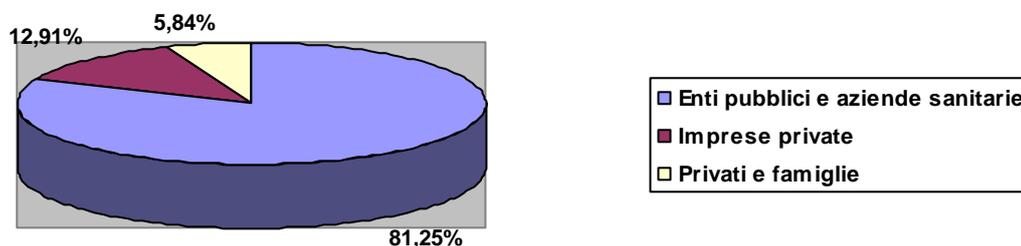
	N° assoluto clienti	Fatturato complessivo
Pubblico	4	€ 323.797,00
Privato no profit	19	€ 74.717,00

6. DIMENSIONE ECONOMICA

6.1 Valore della produzione

	2014	2015	2016
Privati e famiglie		8.511	23.261
Imprese private			51.456
Enti pubblici e aziende sanitarie	441.468	540.964	323.797
Totale	€ 441.468,00	€ 549.475,00	€ 398.514,00

Produzione ricchezza 2016



I dati sono desunti dal bilancio

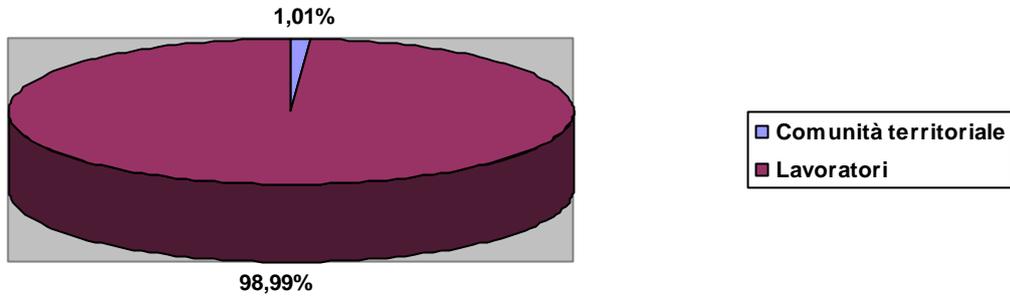
	2014	2015	2016
Ammortamenti e accantonamenti	4.641	6.521	7.832
Fornitori di beni da economie esterne	171.763	230.885	184.487
Totale	€ 176.404,00	€ 237.406,00	€ 192.319,00

6.2 Distribuzione valore aggiunto

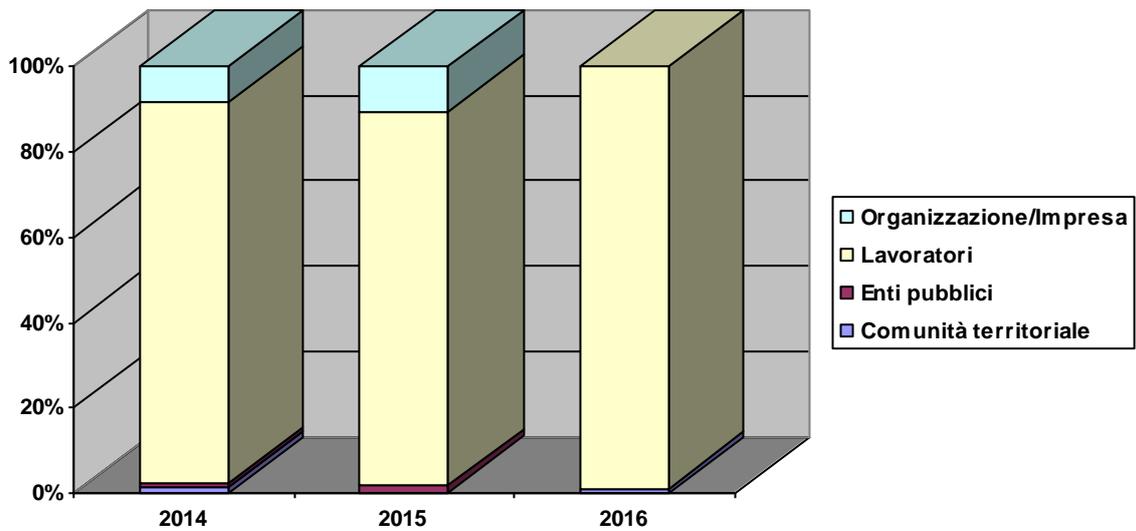
Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta:

