

La Commissione europea ha precedentemente definito la responsabilità sociale delle imprese come l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. La responsabilità sociale delle imprese riguarda

gli interventi che vanno al di là dei loro obblighi giuridici nei confronti della società e dell'ambiente. Certi provvedimenti regolamentari creano un contesto più propizio a far sì che le imprese facciano volontariamente fronte alla loro responsabilità sociale. Un approccio strategico nei

confronti del tema della responsabilità sociale è sempre più importante per la loro competitività. Esso può portare benefici in termini di gestione del rischio, riduzione dei costi, accesso al capitale, relazioni con i clienti, gestione delle risorse umane e capacità di innovazione. La

responsabilità sociale delle imprese permette alle aziende di prevedere meglio e valorizzare le aspettative della società e le condizioni operative in rapida trasformazione. Essa può quindi guidare lo sviluppo di nuovi mercati e creare opportunità di crescita. Facendo fronte alle proprie

responsabilità sociali le imprese creano nel lungo termine fiducia tra i lavoratori, i consumi e i cittadini quale base per modelli di imprenditoria sostenibile. Elevati livelli di fiducia contribuiscono a loro volta a determinare un contesto in cui le imprese possono innovare e crescere. Attraverso la

responsabilità sociale, le imprese possono contribuire in modo significativo al conseguimento degli obiettivi del trattato sull'Unione Europea per uno sviluppo sostenibile e un'economia sociale di mercato altamente competitiva. La responsabilità sociale delle imprese sostiene gli obiettivi della strategia

Europa 2020 per una crescita intelligente. Il comportamento responsabile è di grande importanza soprattutto quando gli operatori del settore privato forniscono servizi pubblici. Contribuire ad alleviare le conseguenze sociali dell'attuale crisi economica, compresa la perdita di posti di lavoro, fa

parte della responsabilità sociale delle imprese. Tale responsabilità offre un insieme di valori su cui costruire una società più coerente e su cui basare la trasformazione verso un sistema economico sostenibile. Il Consiglio e il Parlamento europeo hanno entrambi sollecitato la Commissione a sviluppare

ulteriormente la sua politica in tema di responsabilità sociale. Nella sua comunicazione del 2010 sulla politica industriale la Commissione ha affermato che avrebbe presentato una nuova proposta in tema di responsabilità sociale delle imprese. La crisi economica e le sue conseguenze sociali hanno

scosso in certa misura la fiducia dei consumatori come anche la fiducia nelle imprese. L'attenzione del pubblico si è rivolta quindi ai comportamenti delle imprese sul piano sociale ed etico. Rinnovando ora gli sforzi per promuovere la responsabilità sociale la Commissione intende creare

condizioni favorevoli per una crescita sostenibile, un comportamento responsabile e una creazione di occupazione durevole nel medio e lungo termine. La Commissione ha svolto un ruolo pionieristico nello sviluppo di politiche pubbliche finalizzate alla promozione della responsabilità sociale. La

Commissione ha pubblicato una nuova politica il cui punto fondamentale era un forte sostegno a un'iniziativa condotta dalle imprese chiamata Alleanza europea per la responsabilità sociale delle imprese. Tale politica ha altresì identificato 8 settori prioritari per l'azione dell'Unione Europea quali

sensibilizzazione e scambio di migliori pratiche, sostegno a quali iniziative multilaterali, cooperazione con gli Stati membri, informazione dei consumatori e trasparenza, ricerca, educazione. Questa politica ha contribuito ai progressi registrati nel settore della responsabilità sociale delle

imprese. Attraverso l'Alleanza europea aziende leader hanno sviluppato una serie di strumenti pratici su questioni primarie. Anche le associazioni nazionali dei datori di lavoro hanno sostenuto l'Alleanza e adottato una serie di azioni per promuovere la responsabilità sociale delle imprese. Nonostante

questi progressi, permangono sfide importanti. Molte imprese dell'Unione Europea non hanno ancora pienamente integrato le questioni sociali e ambientali nelle loro attività e nella loro strategia di base. Una piccola minoranza di imprese europee viene ancora accusata di essere coinvolta in attività

che vanno contro i diritti umani e di non rispettare le norme fondamentali sul lavoro. La Commissione ha identificato diversi fattori che contribuiranno a potenziare ulteriormente l'impatto della sua politica in tema di responsabilità sociale delle imprese, tra cui la necessità di un approccio

