



Servizi
Italia

SI, Servizi Italia

La risposta semplice alle domande complesse

Report di sostenibilità 2024





LETTERA AGLI STAKEHOLDER



PREMESSA METODOLOGICA

- 1.1 Nota metodologica
- 1.2 Analisi di materialità
- 1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo



IL GRUPPO

- 2.1 Il profilo del Gruppo
- 2.2 La Governance
- 2.3 Etica, integrità e inclusione
- 2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia



LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO

- 3.1 Valore economico direttamente generato e distribuito
- 3.2 Il valore per gli azionisti e le investor relations
- 3.3 Trasparenza fiscale



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- 4.1 Consumi di energia
- 4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera
- 4.3 Gestione delle risorse idriche
- 4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi
- 4.5 Gestione responsabile dei rifiuti

3



IL VALORE DELLE PERSONE

- 5.1 Assunzioni e occupazione
- 5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento
- 5.3 Politiche di remunerazione
- 5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti
- 5.5 Diversità e pari opportunità
- 5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- 5.7 Welfare, benessere e serenità sociale
- 5.8 Relazioni industriali

4

5

8

15

20

21

26

29

33



LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

- 6.1 Strategie di approvvigionamento
- 6.2 I clienti
- 6.3 Le comunità locali
- 6.4 Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali

39

40

42

43



TASSONOMIA UE

- 7.1 Introduzione
- 7.2 Obblighi di informativa per l'anno 2024
- 7.3 Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI
- 7.4 La rendicontazione degli indicatori

62

63

64

66

68

70

72

76

77

78

79

84

89

91

93

94

95

97

97

99

ALLEGATI

INDICE DEI CONTENUTI GRI

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

107

147

153

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 2-22

CARI STAKEHOLDER,

ogni anno, con la pubblicazione del nostro Report di Sostenibilità, rinnoviamo il nostro impegno a raccontare con trasparenza il nostro operato e a riflettere su quanto abbiamo costruito insieme. La sostenibilità non è solo un obiettivo da raggiungere, ma un valore che guida il nostro agire quotidiano. Operiamo in un settore, quello dei servizi per la sanità, che porta con sé una responsabilità sociale intrinseca: garantire benessere, sicurezza e qualità della vita.

Da oltre quindici anni, ben prima che diventasse un obbligo normativo, parliamo di sostenibilità e la consideriamo una scelta consapevole che rendicontiamo su base totalmente volontaria. Oggi più che mai siamo chiamati a integrare i principi ESG (Environment, Social, Governance) nelle nostre strategie, consapevoli del ruolo chiave che le imprese devono svolgere nella creazione di valore per la società e l'ambiente. Questo approccio non è solo un fattore etico, ma anche un elemento di competitività: investire nella sostenibilità significa migliorare l'efficienza operativa, ridurre i

rischi e accrescere il nostro valore.

L'attuale contesto globale è segnato da sfide sempre più complesse che influenzano il nostro settore e la società nel suo complesso: il cambiamento climatico, le tensioni geopolitiche, la trasformazione digitale e le dinamiche demografiche. Crediamo fermamente che la risposta a queste sfide debba essere collettiva: le imprese, insieme alle istituzioni e alla società civile, devono collaborare per definire nuove regole e modelli di sviluppo che sappiano coniugare progresso economico e responsabilità sociale.

Per costruire una comunità forte e resiliente servono aziende capaci di creare lavoro, generare opportunità e migliorare le condizioni sociali nel tempo. Ma, affinché le imprese siano solide e orientate al futuro, servono soprattutto persone: le loro idee, il loro impegno e il loro senso di responsabilità sono il vero motore del cambiamento. È grazie a loro, e a una visione condivisa, che possiamo fare la differenza.

Nel report che segue troverete numeri, azioni e risultati concreti ma, più di ogni altra cosa, troverete la

testimonianza di un percorso che continua, con la determinazione di chi vuole costruire un domani più giusto, equo e sostenibile. Perché la sostenibilità non è solo un traguardo, ma un modo di stare nel mondo, di fare impresa e di immaginare il futuro.

Grazie per il tempo che dedicherete alla lettura di questo Report.

Il Presidente
Roberto Olivi



1.

PREMESSA METODOLOGICA



Servizi
Italia

1.1 NOTA METODOLOGICA

GRI 2-2 | 2-3 | 2-4

Il Report di Sostenibilità è un documento annuale che Servizi Italia S.p.A. pubblica dal 2010. Lo scopo di questo documento è informare i propri stakeholder delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impegno in ambito ESG (Environment, Social e Governance). Il presente report è pubblicato in modo volontario ed è predisposto in conformità agli standard di riferimento "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati dal Global Reporting Initiative (GRI) con modalità "In accordance", con lo scopo di fornire uno strumento di comunicazione efficace in grado di fornire una misurazione concreta e quantitativa delle performance ottenute. In fondo al documento, è possibile consultare l'"**Indice dei contenuti GRI**" dove sono riportati gli indicatori GRI associati a ogni tematica materiale.

Il documento si riferisce all'esercizio 2024 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il periodo di rendicontazione è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia.

Il Report di Sostenibilità 2024 è oggetto di un esame limitato (Limited Assurance Engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

La pubblicazione del presente documento segue l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., avvenuta in data 15 aprile 2025. Con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala

che in data 1 luglio 2024 ha avuto luogo la fusione per incorporazione di Ekolav S.p.A. in Servizi Italia S.p.A.

Non si segnalano cambiamenti significativi della struttura e della catena di fornitura del Gruppo.

FOCUS BOX

In data 7 ottobre 2024 la società Cometa S.r.l., in qualità di offerente, ha promosso un'offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria sulle azioni ordinarie di Servizi Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 102 comma 1 del D.lgs. 24 febbraio 1998 n.58. L'offerta è finalizzata ad acquisire 9.268.956 azioni rappresentative di circa il 29,14% del capitale sociale dell'emittente eventualmente ridotte per effetto degli eventuali acquisti di azioni effettuati dall'offerente al di fuori dell'offerta, e all'ottenimento della revoca delle azioni dalle negoziazioni su Euronext Milan. In data 17 dicembre 2024, si è perfezionata l'offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria promossa da Cometa S.r.l. sulla totalità delle azioni in circolazione di Servizi Italia S.p.A. In particolare, nelle date del 19 novembre 2024 e del 17 dicembre 2024, l'Offerente Cometa S.r.l. ha reso noto, rispettivamente, (i) i risultati definitivi dell'Offerta (comu-

nicando il raggiungimento di una partecipazione del 95,08% del capitale sociale di Servizi Italia S.p.A.) e (ii) di aver dato corso alla procedura congiunta per l'esercizio del diritto di acquisto ai sensi dell'art. 111 TUF e per l'adempimento dell'obbligo di acquisto ai sensi dell'art. 108, comma 1, del TUF, consolidando l'acquisto del residuo 4,92% delle azioni della Servizi Italia S.p.A. ancora in circolazione. Pertanto, a far data dal 17 dicembre 2024, è stato ultimato il trasferimento delle azioni residue a Cometa S.r.l. e, conseguentemente, la Società ha provveduto a effettuare le necessarie annotazioni nel proprio libro soci. In pari data, Borsa Italia S.p.A. ha disposto la revoca dalle negoziazioni su Euronext STAR Milan delle azioni di Servizi Italia S.p.A. e, conseguentemente, ad oggi, la Società non è più qualificabile come società cd. "quotata" su un mercato regolamentato.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è proposto il confronto con l'anno precedente. In caso di riesposizioni di dati relativi al periodo precedente, queste sono espressamente indicate. Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle performance, il ricorso a stime è stato limitato il più possibile; ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate laddove significative. Il Report di Sostenibilità, pubblicato annualmente, è stato predisposto con l'intento di fornire informazioni che siano affidabili, complete, bilanciate, accurate, tempestive, comprensibili, verificabili e comparabili, così come richiesto dai GRI Standards.

Il presente documento è stato redatto dal Comitato Sostenibilità, che ha raccolto i dati riportati coinvolgendo tutte le funzioni direttive interessate. Per ulteriori informazioni sui dati, è possibile contattare l'indirizzo email: csr@servizitaliagroup.com.

I capitoli seguenti approfondiscono le tematiche non finanziarie, per le quali il Gruppo ha condiviso pubblicamente l'impegno nel raggiungimento di specifici obiettivi, i cui contenuti sono approfonditi nell'apposito paragrafo relativo al Piano di Sostenibilità del Gruppo.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2024 di Servizi Italia S.p.A; il perimetro di rendicontazione delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi sociali e ambientali corrisponde a quello delle società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato.

Di seguito riportiamo le principali variazioni di perimetro:

- A partire dal 1° luglio 2024, Ekolav S.p.A. è stata incorporata in Servizi Italia. Di conseguenza, i dati relativi a Ekolav sono considerati fino al 30 giugno 2024. Inoltre, a seguito dell'incorporazione, il perimetro aziendale si amplia includendo il sito operativo della Caserma Maritano a Firenze.
- Inclusione nel perimetro di un magazzino a:
 - Calenzano (FI), le cui utenze sono a carico della proprietà, che successivamente addebita le spese a Servizi Italia.
 - Valbrembo (BG).
 - Itanheim, São Paulo (Brasile).
- Chiusura della centrale di sterilizzazione tessili e strumentario chirurgico di Palermo¹.
- Chiusura di una lavanderia nel perimetro della società Ergulteks, in Turchia.

Si segnala che la maggior parte delle centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni qualora la gestione delle utenze risulti a carico del proprietario (Stazione Appaltante). La stessa casistica è presente anche per due magazzini per i quali le utenze non sono attualmente a carico del Gruppo. Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione.

In questo senso, prosegue l'impegno alla quantificazione completa degli impatti ambientali derivanti dall'erogazione dei propri servizi, ove oggi non ricompresi nella rendicontazione in quanto la gestione delle utenze è a carico della Stazione Appaltante.

¹ Centrale di sterilizzazione di Palermo chiusa dal 30/09/2024. Di conseguenza, tutti i dati riportati nel presente report relativi a tale sito sono da considerarsi fino a tale data.



Nel corso del 2023, il Gruppo ha avviato un'attività di analisi tecnica per individuare indici di consumo energetico medi applicabili alle centrali di sterilizzazione. L'analisi, conclusa a inizio 2025, ha confermato che al momento non ci è possibile stimare tali dati di consumo. Di conseguenza, in questo report, ove non diversamente specificato, si prende in considerazione Servizi Italia S.p.A. e le seguenti società da essa controllate:



ITALIA

Steritek S.p.A., Wash Service S.r.l., Ekolav S.r.l.³, Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.⁴



BRASILE

SRI Empreendimentos e Participações Ltda (capogruppo delle società: Lavsím Higienização Têxtil S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Aqualav Serviços De Higienização Ltda).



TURCHIA

Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi (capogruppo delle società Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. e Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi)

Eventuali limitazioni di perimetro per specifici indicatori saranno appositamente indicate nel testo.

² I dati relativi Ekolav S.p.A. sono da riferirsi al periodo 1° gennaio – 30 giugno 2024. A partire dal 1° luglio 2024, a seguito della fusione per incorporazione in Servizi Italia, i dati sono ricompresi all'interno dei dati di Servizi Italia S.p.A.

³ Relativamente al Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l., si segnala che si tratta di società consortile con sede a Genova, nata nel 2003, costituita per la gestione della commessa relativa all'ospedale San Martino di Genova, posseduta da Servizi Italia S.p.A. al 60%. Questa opera esclusivamente come intermediario tra il committente e le società consorziate senza realizzare utili propri né avere attività produttive o personale proprio.