	2014	2015	2016
Comunità territoriale			
Associazioni e soggetti del terzo settore	3.000	600	2.000
Totale	€ 3.000,00	€ 600,00	€ 2.000,00
Organizzazione/Impresa			
Ristorni destinati a incremento capitale sociale	0	0	0
Utile di esercizio/perdita	20.967	30.439	-1.777
Totale	€ 20.967,00	€ 30.439,00	€ -1.777,00
Enti pubblici			
Tasse	2.592	4.857	0
Totale	€ 2.592,00	€ 4.857,00	€ 0,00
Finanziatori			
Finanziamenti dai soci	0	0	0
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Lavoratori			
Dipendenti soci	226.010	254.811	196.867
Collaboratori	0	0	0
Totale	€ 226.010,00	€ 254.811,00	€ 196.867,00
Sistema cooperativo			
Cooperative sociali	0	0	0
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Soci			
Costi per iniziative rivolte a tutta la base sociale	0	0	0
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE	€ 252.569,00	€ 290.707,00	€ 197.090,00

Distribuzione valore aggiunto 2016

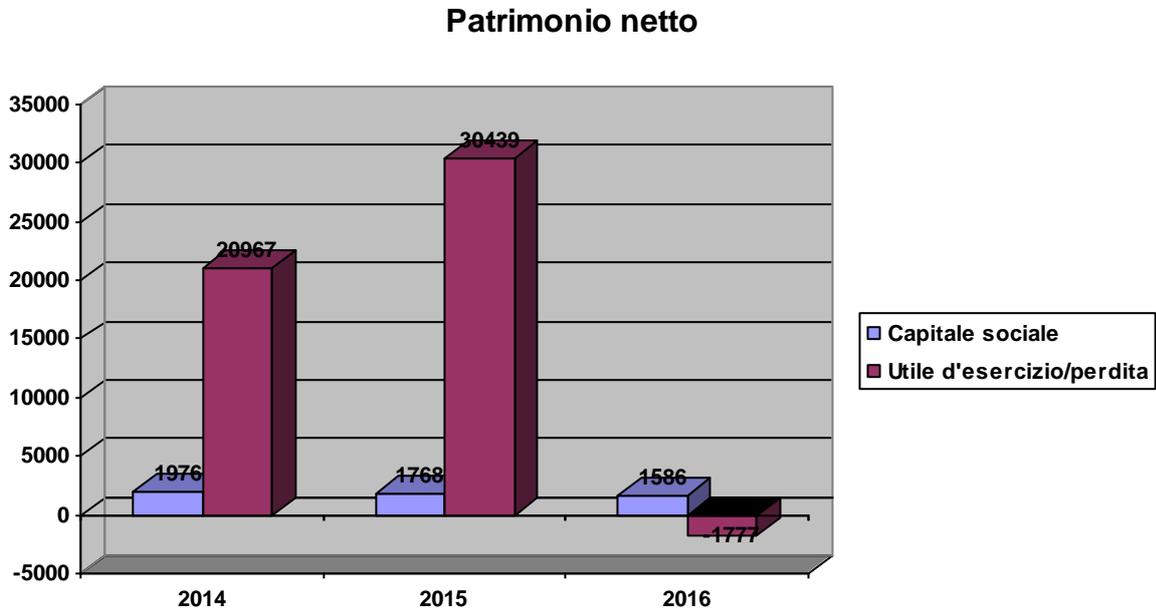


Distribuzione valore aggiunto nel tempo



I dati sono desunti dal bilancio d'esercizio.