equilibrato che coinvolga le diverse parti interessate e tenga conto dei punti di vista delle imprese, degli attori non aziendali e degli Stati membri. La necessità di meglio chiarire cosa ci si attende dalle imprese. La necessità di sostenere un premio di mercato per il comportamento

responsabile delle imprese, anche nell'ambito della politica degli investimenti e degli appalti pubblici. La necessità di contemplare sistemi di autoregolamentazione che costituiscono mezzi importanti tramite i quali le imprese si adoperano per far fronte alla loro responsabilità sociale. La necessità di

affrontare la questione della trasparenza delle imprese sui temi sociali e ambientali dal punto di vista di tutte le parti interessate, comprese le stesse imprese. La necessità di riconoscere il ruolo che la regolamentazione complementare svolge nel creare un ambiente più propizio a far sì che le

imprese facciano volontariamente fronte alla loro responsabilità sociale. Il resto di questa comunicazione presenta una concezione moderna della responsabilità sociale delle imprese, tra cui una definizione aggiornata e un nuovo programma d'azione. Essa cerca di riaffermare l'influenza

globale dell'Unione Europea in questo settore, consentendo all'Unione Europea di promuovere meglio i propri interessi e valori nei rapporti con altre regioni e paesi. Questa comunicazione contribuirà altresì a guidare e coordinare le politiche degli Stati membri dell'Unione Europea così da

ridurre il rischio di approcci divergenti che potrebbero implicare costi aggiuntivi per le imprese che operano in più di uno Stato membro. Il rispetto della legislazione applicabile e dei contratti collettivi tra le parti sociali rappresenta un presupposto necessario per far fronte a tale responsabilità. Per soddisfare pienamente la loro responsabilità sociale, le imprese devono avere in atto un processo per integrare le questioni sociali, ambientali, etiche, i diritti umani e le sollecitazioni dei consumatori nelle loro operazioni commerciali e nella loro strategia di base in stretta collaborazione con i rispettivi interlocutori. La complessità di tale processo dipenderà da fattori quali la dimensione dell'impresa e la natura delle sue operazioni. Per gran parte delle piccole e medie imprese, in particolare le micro imprese, il processo della responsabilità sociale è destinato a rimanere informale e intuitivo. Per aumentare al massimo la creazione di un valore condiviso, le imprese sono incoraggiate ad adottare un approccio strategico a lungo termine nei confronti della responsabilità sociale delle imprese e a esplorare le opportunità per lo sviluppo di prodotti, servizi e modelli commerciali innovativi che contribuiscano al benessere della società e portino a una maggiore qualità e produttività dei posti di lavoro. Per identificare, prevenire e mitigare i loro possibili effetti negativi, le grandi imprese e le imprese che corrono il rischio di subire tali effetti sono incoraggiate a esercitare il loro dovere di diligenza alla luce di un'analisi del rischio, anche attraverso la loro catena di approvvigionamento. Alcuni tipi di impresa, come le cooperative, le imprese mutue e quelle a conduzione familiare, hanno assetti proprietari e di governance che possono essere particolarmente favorevoli a un comportamento responsabile. Questo nucleo di principi e orientamenti riconosciuti a livello internazionale rappresenta un quadro globale per la responsabilità sociale delle imprese soggetto ad evolversi che