1.2 ANALISI DI MATERIALITÀ

GRI 3-1

L'analisi di materialità è la linea di partenza da cui prende il via la nostra Dichiarazione di Sostenibilità. È sulla base di quanto emerge da quest'analisi che orientiamo gli obiettivi in linea con le nostre priorità, senza trascurare le aspettative dei nostri stakeholder, andando così a identificare le strategie future in termini di sostenibilità.

In questa prospettiva, riteniamo essenziale intraprendere un percorso di miglioramento continuo che coinvolga tutti gli aspetti della sostenibilità – ambientale, sociale e di governance – per generare valore nel medio-lungo termine lungo l'intera catena del valore.

A valle dell'analisi di materialità, il cui processo di individuazione verrà approfondito nei paragrafi seguenti, c'è il **Piano di sostenibilità 2025-2027**; all'interno del piano, attività e iniziative sono riportate per tema materiale, associando a ognuno di essi l'impegno nel medio termine del Gruppo per uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) della capogruppo Servizi Italia S.p.A. e delle società incluse nel perimetro.

Le relazioni con gli stakeholder

GRI 2-29

Gli stakeholder ricoprono un ruolo fondamentale in quanto rappresentano l'anello di congiunzione fra il Gruppo e i contesti in cui opera ed è quindi per noi molto importante impegnarsi nel tenere in considerazione le loro aspettative, percezioni e priorità all'interno dei processi decisionali e nella definizione di obiettivi economici, ambientali e sociali. Un buon rapporto con gli stakeholder contribuisce significativamente a incrementare la fiducia percepita dei nostri interlocutori.

All'interno del proprio Codice Etico, Servizi Italia S.p.A. esprime il proprio impegno nei confronti di ciascuna categoria di stakeholder, indicando i criteri di condotta da seguire nel rapportarsi con loro. Una buona interazione con i propri stakeholder migliora la comunicazio-

ne e la comprensione reciproche, oltre a contribuire alla definizione delle prospettive future in termini di responsabilità sociale.

Nel corso di questi anni, lo *stakeholder pattern* del Gruppo è stato aggiornato e, in una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità, l'analisi delle attività e il coinvolgimento degli stakeholder ha tenuto in considerazione anche il perimetro estero (Brasile e Turchia). A seguito di un primo tentativo di delisting avvenuto nel 2023 e della successiva uscita di Servizi Italia dalla Borsa (dicembre 2024), il ruolo degli azionisti come stakeholder ha progressivamente assunto un peso minore, mentre l'attenzione si è maggiormente concentrata sugli altri portatori di interesse strategici per lo sviluppo dell'azienda.

Di seguito, riportiamo i nostri principali gruppi di stakeholder assieme agli strumenti individuati per ognuno di loro e adottati dal Gruppo per rendere più proficui e costruttivi dialogo e confronto con essi.



CATEGORIE
DI STAKEHOLDER

PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO



PERSONE

- Intranet aziendale che contiene collegamento a comunicati stampa, news aziendali e al blog aziendale.
- Coinvolgimento in gruppi di lavoro interfunzionali su specifici progetti aziendali.
- Survey specifici indirizzati a cogliere usi e abitudini aziendali, in modo da adottare soluzioni rispondenti alle necessità.
- Applicazione di policy finalizzate a un miglior bilanciamento fra sfera privata e sfera lavorativa.
- Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello.
- Organizzazione di eventi aziendali finalizzati alla conoscenza e alla condivisione di informazioni sull'azienda e le persone che ne fanno parte.
- Progetto di "Digital Signage" che prevede la diffusione di informazioni relative agli ambiti: salute e sicurezza, ambiente, economics, brand ecc. In particolare, è stato previsto un piano editoriale specifico sulla medicina preventiva.



AZIONISTI

- Attività di Investor Relations (calendario eventi societari, comunicazioni e informazioni price-sensitive)
- Mailing dedicato agli azionisti che ne hanno fatto richiesta in cui vengono fornite informazioni dirette e/o risposte a domande.
- Aggiornamento costante sulle politiche industriali e gestionali della Società, sia attraverso gli organi ufficiali (CdA) che attraverso rendicontazioni dirette e indirette.
- Incontri one-to-one e partecipazione a conferenze, roadshow e incontri.
- Sito web istituzionale.
- Assemblea degli Azionisti.
- Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità

CLIENTI
DIRETTI

- Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi scientifici finalizzati alla divulgazione delle informazioni e competenze in ambito sanitario.
- Divulgazione di articoli di interesse comune a tema sanitario su riviste di settore, blog aziendale e canali social.
- Aggiornamento del sito internet aziendale.
- Ricerche di mercato.
- Progetti di Customer Satisfaction Audit

CLIENTI
INDIRETTI

- Redazione e aggiornamento del Codice Etico.
- Certificazioni per la qualità.
- Partecipazione e sponsorizzazione a convegni in tema di ricerca e innovazione con scopo di carattere scientifico rivolti a coloro che potrebbero usufruire della fornitura dei servizi erogati da Servizi Italia: medici, infermieri e gestori dell'organizzazione sanitaria.



FORNITORI

- Apertura di un portale dedicato ai fornitori attraverso il quale è possibile effettuare il procedimento di qualificazione.
- Contatto diretto con i diversi gruppi di fornitori in modo da gestire i rapporti contrattuali e per migliorare la conoscenza di eventuali problematiche specifiche.

COMUNITÀ
LOCALI

- Sponsorizzazione eventi e iniziative a livello locale, in linea con le policy aziendali.
- Promozione e partecipazione a progetti di interesse comune.
- Compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità.
- Comunicazione tramite il sito web aziendale degli obiettivi relativi agli aspetti ambientali, sociali e di governance.

COMUNITÀ
SCIENTIFICA

- Partecipazione a congressi medico-scientifici.
- Organizzazione di momenti di formazione a carattere medico scientifico finalizzati all'aggiornamento del personale sanitario.

I temi materiali per Servizi Italia

GRI 2-12 | 2-13 | 2-14 | 3-2

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 125 del 6 settembre 2024 (G.U. 10/09/2024) che recepisce la Direttiva CSRD 2022/2464/UE e l'aggiornamento della Direttiva contabile 2013/34/UE sono stati definiti nuovi obblighi di rendicontazione sui temi ESG.

I nuovi standard ESRS (European Sustainability Reporting Standards) sono stati formalizzati nel Regolamento Delegato UE 2023/2772 e diventeranno progressivamente applicabili, a seconda della categoria di impresa.

Per l'esercizio 2024, non essendo soggetta agli obblighi del Decreto Legislativo n. 125/2024, Servizi Italia redigerà una Rendicontazione consolidata di sostenibilità (RCS) predisposta in via volontaria, in continuità con la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) predisposta negli anni precedenti.

Per l'anno di esercizio 2024, Servizi Italia si è ispirata alle Linee Guida EFRAG IG 1 *Materiality Assessment* come riferimento per l'implementazione del processo, integrandole agli standard di rendicontazione GRI già utilizzati in precedenza (GRI 3 - *Temi materiali*).

In particolare, l'approccio si basa sulla **materialità d'impatto**, prendendo in considerazione gli impatti significativi, positivi o negativi, prodotti dall'attività del Gruppo sulle persone e sull'ambiente, lungo tutta la catena del valore (upstream e downstream).

Il processo per l'aggiornamento dei temi materiali ha previsto le seguenti attività:

Comprensione del contesto, attraverso:

- Analisi e benchmark delle informative di carattere non finanziario dei peers di Servizi Italia rappresentativi per territorio e mercato di riferimento;
- Analisi del mercato e delle evoluzioni del contesto normativo;
- Analisi della documentazione interna;
- Analisi delle linee guida SASB sul settore "Healthcare Delivery";
- Verifica dei temi potenzialmente rilevanti per il Gruppo.

Il Comitato Sostenibilità e la funzione Risk Management hanno collaborato per:



Identificazione degli impatti

positivi e negativi, attuali e potenziali tenendo in considerazione i risultati dell'ultima analisi di rilevanza presentata all'interno della DNF 2023 e il Piano di Sostenibilità 2024-2026;



Identificazione di rischi ed opportunità

derivanti e non derivanti dagli impatti, tenendo in considerazione i risultati del processo di analisi di rischi svolto secondo i principi COSO-ERM framework e sulla base delle Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi;



Identificazione dell'orizzonte temporale

in cui impatti, rischi ed opportunità possono verificarsi.

I membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e della Direzione hanno **valutato gli impatti identificati** in base alla loro significatività, correlando i risultati ai temi materiali. Questa valutazione è stata effettuata utilizzando soglie qualitative (*alto, medio, basso*), tenendo conto del processo di prioritizzazione quantitativa degli impatti condotto nell'ultima analisi di rilevanza, presentata all'interno della DNF 2023.



Individuazione dei temi significativi

Le tematiche trattate nel presente documento secondo le indicazioni degli standard GRI e delle Linee Guida EFRAG IG 1 Materiality Assessment saranno quelle risultanti dall'analisi di materialità. La lista dei temi materiali è stata razionalizzata e aggiornata ispirandosi alle indicazioni contenute in "AR 16 – Questioni di sostenibilità da includere nella valutazione di rilevanza". A seguito dell'aggiornamento è emerso come rilevante il tema "Inquinamento" già oggetto di rendicontazione negli anni precedenti attraverso l'Informativa GRI 305-7. Il tema "Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi e soddisfazione dei clienti" è stato accorpato a "Salute e sicurezza del paziente" per garantire un migliore allineamento con le indicazioni dell'AR16. Tale valutazione ha comportato la rendicontazione dell'informativa GRI 416-2 in sostituzione del GRI 417-2, in quanto più rappresentativa della tematica. Infine, per quanto riguarda il tema "Valore economico generato e distribuito", pur non essendo incluso fra quelli previsti dall'AR 16, si è scelto di rendicontarlo all'interno del tema "Condotta aziendale", al fine di garantire continuità nel reporting secondo lo standard GRI. La fase di individuazione dei temi è terminata con la elaborazione di una lista di temi di sostenibilità che l'organizzazione reputa potenzialmente materiali alla luce dell'analisi di contesto svolta.



Prioritizzazione dei temi materiali

Il Consiglio di Amministrazione esamina e prioritizza i temi materiali identificati, in accordo con le indicazioni del *GRI 3: Material Topics*. Questa fase prevede l'analisi della rilevanza di ciascun tema in base agli impatti economici, ambientali e sociali, garantendo un allineamento con la strategia aziendale e le aspettative degli stakeholder. Il risultato di questa valutazione contribuisce alla definizione della matrice di materialità e orienta la rendicontazione di sostenibilità. Il criterio per includere un tema nella rendicontazione di sostenibilità è che superi determinate soglie di materialità quantitative o qualitative determinate direttamente dall'organizzazione.

Secondo le linee guida del *GRI 3: Material Topics*, la soglia di rilevanza per la rendicontazione dei temi materiali deve essere chiaramente definita e documentata. Nel nostro caso, gli impatti sono stati valutati secondo una scala alto/medio/basso, e ai fini della materialità sono stati considerati rilevanti solo quelli con impatto alto o medio, escludendo quelli valutati come bassi. Tale soglia è stata definita in conformità con il principio di completezza del GRI, garantendo che vengano inclusi solo i temi con un'effettiva capacità di influenzare le performance ESG e le decisioni aziendali connesse.



La lista dei temi materiali risultante da questa valutazione è riportata di seguito e descritta nel report, con dettaglio sui relativi impegni e politiche adottate.