6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

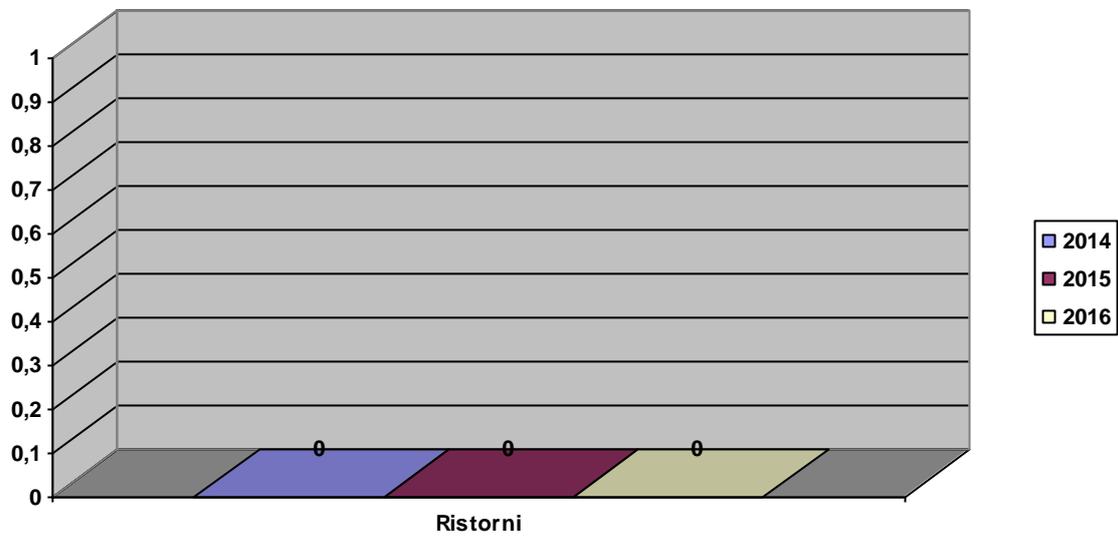


I dati sono desunti dal bilancio

6.4 Ristorno ai soci

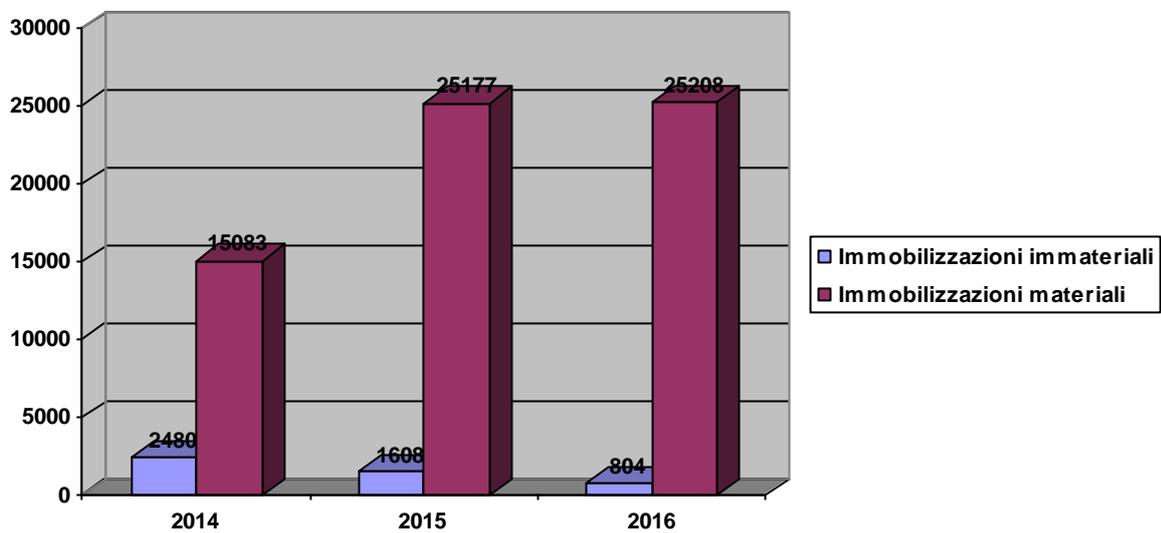
	2014	2015	2016
Ristorni	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Ristorni



6.5 Il patrimonio

Investimenti



6.6 Finanziatori

7. PROSPETTIVE FUTURE

7.1 Prospettive cooperativa

Gli obiettivi a medio-breve termine della cooperativa possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

Consolidamento contratti/appalti in corso; acquisizione nuovi clienti.

7.2 Il futuro del bilancio sociale

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

Obiettivo da perseguire per l'anno 2017 resta acquisizioni di nuovi clienti.