è stato recentemente potenziato. La politica europea per promuovere la responsabilità sociale dovrà essere del tutto coerente con questo quadro. In base a questi principi e orientamenti, la responsabilità sociale delle imprese copre almeno le prassi in materia di diritti umani, lavoro e occupazione, le questioni ambientali nonché la lotta alla corruzione. Anche il coinvolgimento e lo sviluppo delle collettività, l'integrazione delle persone disabili e gli interessi dei consumatori, compresa la privacy, rientrano nel programma della responsabilità sociale delle imprese. La promozione della responsabilità sociale e ambientale attraverso la catena di approvvigionamento e la divulgazione di informazioni non finanziarie sono riconosciute come importanti questioni trasversali. La Commissione ha adottato una comunicazione sulle politiche dell'Unione Europea e il volontariato in cui riconosce il volontariato d'impresa come espressione della responsabilità sociale delle imprese. La Commissione promuove inoltre i tre principi della buona governance fiscale, la trasparenza, lo scambio di informazioni e una concorrenza fiscale leale nei rapporti tra Stati. Anche le imprese sono incoraggiate, ove opportuno, ad adoperarsi per attuare questi principi. Lo sviluppo della responsabilità sociale dovrebbe essere guidato dalle imprese stesse. Le autorità pubbliche dovrebbero svolgere un ruolo di sostegno attraverso una combinazione intelligente di misure politiche volontarie e, ove necessario, di regolamentazione complementare, per esempio per promuovere la trasparenza, creare incentivi di mercato per il comportamento responsabile e garantire la rendicontabilità aziendale. Molte imprese, tuttavia, apprezzano l'esistenza di principi e orientamenti sostenuti dalle autorità pubbliche, per disporre di un parametro su cui misurare le proprie politiche e prestazioni, nonché promuovere una maggiore parità di condizioni. I sindacati e le organizzazioni della società civile identificano i problemi, fanno pressione per ottenere

miglioramenti e possono lavorare in modo costruttivo con le imprese per trovare con esse le soluzioni necessarie. I media possono sensibilizzare sia sugli effetti positivi che su quelli negativi delle imprese. Le autorità pubbliche e questi altri soggetti interessati dovrebbero far prova di

responsabilità sociale, anche nelle loro relazioni con le imprese. Il concetto di responsabilità sociale è applicabile a tutte le imprese. La presente comunicazione è adottata congiuntamente a un'iniziativa complementare, ma distinta, per l'imprenditoria sociale che sostiene uno specifico tipo di

imprese, cioè quelle il cui scopo principale è apertamente sociale e ambientale, che reinvestono gli utili a tale scopo e la cui organizzazione interna rispecchia gli obiettivi sociali. Negli ultimi anni diversi comitati settoriali per il dialogo sociale hanno promosso buone pratiche in materia di

responsabilità sociale delle imprese e hanno definito orientamenti. La Commissione favorisce tali iniziative e riconosce che la responsabilità sociale delle imprese contribuisce al dialogo e lo integra. Anche attraverso gli accordi societari multinazionali, conclusi tra imprese e

organizzazioni dei lavoratori a livello europeo o globale, sono state sviluppate politiche innovative ed efficaci in materia di responsabilità sociale delle imprese. L'Unione Europea sostiene attivamente gli accordi societari multinazionali e promuoverà la creazione di una banca dati

consultabile di tali accordi. Il presente programma d'azione contiene gli impegni assunti dalla Commissione stessa, nonché i suggerimenti per imprese, Stati membri e altri gruppi di soggetti interessati. Nell'attuazione del presente programma, la Commissione in ogni momento prenderà in considerazione le

caratteristiche peculiari delle piccole e medie imprese, in particolare le loro risorse limitate, ed eviterà di creare oneri amministrativi inutili. Dando un riconoscimento pubblico a quello che fanno le imprese nel campo della responsabilità sociale, l'Unione Europea può contribuire a diffondere le

buone pratiche, a favorire l'apprendimento tra pari e a incoraggiare più imprese a sviluppare il proprio approccio strategico alla responsabilità sociale. Facendo tesoro delle iniziative nei vari Stati membri, la Commissione sosterrà lo sviluppo delle capacità delle organizzazioni intermedie delle piccole e medie imprese, al fine di migliorare la qualità e la disponibilità della consulenza in materia di responsabilità sociale per le piccole e medie imprese. La Commissione ha avviato una vasta gamma di programmi per collaborare con le imprese e altre parti interessate sulle questioni sociali e ambientali più importanti. La Commissione promuoverà pertanto il dialogo su questioni quali l'occupabilità, il cambiamento demografico e l'invecchiamento attivo, nonché sulle sfide che si manifestano sul posto di lavoro compresa la gestione della diversità, l'uguaglianza di genere, l'istruzione e la formazione nonché la salute e il benessere dei lavoratori. In particolare, essa si concentrerà sugli approcci settoriali e sulla diffusione del comportamento responsabile delle imprese attraverso la catena di approvvigionamento. Come tutte le organizzazioni, tra cui i governi e la stessa Unione Europea, le imprese devono contare sulla fiducia dei cittadini. La comunità imprenditoriale europea dovrebbe aspirare a essere uno dei gruppi di organizzazioni che gode di maggiore fiducia in seno alla società. Esiste frequentemente un divario tra le aspettative dei cittadini e quello che essi percepiscono come reale comportamento. Questo divario è causato in parte da casi di comportamento irresponsabile da parte di alcune imprese nonché dall'esistenza di alcune aziende che ingigantiscono le proprie credenziali dal punto di vista ambientale o sociale. La Commissione intende avviare un dibattito aperto con cittadini, imprese e altre parti interessate in merito al ruolo e alle potenzialità delle imprese nel ventunesimo secolo, con l'obiettivo di favorire la comprensione e le aspettative comuni, ed effettuare sondaggi periodici sulla fiducia dei