◆◆◆ Alto impatto ◆◆◇ Medio impatto ◆◇◇ Basso impatto

TEMA MATERIALE	SOTTOTEMA	IMPATTO	ESITO
CAMBIAMENTI CLIMATICI	Adattamento ai cambiamenti climatici	◆◆◆	Tema materiale
	Energia	◆◆◆	
	Mitigazione dei cambiamenti climatici	◆◆◆	
INQUINAMENTO	Inquinamento del suolo	◆◆◆	Tema materiale
	Inquinamento dell'acqua	◆◆◆	
	Inquinamento dell'aria	◆◆◆	
ACQUE E RISORSE MARINE	Consumo idrico	◆◆◆	Tema materiale
	Prelievi idrici	◆◆◆	
ECONOMIA CIRCOLARE	Afflussi di risorse compreso l'uso delle risorse	◆◆◇	Tema materiale
	Rifiuti	◆◆◇	
FORZA LAVORO PROPRIA	Condizioni di lavoro	◆◆◆	Tema materiale
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	◆◆◆	
	Altri diritti connessi al lavoro	◆◆◇	
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	◆◆◇	Tema materiale
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	◆◆◇	
CONDOTTA AZIENDALE	Cultura d'impresa	◆◆◇	Tema materiale
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	◆◆◇	
	Corruzione attiva e passiva	◆◆◇	
	Valore economico generato e distribuito	◆◆◇	
LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	Altri diritti connessi al lavoro	◆◇◇	Tema non materiale
	Condizioni di lavoro	◆◇◇	
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	◆◇◇	
COMUNITÀ INTERESSATE	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	◆◇◇	Tema non materiale

A ciascun tema possono corrispondere contemporaneamente uno o più impatti, che siano positivi o negativi.

Per il dettaglio dell'analisi degli impatti effettuata, si veda la sezione "Allegati" di questo documento.



Chi si occupa di sostenibilità

A seguito del delisting avvenuto il 17 dicembre 2024, attraverso il quale la società Cometa S.r.l. ha completato la procedura di uscita dalla Borsa, l'organizzazione del processo di rendicontazione di Servizi Italia ha subito alcune modifiche, non essendo più soggetta agli obblighi previsti per le aziende quotate.

SITUAZIONE AL 31/12/2024

CSR Manager: riporta al Direttore Generale ed è responsabile della supervisione del sistema organizzativo ed elaborazione dei testi del documento. A lui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema Corporate Social Responsibility del Gruppo con il coordinamento funzionale dei referenti CSR delle diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione, nonché il processo di raccolta di dati e informazioni secondo la normativa vigente.

Consiglio di Amministrazione (CdA): ha la responsabilità di garantire che il report di sostenibilità sia redatto e pubblicato in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 125/2024, di approvarlo entro i termini previsti e metterlo a disposizione della Società di Revisione e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione delle strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materia di sostenibilità.

Comitato Governance e Parti Correlate (CG): comitato endoconsiliare costituito da soli Amministratori indipendenti. Valuta la correttezza del processo di formazione dell'informativa periodica non finanziaria, affinché essa sia funzionale a rappresentare correttamente il modello di business, le strategie della Società, l'impatto della sua attività e le performance conseguite ed esamina il contenuto dell'informazione periodica a carattere non finanziario rilevante ai fini del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, esprimendo il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. In tale contesto, svolge funzione propositiva, consultiva e di supervisione nei confronti del Consiglio di Amministrazione. Il CG interloquisce attivamente con il CSR Manager, al fine di valutare le proposte di attività in materia CSR, riferendone al CdA e aggiornandolo periodicamente riguardo alle attività CSR e alle eventuali criticità emergenti. Inoltre, il Comitato Governance, nella sua funzione di Comitato Controllo e Rischi, si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne relative alla redazione del report di sostenibilità ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Collegio Sindacale: nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto Legislativo 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea e viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni che compromettono la posizione commerciale dell'azienda.

SITUAZIONE ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE REPORT

Sustainability Manager (Responsabile della RCS del Gruppo Servizi Italia e nominato dal CdA di Servizi Italia SpA) è il Responsabile della supervisione del sistema organizzativo e dell'elaborazione dei testi della RCS, analisi dei rischi e dei dati da inserire nella RCS secondo la normativa vigente.

Consiglio di Amministrazione (CdA): ha la responsabilità di garantire che la RCS sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente (vedi par.2), di approvarla entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio e metterla a disposizione della Società di Revisione e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione delle strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materia di sostenibilità.

Il CdA interloquisce attivamente con il Sustainability Manager del Gruppo al fine di valutare le proposte di attività in materia di sostenibilità, e alle eventuali criticità emergenti. In relazione alla rendicontazione di Sostenibilità, il CdA si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne.

A seguito del delisting, il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 13 gennaio 2025, ha adeguato le procedure e la governance interna per allinearli alla nuova natura di società non quotata. Contestualmente, ha sciolto i comitati endoconsiliari in essere e, in particolare, ha trasferito le competenze del CG sui temi di sostenibilità al CdA.

Collegio Sindacale: nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nella normativa applicabile relativamente alla Rendicontazione consolidata di sostenibilità e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea e viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni, che compromettono la posizione commerciale dell'azienda.

SITUAZIONE AL 31/12/2024

Comitato Sostenibilità: è composto da CSR Manager, Responsabile Sistemi Normati, Responsabile Comunicazione, unitamente a responsabili di funzione coinvolti e rappresentanti delle società del Gruppo che fanno parte del perimetro di rendicontazione coinvolti a seconda di diverse tematiche da trattare per gli adempimenti previsti dalla gestione del processo di rendicontazione e dalla normativa. Tra i suoi compiti, ha la promozione di una corporate policy di carattere etico-ambientale individuata tra linee strategiche del Consiglio di Amministrazione, il monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali, sociali di tutti gli stakeholder e la messa in campo di un sistema organizzativo, di rendicontazione e controllo al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione del report di sostenibilità.

SITUAZIONE ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE REPORT

Comitato Sostenibilità: è composto da: Sustainability Manager, Internal Audit e Risk Manager, Responsabile Comunicazione, unitamente a responsabili di funzione coinvolti e rappresentanti delle società del Gruppo che fanno parte del perimetro di rendicontazione coinvolti a seconda di diverse tematiche da trattate per gli adempimenti previsti dalla gestione del processo di rendicontazione e dalla normativa. Tra i suoi compiti, ha il monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali, sociali e di governance di tutti gli stakeholder e la messa in campo di un sistema organizzativo, di rendicontazione e controllo al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione della Dichiarazione Consolidata di sostenibilità.



Dal 2022, il Gruppo si è dotato di una **Procedura di Reporting** che definisce le responsabilità e le modalità del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo predisposto al fine di consentire una corretta e completa rappresentazione del report annuale di sostenibilità e dell'attività di impresa del Gruppo Servizi Italia, dei suoi risultati e dei suoi impatti con riguardo ai temi di natura non finanziaria (ambientali, sociali, rispetto dei diritti umani, ecc.). Tale procedura è stata aggiornata in seguito al processo di delisting a pag. 5.

1.3 PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO

GRI 3-3

Periodicamente, il Gruppo organizza momenti di scambio e condivisione finalizzati al coinvolgimento e alla responsabilizzazione dei referenti di tutte le controllate italiane, brasiliane e turche facenti parte del perimetro di consolidamento. Lo scopo è quello di formare e sensibilizzare gli attori coinvolti rispetto ai temi legati alla rendicontazione non finanziaria, come: procedure di reporting, tassonomia UE, raccolta dati ambientali, sociali e di governance, cercando così di favorire il corretto flusso informativo verso la Capogruppo prima e la società di revisione e gli organi di controllo poi.

Il piano di sostenibilità 2025-2027 del Gruppo raccoglie gli obiettivi fissati, i risultati ottenuti e gli impegni che ci assumiamo per il futuro della nostra Organizzazione, in termini di sviluppo sostenibile. Questo percorso si attua attraverso la messa in pratica di politiche, strategie, azioni e iniziative di investimento di medio-lungo termine inclusi nel Business Plan 2024-2029.

Lo scopo di questo piano di sostenibilità è di tracciare il cammino di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo, avviando un percorso di più ampia e trasparente rendicontazione rispetto ai temi connessi non solo agli ambiti ambientali, ma anche sociali e di governance.

Nella definizione della strategia e dei relativi impegni presentati nel piano, sono stati tenuti in considerazione gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDG),

contribuendo così – per la nostra parte – al loro raggiungimento. Dei 17 obiettivi descritti dall'ONU, il Gruppo contribuisce a 13 di loro.

Oltre a questo, nello sviluppo del piano di sostenibilità si è tenuto conto anche dei seguenti documenti:

- l'accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici;
- le linee guida per il reporting delle climate-related









information pubblicate dalla Commissione Europea;

- le raccomandazioni pubblicate dalla task force on climate related financial disclosure (TCFD)

In relazione all'entrata in vigore della nuova direttiva CSRD per l'anno di rendicontazione 2024, il Gruppo ha avviato le attività propedeutiche alla compliance normativa prevista.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



 CAMBIAMENTI CLIMATICI	 INQUINAMENTO	 ACQUA E RISORSE MARINE	 ECONOMIA CIRCOLARE	 FORZA LAVORO PROPRIA	 CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	 CONDOTTA AZIENDALE
TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2024		RISULTATI 2024		PIANO 2025-2027	
 CAMBIAMENTI CLIMATICI	Conduzione di studi di impronta ambientale, ottenimento certificazioni e adesione allo schema Made Green in Italy per i servizi di lavanolo di Servizi Italia.	Certificazione Made Green in Italy classe A per il servizio di lavaggio e noleggio del tessile piano; classe A per il servizio di lavaggio e noleggio di kit in TTR e classe A per il servizio di lavaggio e noleggio di abiti da lavoro in ambito sanitario.	<i>Obiettivo continuativo</i> – mantenimento e rinnovo certificazioni ambientali.			
	Produzione energia elettrica da fonti rinnovabili mediante installazione di pannelli fotovoltaici.	Installazione impianti fotovoltaici nei siti di Genova Bolzaneto, Montecchio (VI), Travagliato (BS) e Pavia (UD). Installati 370 kWp.	Energie rinnovabili: produzione e acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili nelle attività aziendali.			
	Acquisto energia elettrica da fonte rinnovabile.	Acquisto di energia verde interamente prodotta da energie rinnovabili per tutte le lavanderie Servizi Italia e Ekolav. In Servizi Italia l'82% dell'EE acquistata è da fonti rinnovabili.	Efficientamento energetico: riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia rispetto agli anni precedenti.			
	Riduzione delle emissioni CO₂: riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia rispetto agli anni precedenti.	L'intensità energetica e l'intensità delle emissioni di CO ₂ risultano sostanzialmente in linea con i dati del 2023.	Soluzioni per una mobilità sostenibile: ampliamento del parco auto disponibile di Servizi Italia S.p.A. con inclusione di auto elettriche/ibride in ogni categoria.			
	Soluzioni per una mobilità sostenibile: aggiornamento policy auto con previsione di almeno un'auto elettrica/ibrida per ogni categoria;	Revisione della car list e del regolamento in fase di aggiornamento nel periodo di rendicontazione consolidata di sostenibilità.	<i>Obiettivo continuativo</i> – mantenimento car pooling negli stabilimenti con Piano Spostamento Casa – Lavoro.			
Soluzioni per una mobilità sostenibile: car pooling negli stabilimenti con Piano Spostamento Casa – Lavoro.	Servizi Italia ha continuato a usufruire di servizi digitali mediante app "Jojob Real Time Carpooling" per agevolare e incentivare la condivisione dell'autoveicolo fra soggetti aventi le stesse esigenze di mobilità per gli spostamenti casa-lavoro. Nel 2024 certificati 861 viaggi per 6.058 Kg di CO ₂ risparmiata.					





TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2024	RISULTATI 2024	PIANO 2025-2027
 INQUINAMENTO	Stima e monitoraggio emissioni NOx da impianti di produzione vapore all'interno di siti ospedalieri.	Nessuna attività di stima condotta nel 2024. Come interventi effettuati, da segnalare la sostituzione di bruciatori con modello a basso tenore di NOx e regolazione automatica aria-combustibile nello stabilimento di Firenze.	Stima e monitoraggio emissioni NOx da impianti di produzione vapore all'interno di siti ospedalieri
	"Road to CSRD" – Ottimizzazione processi di logistica	Rivisitazione del piano logistico della lavanderia. L'intervento ha comportato l'eliminazione di tratte e veicoli superflui, la modifica degli orari di ritiro e consegna della biancheria e un migliore utilizzo dei viaggi e dei piani logistici.	<i>Obiettivo chiuso.</i>
 ACQUA E RISORSE MARINE	Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.	Installazione sistema di recupero acqua di scarico mediante ultrafiltrazione a Castellina (PR). Riqualificazione dell'impianto di depurazione presso lo stabilimento di Maxlav in Brasile – fine lavori prevista entro il primo semestre 2025.	<i>Obiettivo continuativo</i> – riduzione dell'intensità dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.
	Riduzione dell'uso di plastica vergine per imballi.	Obiettivo continuativo in lavanderia acquisto di film termoretraibile in plastica da 12 micron (in sostituzione di quello da 16 micron)	Riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini.
 ECONOMIA CIRCOLARE	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.	Creazione cruscotto per il monitoraggio delle attività di recupero scarti tessili.	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.
	Transizione verso un'economia circolare: progetti di simbiosi industriale e progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione.	Presentazione e lancio del progetto relativo al camice integrale di Servizi Italia certificato come DPI e DM.	Transizione verso un'economia circolare: progetti di simbiosi industriale.


TEMI MATERIALI
OBIETTIVO 2024
RISULTATI 2024
PIANO 2025-2027

FORZA LAVORO PROPRIA

<p>Healthy business – healthy people: contrasto a comportamenti aggressivi, molestie o violenze individuali nel sito di competenza.</p>	<p>In Servizi Italia abbiamo sperimentato per la prima volta il Gemba walk, per valutare l'efficacia della nostra comunicazione interna. Questa iniziativa fa parte di un più ampio progetto di promozione della cultura a una comunicazione aperta, trasparente e inclusiva, portato avanti in azienda.</p>	<p>Salute e sicurezza: ricerca, sviluppo e condivisione di proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.</p>
<p>Ottenimento certificazione EXECUTIVE Family Audit.</p>	<p>Ricevuta attestazione di validità certificato Family Audit. In attesa del rilascio ufficiale della certificazione executive.</p>	<p><i>Obiettivo chiuso.</i></p>
<p>Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti: target annuo formazione 18.000 ore</p>	<p>Complessivamente erogate 28.781 ore di formazione, di cui il 60,8% per sviluppo competenze. Prosegue il progetto "ACADEMY" di Servizi Italia. Erogati nuovi corsi, fra cui un corso per conduttori di lavanderia e di rudimenti di finanza per non addetti ai lavori.</p>	<p>Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti. Target annuo di formazione per lo sviluppo delle competenze: 5 ore per persona pari a circa 17.500 ore.</p>
<p>Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: applicazione del modello. Definizione degli obiettivi di competenza, valutazione delle competenze, succession plan.</p>	<p>Avviato progetto con definizione del modello per la valutazione delle competenze e la definizione degli obiettivi di crescita (solo Servizi Italia S.p.A.)</p>	<p>Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: succession plan e piani di carriera (Servizi Italia S.p.A.).</p>
<p>Aggiornamento del piano di retribuzione variabile: implementazione nuovo piano di retribuzione variabile in Brasile.</p>	<p>Inseriti obiettivi ESG per l'assegnazione della retribuzione variabile.</p>	<p><i>Obiettivo chiuso.</i></p>
<p>Campagna di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche di salute e sicurezza e responsabilità sociale.</p>	<p>Informazione su temi di salute e sicurezza e responsabilità sociale sul Digital Signage in Servizi Italia e con affissioni di manifesti in Brasile.</p>	<p><i>Obiettivo continuativo</i> – che entra a far parte dei progetti di salute e sicurezza della propria forza lavoro.</p>
<p>Uguaglianza di genere e integrazione: formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità.</p>	<p>Progetto 10 episodi su diversità e inclusione e pari opportunità su Digital Signage che include i seguenti moduli: abilità, etnia, orientamento sessuale, identità di genere, religione, età, parità di genere.</p>	<p><i>Obiettivo continuativo</i> – formazione e informazione in materia di diversità, inclusione e pari opportunità.</p>
<p>Uguaglianza di genere e integrazione: sensibilizzazione contro la violenza nei luoghi di lavoro.</p>	<p>Survey interna in Servizi Italia da cui emerge un ambiente non privo di rischi di violenza e molestie. Progetto Safe@Work con Fondazione Libellula. Scrittura del codice di condotta antimolestie (Servizi Italia S.p.A.).</p>	<p>Scrittura e approvazione del Codice di Condotta Antimolestie (Servizi Italia S.p.A.). Divulgazione linee guida su contrasto a comportamenti aggressivi, molestie o violenze individuali nei luoghi di lavoro.</p>
<p>Revisione della politica sulla diversità per le partecipazioni strategiche.</p>	<p>100% società del gruppo coperte da politiche sulla diversità, inclusione e parità di genere.</p>	<p><i>Obiettivo chiuso.</i></p>
<p>Dematerializzazione documentale e progetti di sviluppo tecnologico, innovazione e digitalizzazione nelle attività.</p>	<p>Completato progetto di dematerializzazione delle buste paga, adottato software per la gestione digitale delle trasferte e dei rimborsi spese.</p>	<p>Digitalizzazione delle attività: informatizzazione del processo di onboarding</p>

TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2024	RISULTATI 2024	PIANO 2025-2027
 CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Campagna di rilevazione della customer satisfaction per il biennio 2024-2025.	Condotta la prima analisi di Customer Satisfaction Audit da parte di un ente esterno certificato, a valle della creazione di un gruppo di lavoro eterogeneo che ha visto il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali.	Prosecuzione della campagna di rilevazione della customer satisfaction per il 2025.
	Cybersecurity e business continuity: campagna informativa, campagna di phishing e monitoraggio attacchi sventati.	Aggiornata Politica Servizi Italia sulla sicurezza delle informazioni. 100% attacchi sventati in Servizi Italia e sulle controllate brasiliane. Zero interruzioni di servizio e nessuna fuoriuscita di dati derivante da attacchi informatici.	Cybersecurity e business continuity: ottenimento della certificazione ISO 27001 per Servizi Italia S.p.A.
 CONDOTTA AZIENDALE	Tecnologie e soluzioni innovative per migliorare l'esperienza di chi vive e lavora all'interno delle strutture sanitarie.	Avviati progetti di ricerca per l'innovazione dei nostri servizi per le strutture sanitarie. Nel 2024 abbiamo mantenuto e ampliato le certificazioni del sistema di gestione della qualità secondo l'allegato XI parte A del Regolamento UE 2017/745 per i kit sterili per procedure chirurgiche in TTR con nuove certificazioni per i siti di Treviso, Firenze, Castellina (PR) e Trieste.	Continuità e qualità del servizio offerto, incluse tecnologie e soluzioni innovative, per migliorare l'esperienza di chi vive e lavora all'interno delle strutture sanitarie.
	Qualifica del 100% dei fornitori strategici. Valutazione sulla base di criteri ambientali e sociali.	Nel corso del 2024, Servizi Italia ha qualificato 333 fornitori su un totale di 536 come significativi per i loro impatti ambientali, sociali e di governance (ESG). Tale qualifica corrisponde al 62,13% in termini di numero di fornitori e al 93,86% in termini di volume di acquisti. Attivate procedure di qualifica fornitori per le partecipazioni strategiche italiane e brasiliane.	Qualifica del 95% dei fornitori significativi ⁴ ESG.
	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: pubblicazione e diffusione del Codice di Condotta dei Fornitori.	Pubblicato Codice di Condotta dei Fornitori di Servizi Italia S.p.A. e diffusione tramite webinar dedicato.	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: accettazione del Codice di Condotta per il 100% dei fornitori qualificati in tutta la filiera di approvvigionamento.
	Revisione del Codice di Condotta e del Manuale Antitrust .	Attività in corso da completare entro il 2025 per Servizi Italia S.p.A.	Estensione del modello di compliance alle società controllate.

Gli obiettivi continuativi indicati nelle scorse edizioni del presente documento proseguono come normale attività di business.

⁴ Sono considerati fornitori significativi ESG le società le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali (ad es. fornitori di tessuti, agenzie per il lavoro, imprese di gestione rifiuti, terzisti, fornitori di prodotti chimici ecc.)

2.

IL GRUPPO



Servizi
Italia

2.1 IL PROFILO DEL GRUPPO

GRI 2-1 | 2-6



TEMA MATERIALE

Condotta aziendale



IMPEGNO

L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.



SDG



Servizi Italia S.p.A. è il principale operatore in Italia nel settore delle lavanderie industriali di ambito sanitario, offrendo servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici. Servizi Italia venne fondata nel 1986 nella provincia di Parma, a Castellina di Soragna, dove ancora si trova la sede legale e direzionale.

Da lavanderia industriale, nel corso degli anni ha ampliato l'ambito delle proprie attività e si occupa ora di:



⁵ Servizio offerto solo in Trentino Alto-Adige.

Il Gruppo Servizi Italia si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubblico/private e clienti privati del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India e dell'Albania⁶.

Il Gruppo è formato da diverse controllate italiane ed estere⁷ e conta in totale 22 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 21 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, 8 fra transit point e magazzini, oltre a svariati guardaroba ubicati presso aziende sanitarie, che compongono un modello logistico-distributivo efficace ed efficiente.

Relativamente alle strutture immobiliari in cui la Società opera, si segnala che per le strutture il cui titolo di detenzione è legato alla gestione annessa alla gara di appalto, tutti gli adempimenti normativi associati a vari titoli autorizzativi e la gestione delle utenze sono a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Per gli immobili in locazione e di proprietà, il Gruppo gestisce tutti gli adempimenti normativi associati e legati alle autorizzazioni rilasciate dagli organi competenti.

Le aziende del Gruppo

Le controllate italiane sono in possesso di un proprio Codice Etico, in linea con modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001 e Codice Etico della Capogruppo. Certificazioni, regolamenti interni, policy dettate dalla Capogruppo e attività di auditing rendono efficace il monitoraggio dei sistemi organizzativi. Le politiche di gestione dei sistemi operativi e di governance sono funzionali al controllo della qualità, alla gestione ambientale e la sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto delle normative del settore in cui opera la società e dei requisiti contrattuali dei clienti.



STERITEK S.P.A.

Servizi tecnici per l'ingegneria clinica, in particolare: convalida cicli di sterilizzazione, sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie.



Visita il sito: steritek.it



WASH-SERVICE S.R.L.

Attiva principalmente nel nord Italia nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria in strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo.



Visita il sito: wash-service.it

⁶ Il Gruppo detiene partecipazioni di minoranza o a controllo congiunto in società in Albania e India, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità.

⁷ Per maggiori dettagli, fare riferimento al paragrafo "Struttura del Gruppo" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2024.

La presenza in Brasile

Servizi Italia S.p.A. ha iniziato il proprio sviluppo internazionale nel 2012, con la costituzione della società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. che poi, nel corso degli anni, ha acquisito diverse società attive nel settore della lavanderia industriale nello stato di San Paolo: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda. Grazie a queste operazioni e agli investimenti fatti in termini di innovazione tecnologica, il Gruppo – tramite i marchi locali – è diventato un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavanolo di tessili e ha contribuito in modo rilevante al consolidamento del mercato, che in passato era caratterizzato da tante piccole lavanderie a conduzione familiare e che invece oggi vede due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato del lavanolo. A gennaio 2023 è stata inaugurata la prima centrale di sterilizzazione tessili e strumentario chirurgico. La realizzazione della centrale è in linea con lo sviluppo delle opportunità di cross-selling relative al settore della sterilizzazione tessili e strumentario che il Gruppo si era posta, arrivando così a proporre una gamma completa di servizi per la sanità.