cittadini nelle imprese e sugli atteggiamenti nei confronti della responsabilità sociale. Spesso le imprese partecipano a processi di autoregolamentazione e coregolamentazione, ad esempio mediante codici di condotta a livello settoriale su questioni sociali rilevanti per il settore in questione. Se

concepiti nel modo appropriato tali processi possono conquistare il sostegno delle parti interessate e costituire un mezzo efficace per garantire il comportamento responsabile delle imprese. Gli effetti positivi della responsabilità sociale delle imprese sulla competitività sono sempre più

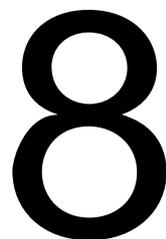
riconosciuti, ma le imprese si trovano ancora innanzi a un dilemma quando la condotta più socialmente responsabile può non essere la più vantaggiosa dal punto di vista economico, almeno nel breve termine. L'Unione Europea dovrebbe sfruttare le politiche in materia di consumi, appalti pubblici e

investimenti per rafforzare gli incentivi di mercato per la responsabilità sociale delle imprese. L'attenzione del consumatore sulle questioni relative alla responsabilità sociale è cresciuta negli ultimi anni, ma permangono ostacoli significativi, quali l'insufficiente sensibilizzazione, la

necessità, a volte, di pagare un sovrapprezzo e l'assenza di un facile accesso alle informazioni necessarie per compiere scelte informate. Alcune imprese fanno da battistrada nell'aiutare i consumatori a compiere scelte più sostenibili. La revisione del piano d'azione per il consumo e la produzione

sostenibile può fornire l'opportunità per identificare nuove misure atte a incoraggiare un consumo maggiormente responsabile. La Commissione ha pubblicato una guida sugli appalti pubblici socialmente responsabili, che spiega come integrare gli aspetti sociali negli appalti pubblici, nel

rispetto dell'attuale quadro giuridico dell'Unione Europea. Gli appalti pubblici socialmente responsabili possono prevedere azioni positive da parte delle autorità pubbliche per aiutare le imprese sotto rappresentate, come le piccole e medie imprese, ad accedere al mercato degli appalti pubblici.



Gli Stati membri e le autorità pubbliche a tutti i livelli sono invitati a utilizzare appieno tutte le possibilità offerte dall'attuale quadro giuridico per gli appalti pubblici. L'integrazione di criteri ambientali e sociali negli appalti pubblici deve essere fatta, in particolare, in un modo

non discriminatorio nei confronti delle piccole e medie imprese e deve attenersi alle disposizioni del trattato in materia di non discriminazione, parità di trattamento e trasparenza. Tenendo adeguatamente conto delle informazioni non finanziarie pertinenti, gli investitori possono

contribuire a un più efficiente stanziamento del capitale e a realizzare meglio gli obiettivi di investimento a lungo termine. La Commissione sta sostenendo lo sviluppo delle capacità degli investitori su come integrare le informazioni non finanziarie nelle decisioni di investimento. In tale

contesto la Commissione incoraggia le imprese a divulgare informazioni in merito all'attuazione di standard di buona governance fiscale. I proprietari e i gestori europei degli attivi, in particolare dei fondi pensione, sono invitati ad aderire ai principi di investimento responsabile delle Nazioni