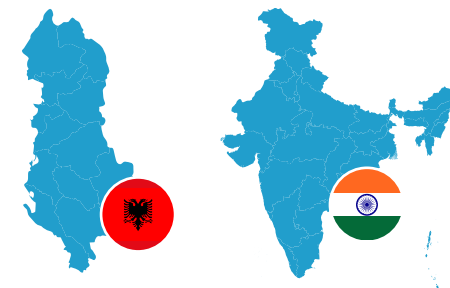


La presenza in Turchia

Il perimetro turco si compone della società Anka-teks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi, (partecipata al 55%) e delle sue controllate Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti e Olimpos Laundry Tekst.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi. Le società turche sono attive mediante il marchio Ankara Laundry nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara. La Turchia è un'area con un significativo potenziale di crescita, dove Servizi Italia ha visto l'opportunità di esportare il proprio modello industriale. Negli ultimi anni, l'impegno del governo nel potenziamento delle infrastrutture sanitarie attraverso partenariati pubblico-privati (PPP) è stato fondamentale. Queste iniziative di PPP non solo hanno ampliato i servizi sanitari, ma hanno anche rafforzato la domanda di servizi avanzati di sterilizzazione e lavanderia all'interno degli ambienti ospedalieri. Attraverso le sue filiali in Turchia, Servizi Italia è un operatore di spicco nei mercati della lavanderia e della sterilizzazione, operando non solo attraverso i Partenariati Pubblico-Privati (PPP) ma anche all'interno di altre istituzioni sanitarie pubbliche. L'impegno di Servizi Italia nei confronti delle società del perimetro turco è finalizzato a promuovere l'adozione di best practice in termini di sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa.



Altre aree geografiche



Oltre a Brasile e Turchia, il Gruppo Servizi Italia è attivo anche in **Albania** e **India**, mercati recenti e in forte sviluppo, dove la domanda di servizi di lavanolo e sterilizzazione di alta qualità è in crescita, anche grazie al fenomeno del “turismo medico”. In queste aree, il tasso di penetrazione del mercato è elevato, con pochi servizi di outsourcing affidati a operatori privati da parte degli enti sanitari, sia pubblici che privati. La competitività risulta ancora limitata, poiché la maggior parte degli operatori è di piccole dimensioni, con bassa capacità di autofinanziamento e modelli di gestione poco efficienti. Inoltre, la presenza di siti produttivi obsoleti e privi di un modello di gestione industriale offre l'opportunità di introdurre maggiore efficienza attraverso l'adozione dei modelli tecnico-gestionali sviluppati dal Gruppo.

Gestione della Qualità, Sostenibilità e Compliance: l’Impegno di Servizi Italia

Servizi Italia si impegna quotidianamente per migliorare la qualità dei propri servizi e soddisfare le aspettative dei propri clienti, ampliando e mantenendo sistemi di gestione che presidino tematiche specifiche come salute e sicurezza sul lavoro, ambiente, qualità, efficientamento energetico, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione. L’obiettivo è quello di definire e attuare politiche di prevenzione e miglioramento in materia di:

- qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti;
- contenimento degli impatti ambientali associati ai processi operativi;
- efficienza energetica dei propri stabilimenti;
- contrasto a ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale nello svolgimento delle proprie attività;
- rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro;
- salvaguardia della salute e della sicurezza delle persone.

Un servizio di qualità è il frutto di standard condivisi, collaborazione, sforzi congiunti, relazioni stabili e basate sulla fiducia con tutti i partner della catena di fornitura. Il Gruppo crede fortemente nell’importanza dello sviluppo di sinergie e collaborazioni sempre più strette e proficue con coloro che, non solo garantiscono affidabilità nella performance produttiva, ma condivideranno i valori e le aspettative del Gruppo anche in termini di standard etici, ambientali e so-

ciali, nel tentativo di creare un’unica catena virtuosa. In quest’ottica, il Gruppo Servizi Italia adotta Linee Guida e specifici Sistemi di Gestione certificati con l’obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali nel rispetto della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della salvaguardia dell’Ambiente, dell’energia e della Qualità dei servizi erogati e prodotti forniti.



I certificati riportati nella tabella che segue sono scaricabili dalla sezione “Certificazioni” del nostro sito web www.servizitaliagroup.com.

Il Gruppo si pone come obiettivo costante la promozione dell’adozione di queste certificazioni, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa in tutte le società controllate.

Nel corso dell’anno oggetto di rendicontazione sono stati effettuati, secondo i piani previsti, attività di audit interni ed esterni (enti terzi certificatori accreditati) per verifica dell’efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società.





Elenco certificazioni del Gruppo al 31/12/2024



AMBITO DI APPLICAZIONE	TIPO DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO	ANNO PRIMA CERTIFICAZIONE
Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI ISO 37001	2021
Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001	1996
Qualità - Dispositivi Medici	UNI CEI EN ISO 13485	1998
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	2006
Controllo della biocontaminazione	UNI EN 14065	2008
Sistema di gestione per l'energia	UNI ISO 50001	2020
Indumenti ad alta visibilità: metodi di prova e requisiti	UNI EN ISO 20471	2006
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001	2010
Determinazione degli effetti citotossici sulle cellule umane	ISO 10993-5	2018
Determinazione delle attività antibatteriche ad ampio spettro ed efficacia antimicotica	UNI EN ISO 20645, SN 195921 ⁸	2018
Conformità al regolamento europeo n.1221/2009	Certificazione di registrazione EMAS per siti produttivi Italia	2019
Sistema di gestione della responsabilità sociale	SA8000	2019
Certificazione che qualifica un'organizzazione come attenta alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei propri dipendenti	FAMILY AUDIT	2021
Schema nazionale volontario "Made Green in Italy", decreto n. 56/2018	Adesione schema "MADE GREEN IN ITALY" biancheria piana, confezionata e TTR	2023
Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo	UNI/PdR 125	2023
Gestione delle risorse umane Diversità e Inclusione	ISO 30415	2024



AMBITO DI APPLICAZIONE	TIPO DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO	ANNO PRIMA CERTIFICAZIONE
Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001	2000
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001	2019
Laboratorio di prova	UNI CEI EN ISO/IEC 17025	2024



AMBITO DI APPLICAZIONE	TIPO DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO	ANNO PRIMA CERTIFICAZIONE
Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001	2015
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001	2021
Sistema di Controllo della Biocontaminazione	UNI EN 14065:2016	2017

⁸ Certificazioni del processo per il conferimento e il ripristino delle proprietà antibatteriche e antimicotiche dei materiali tessili utilizzati per biancheria ospedaliera, indumenti di lavoro (in ambito civile e sanitario), Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sottoposti a lavaggio e manutenzione di lavanderia applicato alle fibre tessili e alle mischie di cotone e poliestere, assicura l'efficacia antibatterica ad ampio spettro, l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane.

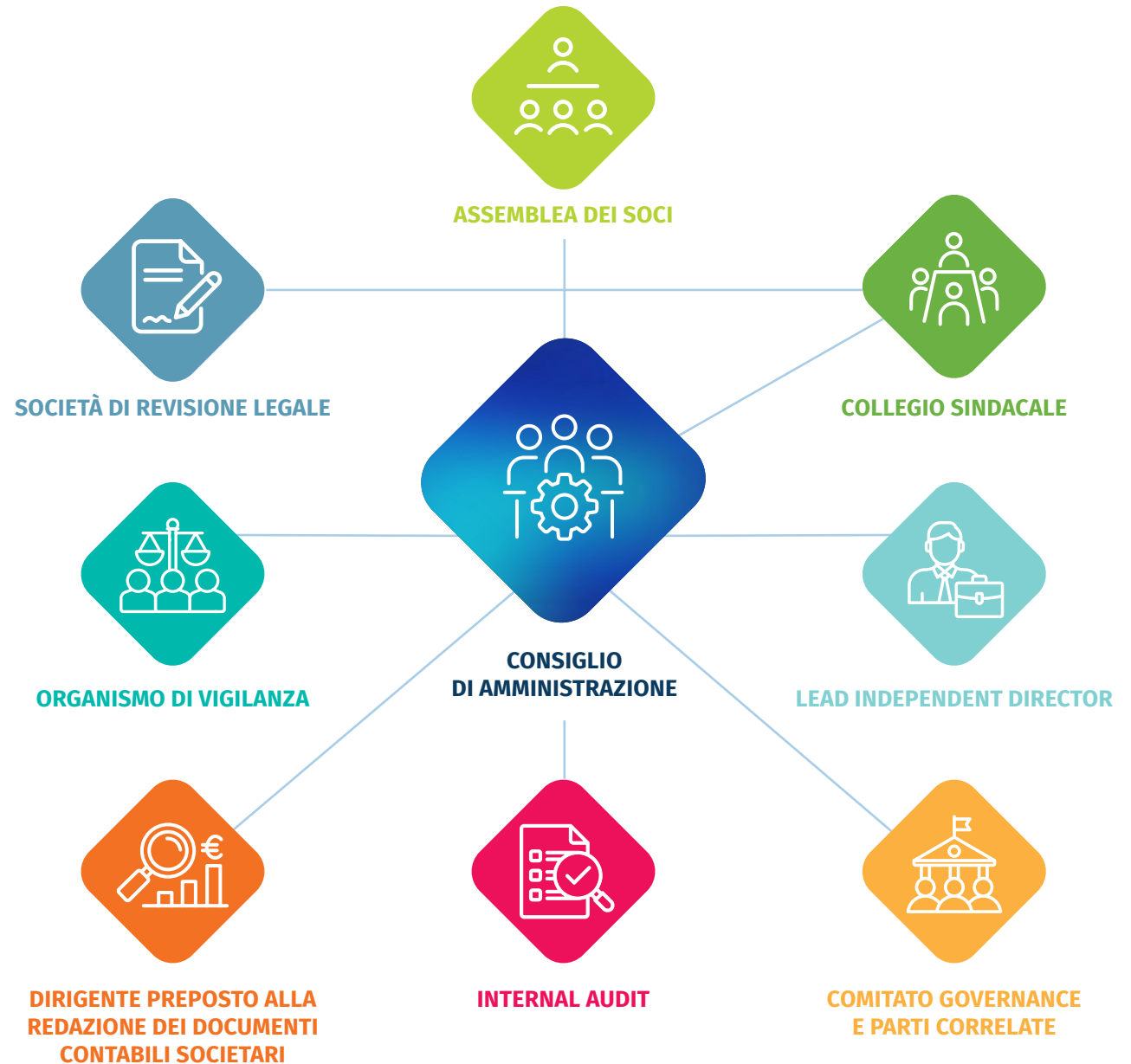
2.2 LA GOVERNANCE

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-15 | 405-1

A seguito della procedura di *delisting* avvenuta il 17 dicembre 2024, attraverso la quale la società Cometa S.r.l. ha completato la procedura di uscita dalla Borsa, la struttura di governance di Servizi Italia ha subito alcune modifiche, non essendo più soggetta agli obblighi previsti per le aziende quotate.

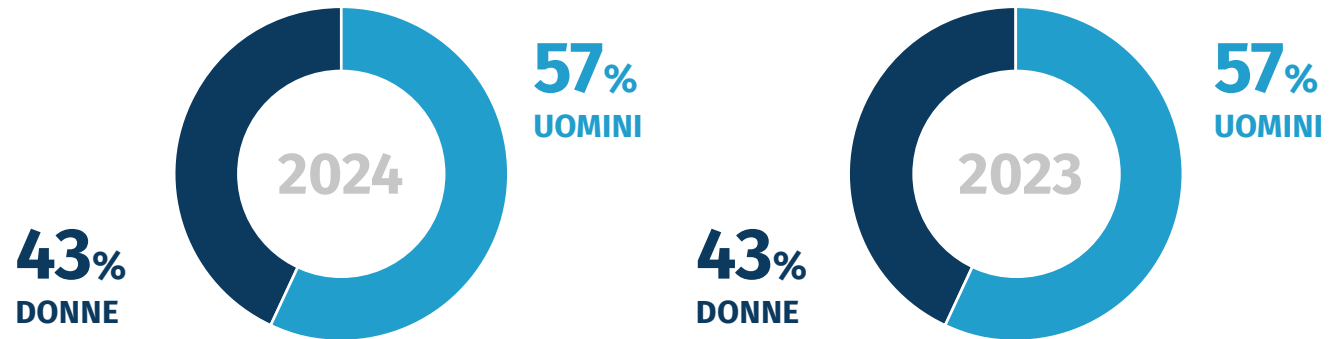
Struttura di governance al 31/12/2024

Il sistema di governance adottato dal Gruppo Servizi Italia è basato su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, in linea con le best practice internazionali, ed è composto dagli organi riportati nella rappresentazione a lato.

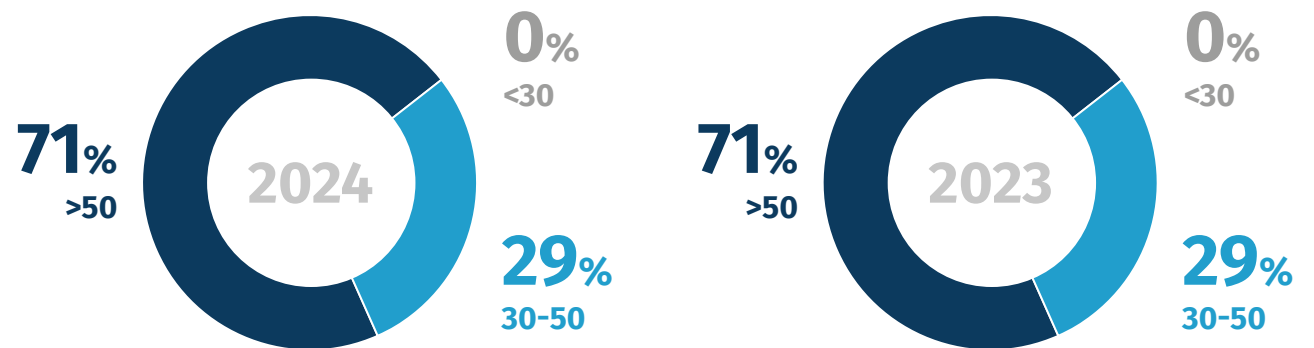


L'Assemblea degli Azionisti del 22 aprile 2024 ha nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2024, 2025 e 2026 che è formato da 7 componenti, di cui 3 donne e 4 uomini, 3 dei quali Amministratori Indipendenti. Alla data di riferimento, i Consiglieri Esecutivi sono: Roberto Olivi (Presidente del Comitato Esecutivo e Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi), Ilaria Eugeniani (Vicepresidente del Comitato Esecutivo, Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo) e Michele Magagna (membro del Comitato Esecutivo).

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER GENERE AL 31 DICEMBRE



COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER FASCIA D'ETÀ AL 31 DICEMBRE



Si precisa che, sebbene non ricorrano i presupposti previsti dalla raccomandazione 13 del Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione – avuto riguardo del fatto che la carica di Presidente è ricoperta dallo stesso soggetto che riveste anche il ruolo di Presidente dell'azionista che controlla l'Emittente – ha ritenuto opportuno dotarsi di un ulteriore presidio di corporate governance derivante dalla best practice internazionale, confermando l'opportunità di procedere alla nomina di un Lead Independent Director.

A seguito dell'operazione di delisting menzionata prima, si informa che in data 13 gennaio 2025 si è in-

sediato un nuovo Consiglio di Amministrazione per gli esercizi 2025, 2024 e 2026 che è formato da 7 componenti, di cui 4 donne e 3 uomini. Alla data di stesura di questo report, i Consiglieri Esecutivi sono: Roberto Olivi (Presidente del Comitato Esecutivo e Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi), Ilaria Eugeni (Vicepresidente del Comitato Esecutivo, Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo) e Michele Magagna (membro del Comitato Esecutivo).

A seguito del delisting, avvenuto il 17 dicembre 2024 con il perfezionamento dell'offerta pubblica di acqui-

sto totalitaria promossa da Cometa S.r.l. sulle azioni in circolazione di Servizi Italia, il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 13 gennaio 2025, ha adeguato le procedure e la governance interna per allinearli alla nuova natura di società non quotata. Contestualmente, ha conferito mandato all'Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, dott. Olivi, affinché esegua le necessarie valutazioni per una revisione complessiva delle procedure e dei regolamenti aziendali relativi al sistema di controllo interno e alla gestione dei rischi del Gruppo Servizi Italia.



2.3 ETICA, INTEGRITÀ E INCLUSIONE

GRI 2-27 | 205-3 | 206-1



TEMA MATERIALE

Condotta aziendale



IMPEGNO

L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.



SDG



Mission, vision e valori del Gruppo

Il Gruppo ha a cuore la salute delle persone e ogni giorno si impegna per garantire la sicurezza di chi vive e lavora nelle strutture sanitarie.

Il ruolo del nostro Gruppo è fondamentale all'interno della società ed è quindi importante avere la lungimiranza per sperimentare nuove idee che conducano verso innovazione e crescita sostenibile. L'impegno quotidiano è volto alla ricerca e sviluppo di soluzioni efficaci che permettano di presidiare con professionalità le esigenze del cliente, garantendo alti livelli di servizio.

Il Gruppo opera con la consapevolezza che l'azienda che costruiamo oggi è quella che verrà lasciata alle generazioni di domani. Attraverso le relazioni umane è possibile realizzare un ambiente collaborativo, equo, basato sul rispetto, che incoraggi la creatività e la condivisione di esperienze e conoscenze: un contesto coeso a cui sentire di appartenere.

Ogni attività e sfida futura deve essere affrontata operando sempre in modo corretto ed etico, agendo in linea con l'identità aziendale e con la consapevolezza del ruolo che abbiamo a livello di Gruppo.

In oltre 35 anni di attività, il Gruppo Servizi Italia ha dimostrato in più occasioni la propria affidabilità e il proprio senso di responsabilità; ora è il momento di

guardare avanti e immaginare un nuovo futuro per il settore, con coerenza e costanza.

Si tratta di un percorso culturale e di crescita che il Gruppo sente di dover fare in modo compatto perché consapevole del proprio ruolo nel migliorare l'esperienza di vita all'interno degli ospedali, innovando il mondo dei servizi sanitari e immaginando nuovi scenari e possibilità.



Impegno nel rispetto delle regole

GRI 2-16 | 2-25 | 2-26 | 2-27 | 205-3 | 206-1 | 406-1 | 416-2 | 418-1

Il Gruppo Servizi Italia ritiene il rispetto delle leggi e dei regolamenti un elemento fondamentale per lo svolgimento e lo sviluppo delle proprie attività. Trasparenza, onestà, correttezza, buona fede e rispetto delle regole sono aspetti di primaria importanza non solo per tutelare la propria reputazione e la propria posizione di azienda leader del settore, ma soprattutto per presentarsi agli stakeholder come esempio in grado di influenzare positivamente tutta la catena del valore; ciò richiede non solo un senso condiviso di conformità e valore etico tra tutti i suoi dipendenti e collaboratori, ma anche un insieme di regole, principi e controlli volti a garantire l'integrità, la trasparenza e la rigorosa aderenza alle leggi e ai principi etici riconosciuti a livello internazionale.

Coerentemente con il proprio sistema di valori, a partire dal 2021, Servizi Italia S.p.A. ha implementato un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e attuato un programma di compliance mirati alla prevenzione di illeciti antitrust, al fine di prevenire e ridurre i rischi a cui potrebbe essere esposta. In linea con il Codice Etico, la Società ha adottato le proprie **Linee Guida Anticorruzione**, declinando il proprio impegno preventivo e repressivo contro la corruzione (attiva, passiva, pubblica e privata) e un **Codice di Condotta Antitrust**, al fine di prevenire e minimizzare

il rischio di eventuali violazioni della normativa italiana ed europea in tema di tutela della concorrenza.

Il **Codice Etico** rappresenta un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della società, affinché in ogni occasione vengano tenuti comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente. Ciascuna società del Gruppo ha un proprio documento, nel quale sono identificate le regole generali di comportamento a cui tutti devono attenersi, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica e ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale tutti i comportamenti tenuti dai destinatari nell'esercizio delle loro funzioni devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona. Il Codice Etico, per ogni società, è vincolante per soci, componenti degli organi sociali, dirigenti con responsabilità strategica, Senior Manager, Middle Manager, dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni, operino direttamente o indirettamente per la stessa. Modello di Organizzazione e Gestione e Codice Etico della Capogruppo e delle società controllate italiane sono disponibili sul sito internet della Società, nell'apposita sezione Società Trasparente, e sui siti internet delle singole controllate.

Conformemente al D. Lgs. n. 24/2023, al D. Lgs. n. 231/2001, al Codice Etico della Società e alle politi-

che aziendali anticorruzione e antitrust, Servizi Italia S.p.A. e le proprie controllate si sono dotate di una **Procedura Whistleblowing** il cui scopo è disciplinare il funzionamento dei canali di comunicazione dedicati, predisposti assicurando la riservatezza del segnalante, conciliandoli con gli adempimenti e responsabilità in capo ai soggetti deputati a gestire le segnalazioni ricevute. La Procedura ha l'obiettivo di definire un sistema volto a permettere la segnalazione, da parte del personale dipendente, di componenti degli organi societari e di soggetti terzi, di fenomeni illeciti e comportamenti sospetti, di irregolarità nella conduzione aziendale, di atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, nonché di qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività del Gruppo, dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico, nonché delle previsioni contenute nel Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, nel Codice di condotta antitrust, nel Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante. Nel caso in cui l'Organismo di Vigilanza ricevesse una segnalazione, verrà effettuata una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta rilevante e/o fondata, si darà

avvio a un'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti, valutando se procedere insieme alle funzioni interessate, recarsi presso il luogo interessato per ricostruire i fatti o se contattare, in maniera riservata, il soggetto segnalante, per avere maggiori informazioni. A seconda della gravità, o nel caso in cui la segnalazione riguardasse Amministratori o Sindaci, è previsto un coinvolgimento anche del Comitato Controllo e Rischi e del Collegio Sindacale. In ogni momento, l'OdV può scegliere di avvalersi della collaborazione di altri dipendenti del Gruppo o di consulenti esterni.