Unite. Le autorità pubbliche hanno una particolare responsabilità nel promuovere la responsabilità sociale nelle imprese di cui sono proprietarie o in cui investono. La Commissione intende considerare come requisito per tutti i fondi di investimento e le istituzioni finanziarie l'obbligo

di informare tutti i loro clienti sugli eventuali criteri di investimento etico o responsabile da loro applicati o su qualsivoglia norma o codice cui essi aderiscono. La divulgazione di informazioni sociali e ambientali, comprese le informazioni attinenti agli aspetti climatici, può facilitare

l'impegno con le parti interessate e l'identificazione di concreti rischi di sostenibilità. Essa costituisce anche un importante elemento per la rendicontabilità e può contribuire ad accrescere la fiducia del pubblico nelle imprese. Per soddisfare le esigenze delle imprese e delle altre parti

interessate, le informazioni devono essere concrete e devono poter essere raccolte in modo non oneroso. Un numero crescente di imprese divulga informazioni sociali e ambientali. Le piccole e medie imprese spesso comunicano tali informazioni in modo informale e su base volontaria. Esistono vari quadri

internazionali per la divulgazione delle informazioni sociali e ambientali. La comunicazione integrata di informazioni finanziarie e non finanziarie rappresenta un traguardo importante per il medio e lungo termine e la Commissione segue con interesse il lavoro del Comitato internazionale per la

rendicontazione integrata. Per assicurare condizioni eque, come annunciato nell'Atto per il mercato unico, la Commissione presenterà una proposta legislativa sulla trasparenza delle informazioni sociali e ambientali fornite dalle imprese in tutti i settori. Attualmente è in corso una valutazione

d'impatto delle opzioni che si offrono per tale proposta la quale comprenderà anche una verifica di competitività e un test delle piccole e medie imprese. La Commissione sta anche sviluppando una politica per incoraggiare le imprese a misurare e valutare le proprie prestazioni ambientali usando

una metodologia comune basata sul ciclo di vita che potrebbe essere impiegata anche per finalità informative. Tutte le organizzazioni, comprese le organizzazioni della società civile e le autorità pubbliche, sono invitate ad adottare misure per migliorare la diffusione delle informazioni sulle

proprie prestazioni sociali e ambientali. L'ulteriore sviluppo della responsabilità sociale richiede nuove competenze nonché cambiamenti nei valori e nei comportamenti. Gli Stati membri possono svolgere un ruolo importante, incoraggiando le istituzioni a integrare la responsabilità sociale, lo sviluppo

sostenibile e la cittadinanza responsabile nei programmi di studio pertinenti, anche a livello di scuola secondaria e università. Le scuole di commercio europee sono invitate a sottoscrivere i principi delle Nazioni Unite per l'educazione alla gestione responsabile. La ricerca accademica di elevata

10

qualità sostiene lo sviluppo di pratiche commerciali e politiche pubbliche nel settore della responsabilità sociale. Le ricerche future dovrebbero basarsi sui risultati dei progetti finanziati nell'ambito del sesto e del settimo programma quadro dell'Unione Europea. La Commissione esaminerà

le opportunità di finanziare ulteriormente la ricerca e l'innovazione sulla responsabilità sociale delle imprese nonché di sostenere i principi e gli orientamenti in materia di responsabilità sociale nella ricerca finanziata ancora nell'ambito del settimo programma quadro. Molte misure

politiche pubbliche per sostenere la responsabilità sociale delle imprese vengono attuate meglio a livello nazionale, regionale e locale. Le autorità locali e regionali sono invitate a fare un uso intelligente dei fondi strutturali dell'Unione Europea per sostenere lo sviluppo della

responsabilità sociale delle imprese, in particolare tra le piccole e medie imprese, e a collaborare con le imprese per affrontare meglio problemi quali la povertà e l'inclusione sociale. L'Unione Europea dovrebbe promuovere gli interessi europei nello sviluppo delle politiche internazionali in

materia di responsabilità sociale delle imprese e al contempo garantire l'integrazione dei principi e degli orientamenti riconosciuti a livello internazionale nelle proprie politiche in materia di responsabilità sociale. Al fine di promuovere una maggiore parità di condizioni a livello globale, la

Commissione intensificherà la sua cooperazione con gli Stati membri, i paesi partner e le opportune sedi internazionali per promuovere il rispetto dei principi e degli orientamenti riconosciuti a livello internazionale e assicurare la coerenza reciproca. Questo approccio richiede anche che le imprese

dell'Unione Europea intensifichino i loro sforzi per rispettare tali principi e orientamenti. I Principi direttivi dell'organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico sono raccomandazioni rivolte dai governi alle imprese multinazionali. La Commissione accoglie con favore