Una volta ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, l'OdV formalizza un breve report ispettivo e lo trasmette al Comitato Esecutivo, al Comitato Controllo e Rischi, al Collegio Sindacale e alla funzione interessata dalla violazione e, ove ritenga, al Consiglio di Amministrazione. Al fine della valutazione saranno intrapresi gli opportuni provvedimenti, anche mediante comunicazione alle autorità competenti, proposte eventuali azioni di prevenzione e di mitigazione dei rischi ed eventualmente l'iter disciplinare finalizzato all'irrogazione delle opportune sanzioni ai soggetti responsabili delle violazioni, nel pieno rispetto delle norme, anche aziendali, di volta in volta applicabili. Nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni, deve essere garantito un trattamento privilegiato nella disposizione dei provvedimenti disciplinari, rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

L'OdV verifica, inoltre, che il segnalante non subisca condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione, anche nel caso in cui non sia accertata una effettiva responsabilità del soggetto segnalato, fermo restando la possibilità di applicare provvedimenti disciplinari nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate. Con riferimento alla possibilità di segnalare violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01, durante il periodo di rendicontazione, Servizi Italia S.p.A. si è dotata di una piattaforma on line, operativa dal 15 luglio 2023. Il canale di segnalazione è conforme al D. Lgs 24 del 2023 e l'OdV ne ha monitorato il corretto funzionamento. Da questa stessa piattaforma, in un'area separata e dedicata, è possibile inoltre inviare una segnalazione (anche in forma anonima) al **canale di segnalazione di SA8000**.

Oltre a questo, si segnala l'istituzione del canale di comunicazione diretto con la Diversity Manager, **SI-Ascolta**, permette inoltre a tutta la popolazione aziendale di mettersi in contatto diretto con la funzione aziendale, in modo da condividere suggerimenti e iniziative volte a migliorare le pratiche di inclusione. Nel periodo di rendicontazione, l'Organismo di Vigilanza di Servizi Italia S.p.A. ha monitorato costantemente il funzionamento della piattaforma informatica dedicata alla segnalazione di violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01, operando in conformità al mandato ricevuto. Durante questo periodo, non sono pervenute segna-

lazioni, ad eccezione di test effettuati per verificare il corretto funzionamento del sistema.

Nel 2024 sono pervenute due segnalazioni: la prima tramite il form di contatto disponibile sul sito web della società e la seconda, in forma anonima, inviata per posta tradizionale agli studi professionali dei membri esterni dell'Organismo di Vigilanza.

Servizi Italia ha mantenuto attivo il canale di segnalazione tramite l'indirizzo e-mail dell'Organismo di Vigilanza, a disposizione di chiunque desideri utilizzarlo, anche in alternativa al canale di whistleblowing completamente anonimo previsto dal D.Lgs. 24/2023. In ogni caso, è garantito l'obbligo di riservatezza nei confronti di ogni segnalante. L'Organismo di Vigilanza si è sempre attenuto a questo principio anche nello svolgimento delle attività istruttorie condotte nel 2024, al termine delle quali ha archiviato entrambe le segnalazioni ricevute, non riscontrando illeciti civili o penali, violazioni del Modello 231 o del diritto dell'Unione Europea. Inoltre, ha fornito riscontro a tutti i segnalanti che hanno dichiarato la propria identità e lasciato i propri recapiti, anche nei casi di segnalazioni non pertinenti, evidenziando in tali circostanze l'uso improprio del canale. Parallelamente, l'ODV ha tempestivamente inoltrato le segnalazioni alle funzioni aziendali competenti per garantirne la presa in carico da parte dell'ente.

In merito alle segnalazioni di episodi di discriminazione e alle relative misure correttive adottate, tramite l'email dedicata a SA8000 sono pervenute due segnalazioni

relative al requisito 5 dello standard “Discriminazione”. Conformemente alla procedura di gestione delle segnalazioni SA8000, le segnalazioni sono state analizzate attraverso sopralluoghi, incontri con i segnalanti e il coinvolgimento delle parti interessate. Al termine dell’istruttoria, è stato determinato che le segnalazioni non rientravano nell’ambito di competenza di SA8000, ma erano di pertinenza della funzione Risorse Umane. Prima di procedere con la condivisione delle informazioni con l’area HR, è stato richiesto il consenso ai segnalanti, che in entrambi i casi hanno espresso il loro assenso.

Ogni episodio serve da spunto per implementare attività di miglioramento della comunicazione e attività di sensibilizzazione in materia di politiche sociali e comportamentali; in particolare, nel corso del 2024, l’azienda Servizi Italia S.p.A. sono state condivise informazioni su mission e politica societaria e canali di segnalazione.

Relativamente all’esercizio 2024, si informa che:

non ci sono stati **episodi di corruzione** accertati nel Gruppo Servizi Italia nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti e per cui i contratti con partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione. Inoltre, non ci sono stati episodi di cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro il Gruppo o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione.

◆ non si sono registrate segnalazioni afferenti a violazioni del **Codice Etico** e al **modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01**;

◆ non si sono registrati episodi di **discriminazione** nei confronti dei dipendenti durante il periodo di rendicontazione sulla base di etnia, genere, orientamento sessuale, politico o religioso;

◆ non si sono registrati casi di denunce comprovate riguardanti le violazioni della **privacy** dei clienti e fughe, furti o perdita dei dati dei clienti e reclami relativi a violazioni della privacy e perdita di dati personali in riferimento alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 (cd. GDPR) e della vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;

◆ non si sono presentate azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di **comportamento anticoncorrenziale e violazione delle normative antitrust** e relative pratiche monopolistiche nelle quali il Gruppo è stato identificato come partecipante;

◆ non risultano pene pecuniarie e sanzioni non monetarie significative, ossia superiore a Euro 10.000, riferite a **non conformità con leggi e normative**;

◆ non risultano casi rilevanti di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e la sicurezza di prodotti che abbiano comportato sanzioni significative o un avviso da organi di controllo.

2.4 IL PRESIDIO DEI RISCHI NEL GRUPPO SERVIZI ITALIA

GRI 201-2

Il Gruppo ha sviluppato un modello che si basa sull'integrazione dei sistemi di gestione dei rischi, di controllo interno e sulla loro adeguatezza. Sono stati determinati, misurati e gestiti tutti i principali rischi, che sono attinenti al core business aziendale, utilizzando il processo di analisi dei rischi secondo i principi del COSO-ERM framework (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) – (Enterprise Risk Management):

- governance e cultura per i rischi;
- strategia e definizione degli obiettivi per i rischi;
- analisi del rischio;
- informazioni, comunicazione e reporting per i rischi;
- monitoraggio delle performance del modello di rischio.

Il Framework ERM supporta il corretto conseguimento degli obiettivi aziendali ed è costituito da cinque componenti interrelate che interagiscono con mission, vision e valori core e determinano la performance dell'intera organizzazione. Il modello di rischio adottato dal Gruppo è finalizzato a garantire la continuità dell'organizzazione e l'adeguatezza dei suoi processi, attività e prestazioni in termini di:



OBIETTIVI DI BUSINESS

- conseguimento degli obiettivi fissati in sede di definizione delle strategie aziendali;
- impiego efficace ed efficiente delle risorse dell'organizzazione.



OBIETTIVI DI GOVERNO

- garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria;
- salvaguardia del patrimonio aziendale;
- osservanza di leggi, regolamenti, contratti, norme etiche ed aziendali;
- tutela delle responsabilità etiche e sociali;
- successo sostenibile.

Il Consiglio di Amministrazione, tramite l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e il Responsabile Internal Audit, ha implementato specifici processi necessari a determinare le responsabilità per il presidio dei rischi, in modo da garantire la solidità e la continuità aziendale nel lungo periodo. A tale fine si è dotato di un sistema di controllo interno finalizzato al presidio e monitoraggio dei rischi stessi connessi all'attività svolta. In particolare, tale sistema di controllo è riflesso nella normativa interna di Gruppo e delle diverse società soggette al coordinamento e controllo tramite la documentazione del Servizi Italia Compliance Program (come ad esempio: Modello 231/01, Codice Etico e Servizi Italia Compliance Program costituito da group policy ispirate alla normativa, raccomandazioni e best practice internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti).

Il sistema di controllo interno dei rischi del Gruppo Servizi Italia è articolato su tre livelli:



PRIMO LIVELLO

le strutture operative identificano, valutano, monitorano, attenuano e riportano i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale, assicurando la correttezza dell'operatività in coerenza con i limiti e gli obiettivi di rischio assegnati;



SECONDO LIVELLO

le funzioni aziendali coinvolte nei controlli (quali le funzioni di risk management, legali e di compliance), articolate in relazione a dimensione, settore, complessità e profilo di rischio dell'impresa, volti a monitorare e gestire i rischi tipici aziendali (strategici, operativi, di compliance, finanziari e di reporting);



TERZO LIVELLO

la funzione di Internal Audit a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, anche con il contributo dei Referenti delle Unità Locali, per le società controllate di rilevanza strategica, valuta l'idoneità del complessivo sistema di controllo interno per garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi, la salvaguardia del patrimonio aziendale e degli investitori, l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, la conformità alle normative interne ed esterne e alle indicazioni del management.

Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Internal Auditor presenta al Consiglio di Amministrazione un piano delle attività in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati, in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Gli esiti delle attività svolte, con periodicità semestrale, sono portati all'attenzione dell'Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale; gli elementi di criticità rilevati in sede di verifica sono, invece, tempestivamente segnalati alle strutture aziendali competenti per l'attuazione di azioni di miglioramento. Il Gruppo Servizi Italia, consapevole della propria mission e politica societaria, si pone l'obiettivo di presidiare puntualmente i rischi individuati in tutte le attività, condizione primaria per conservare il rapporto di fiducia con gli stakeholder e per garantire la sostenibilità d'impresa nel tempo, contribuendo al successo sostenibile della Società e del Gruppo Servizi Italia.

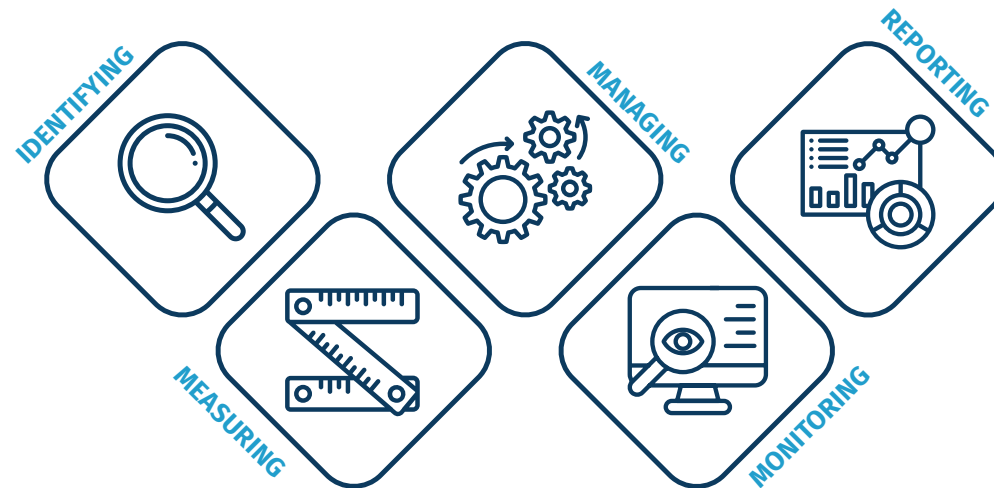
Il processo di controllo dei rischi è comune a tutte le funzioni di controllo, in coerenza con le best practice di riferimento; le differenti tipologie di rischio sono definite all'interno delle "Linee di indirizzo del SCI-GR" e la relativa Mappa dei Rischi Corporate, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico, con cadenza almeno annuale. Le Linee di indirizzo e la Mappa dei Rischi rappresentano il Risk Appetite Framework (di seguito, in breve, anche "RAF") del Gruppo, ovvero, lo strumento cardine con cui il Consiglio di Amministrazione definisce la propensione al rischio, le soglie

di tolleranza, i limiti di rischio sostenibile, le politiche di governo dei rischi e il quadro dei relativi processi organizzativi. Nell'ambito del RAF, unitamente alla Mappa dei Rischi e, quindi, del corpo normativo interno sul presidio dei rischi, sono contemplati anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura sociale, ambientale e di governance (ESG).