11

l'adesione di paesi non membri dell'organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico a tali principi. Oltre al fatto di aver ricevuto l'avallo dei governi, i principi direttivi possono contare su un particolare meccanismo di attuazione e reclamo cioè la rete dei punti di contatto

nazionali istituiti da tutti i paesi aderenti, che può aiutare le imprese e i soggetti interessati a risolvere problemi pratici, anche attraverso la mediazione e la conciliazione. Il miglioramento della coerenza delle politiche europee pertinenti in materia di imprese e diritti umani rappresenta

una sfida fondamentale. Una migliore attuazione dei principi guida delle Nazioni Unite contribuirà al raggiungimento degli obiettivi dell'Unione Europea relativi alle questioni specifiche dei diritti umani e alle norme fondamentali del lavoro, compreso il lavoro minorile, il lavoro forzato dei

detenuti, la tratta di esseri umani, l'uguaglianza di genere, la non discriminazione, la libertà di associazione e il diritto di negoziazione collettiva. Un processo che coinvolge le imprese, le delegazioni dell'Unione Europea nei paesi partner e gli attori della società civile, in particolare le

organizzazioni e i difensori dei diritti umani, aumenterà la consapevolezza delle sfide che le aziende devono affrontare quando operano in paesi in cui lo Stato non riesce ad adempiere al suo dovere di proteggere i diritti umani. Gli orientamenti e principi in tema di responsabilità sociale

delle imprese riconosciuti a livello internazionale rappresentano valori che dovrebbero essere fatti propri dai paesi che desiderano aderire all'Unione Europea, per tale motivo la Commissione continuerà ad affrontare questa problematica nell'ambito del processo di adesione. La

Commissione promuove la responsabilità sociale delle imprese attraverso le sue politiche esterne. Essa continuerà, facendo leva su un mix di sensibilizzazione globale e legislazione complementare, ad adoperarsi per dare più ampia diffusione agli orientamenti e ai principi di responsabilità sociale

riconosciuti a livello internazionale e per consentire alle imprese dell'Unione Europea di assicurare che essi abbiano un impatto positivo sulle economie e società estere. La Commissione presenterà proposte pertinenti nell'ambito degli scambi commerciali legati allo sviluppo. La politica di

sviluppo dell'Unione Europea riconosce la necessità di sostenere la responsabilità sociale delle imprese. Promuovendo il rispetto degli standard sociali e ambientali, le imprese dell'Unione Europea possono favorire una migliore governance e una crescita inclusiva nei paesi in via di sviluppo. La

ricerca di sinergie con il settore privato diventerà un fattore sempre più importante nella cooperazione allo sviluppo e nella risposta dell'Unione Europea alle catastrofi naturali e a quelle causate dall'uomo. Le imprese possono svolgere un ruolo importante a tal fine incoraggiando il volontariato dei

loro dipendenti. Il futuro corpo volontario europeo di aiuto umanitario può costituire uno strumento per meglio valorizzare le sinergie con il settore privato. La Commissione collaborerà con gli Stati membri, le imprese e altri soggetti interessati per monitorare periodicamente i progressi compiuti e preparare

congiuntamente una riunione di riesame che si terrà. In vista di tale riunione, la Commissione pubblicherà una relazione sull'attuazione del programma d'azione definito nella presente comunicazione. Ciò richiederà metodi di lavoro più coordinati tra il Forum europeo multilaterale sulla responsabilità

sociale delle imprese e il gruppo di alto livello di rappresentanti della responsabilità sociale degli Stati membri. Sulla base della presente comunicazione, la Commissione europea auspica di avviare discussioni con il Consiglio, il Parlamento europeo, il Comitato economico e

sociale europeo, il Comitato delle regioni, le imprese e gli altri soggetti interessati nonché di ricevere il loro impegno in tal senso. La Commissione invita gli imprenditori europei, compresi quelli del settore finanziario, a formulare un impegno aperto e responsabile a promuovere, in stretta

collaborazione con le autorità pubbliche e gli altri soggetti interessati, l'adozione di una deontologia responsabile da parte di un maggior numero di imprese dell'Unione Europea.