Il Gruppo, al fine di minimizzare le diverse tipologie di rischio a cui è esposto, si è dotato di tempi e metodi di controllo che consentono alla Direzione Aziendale di monitorare i rischi e di informare opportunamente l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e (anche per suo tramite) il Consiglio di Amministrazione. Fermo restando il principio del presidio continuo e tenuto conto delle caratteristiche delle at-

tività svolte nel Gruppo, dal riesame dell'analisi dei rischi emerge che, attraverso l'applicazione delle azioni organizzative e gestionali pianificate, si è ottenuta la mitigazione desiderata sui principali rischi identificati nelle aree operative, finanziarie, strategiche e di compliance, implementando e documentando i punti di controllo all'interno delle procedure aziendali. Il Gruppo ha identificato i principali rischi a cui lo stesso è esposto nello svolgimento dell'attività d'impresa in relazione ai processi ritenuti sensibili. Per la natura del proprio business e la relativa distribuzione geografica, il Gruppo è esposto a diverse tipologie di rischio ESG, di cui le principali sono indicate nella tabella di seguito riportata, unitamente alle attività intese a mitigarne gli effetti e ad assicurarne una corretta gestione.

LE FASI DEL PROCESSO DI CONTROLLO



RISCHIO ESG

DESCRIZIONE DEL RISCHIO

MODALITÀ DI GESTIONE
E AZIONI DI MITIGAZIONE

In questo contesto, il Gruppo ha avviato un percorso progressivo di considerazione degli impatti, e dei rischi legati al *climate change*, integrando nelle proprie Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) aspetti legati alla gestione dei rischi di natura ambientale, sociale e di governance (ESG). In merito ai rischi/opportunità legati al cambiamento climatico, sono stati considerati:

Tema Energia:

- **RISCHIO DI MERCATO:** Minori flussi in entrata derivanti dalla perdita di competitività a causa della maggiorazione dei prezzi dei servizi per via dell' aumento dei costi energetici e della volatilità dei prezzi delle materie prime sui mercati internazionali, con particolare riferimento all'energia elettrica e al gas utilizzati nei processi primari di produzione e del cotone a cui è in parte correlato il costo di acquisto della biancheria
- **RISCHIO REPUTAZIONALE:** perdita di posizione di mercato dovuto alla scarsa attenzione verso l'utilizzo delle risorse energetiche
- **OPPORTUNITÀ:** Implementazione di una serie di azioni, sia congiunturali che strutturali (quali, ad esempio, interventi sulle componenti fiscali e parafiscali della bolletta elettrica e del gas naturale), al fine di garantire la sicurezza dell'approvvigionamento
- **RISCHIO COMPLIANCE:** Maggiori flussi in uscita legati a modifiche normative/regolatorie, politiche, legali, tecnologiche e di mercato associate alla lotta al cambiamento climatico con un effetto sul breve e medio termine.
- **RISCHIO REPUTAZIONALE:** perdita di posizione di mercato dovuto alla scarsa attenzione verso l'utilizzo delle risorse energetiche

Tema Adattamento ai cambiamenti climatici

- **RISCHIO FISICO:** maggiori flussi in uscita dovuti agli eventuali danni alle strutture operative causati dalle conseguenze degli eventi meteorologici estremi e dei disastri naturali
- **RISCHIO COMPLIANCE:** Maggiori flussi in uscita dovuti agli adeguamenti con le normative ambientali le quali richiedono alle aziende di minimizzare il proprio impatto ambientale
- **RISCHIO INTERRUZIONE OPERATIVA:** minori flussi in entrata dovuti all'indisponibilità delle strutture produttive per via degli effetti causati dai cambiamenti climatici gradualmente (per esempio la piovosità, ventosità).

Il Gruppo si impegna per un miglioramento continuo delle attività esistenti in termini di impatto ambientale, attraverso i propri obiettivi di riduzione delle emissioni e adotta una strategia mirata alla crescita attraverso l'utilizzo di tecnologie, servizi low carbon, continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi dei beni e servizi e progetti mirati, in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030. È presente un piano strategico di sostenibilità, con obiettivi misurati annualmente all'interno della Rendicontazione Consolidata di Sostenibilità.

Il Gruppo, inoltre, a livello di singolo Paese (e Società) negozia contratti con i fornitori di energia per ridurre l'impatto delle fluttuazioni di prezzo, includendo una quota proveniente da fonti rinnovabili.

A livello gestionale, fa utilizzo di KPI operativi per monitorare e ottimizzare costi e flussi operativi in tempo reale e garantisce periodica formazione al personale per identificare inefficienze e proporre miglioramenti nei processi aziendali.

Servizi Italia ha avviato un Piano di gestione del rischio climatico partendo dalla mappatura delle vulnerabilità delle strutture operative e definizione di strategie di risposta rapida.

In base alle risultanze del Piano potranno essere attuate specifiche azioni di remediation (es. review polizze assicurative, accordi di bonifica e risanamento post sinistro, etc.).

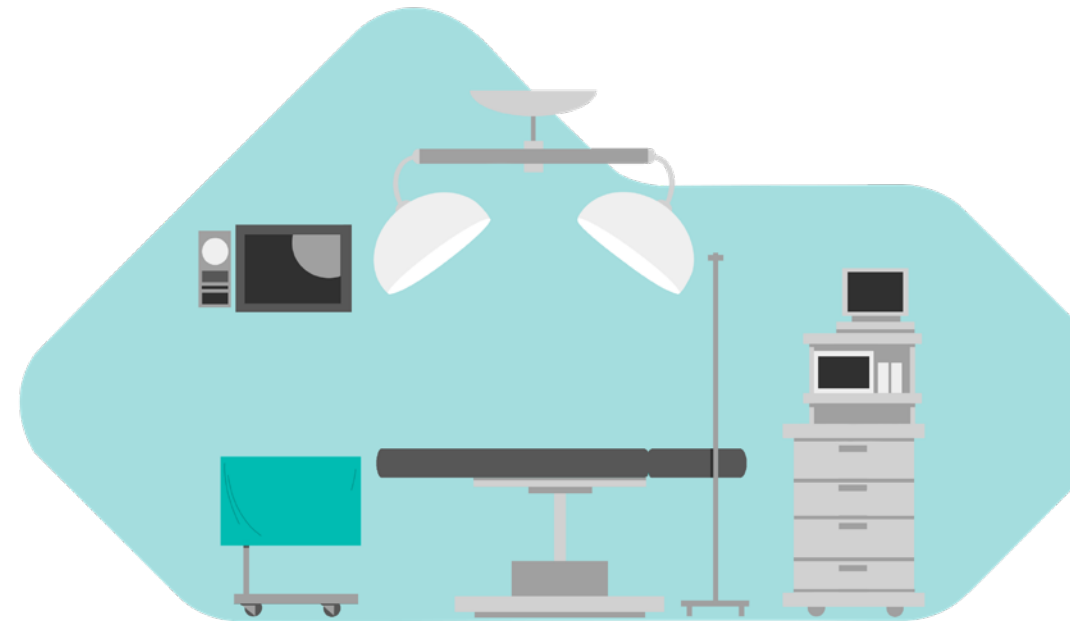
Il Gruppo inoltre adotta in Italia standard internazionali come ISO 14001 o EMAS per dimostrare il rispetto delle normative e minimizza l'impatto ambientale attraverso strategie di economia circolare e riduzione delle emissioni.

CLIMATE CHANGE



RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p>RISCHI CONNESSI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA</p>	<p>In merito ai rischi legati alla forza lavoro propria sono stati considerati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischio operativo: Minori flussi in entrata dovuti a possibile interruzione delle attività aziendali • Rischio reputazionale: Minori rendimenti futuri derivanti da ripercussioni sull'immagine aziendale, sulla credibilità e sull'affidabilità a causa di mancate garanzie circa le condizioni di igiene e sicurezza 	<p>Per la mitigazione di tali rischi la Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari e normative specifiche per ogni paese in materia di igiene e salute e sicurezza sul posto di lavoro. Il Gruppo attribuisce alla materia importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali. Inoltre, per il perimetro italiano, il Gruppo ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001 per i siti produttivi e ottenuto la certificazione SA8000 Responsabilità Sociale d'Impresa e intende adottare un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, oltre a una travel policy.</p> <p>Il Gruppo nelle società estere presidia il rischio: (i) con la promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società e l'adozione di specifiche linee guida per la salute e sicurezza; (ii) con la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format, basati su un'analisi dei rischi dei processi; (iii) attività di formazione e controllo da parte della Capogruppo e/o enti terzi.</p> <p>La Società, infine, ha previsto e implementato un sistema di deleghe e sub-deleghe in materia.</p>
<p>RISCHI RELATIVI ALLA VIOLAZIONE DATI PERSONALI GDPR E DATA BREACH</p>	<p>Il Gruppo Servizi Italia da diversi anni ha implementato sui propri sistemi IT la maggior parte delle applicazioni necessarie per svolgere la propria attività, proseguendo un processo di digitalizzazione progressiva e continua, conseguente all'evoluzione tecnologica esponenziale in essere.</p> <p>In merito ai rischi legati alla riservatezza dei dati sono stati considerati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischio reputazionale: Minori flussi in ingresso derivanti da perdita di quote di mercato al seguito di episodi di databreach; • Rischio di non compliance: Maggiori flussi in uscita derivanti da inadempienze al Regolamento UE 679/19 (GDPR) di natura doloso o accidentale (Rischio di non compliance) • Rischio operativo: Maggiori flussi in uscita derivanti dal pagamento di sanzioni/risarcimenti a seguito di episodi di data breach 	<p>Malfunzionamenti e blocchi dei sistemi IT possono avere un impatto diretto sulla maggior parte dei processi aziendali. Nell'attuale contesto economico sociale i rischi della sicurezza informatica sono in aumento, soprattutto a causa degli attacchi criminali informatici. In caso di successo, tali attacchi potrebbero avere un impatto negativo sulle operazioni aziendali, le condizioni finanziarie o la reputazione del Gruppo. Il Gruppo ha avviato le attività necessarie per mantenere i sistemi protetti e per garantire il loro ripristino a seguito di emergenze, oltre che un'adeguata capacità di archiviazione dei dati. Parallelamente a quanto previsto dal Regolamento Europeo (GDPR), il Gruppo lavora continuamente per proteggere i diritti in relazione ai dati personali trattati.</p> <p>I dati personali, di cui è titolare il Gruppo, possono essere gestiti da diverse funzioni e dipendenti e collaboratori aziendali. Il rischio a cui viene esposta Servizi Italia è di non adempiere al Reg. UE 679/19 ed andare incontro ad una potenziale violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Tali eventi possono essere di natura dolosa oppure accidentale. Alla luce delle ultime novità legislative e in virtù dell'avvento del <i>remote working</i>, la Società si è dotata di un Disciplinary informatico che comprende l'insieme delle procedure e la policy aziendale per la gestione del rischio <i>Data Breach</i>. È stato, inoltre, nominato un Titolare del trattamento. Il personale aziendale è stato formato: sulle modalità di comportamento per la gestione dei dati personali, sulla gestione della postazione durante l'orario di lavoro, sulla gestione e la conservazione di dati in forma cartacea ed informatica. Tutte le e-mail aziendali sono state dotate di un messaggio di "attenzione" specifico in materia di riservatezza e trattamento dati. Per gli ospiti, al momento della registrazione, viene distribuita una apposita informativa sulla Privacy secondo il GDPR 679/19. Inoltre, in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 la Società ha designato un <i>Data Protection Officer</i> (DPO) ovvero il Responsabile della Protezione dei Dati, un professionista con specifica competenza ed esperienza in ambito Privacy.</p>

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHIO DI CONTINUITÀ DEI SISTEMI	Tale rischio attiene alla capacità di assicurare su base permanente la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento e, conseguentemente, la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai dati in caso di incidente fisico o tecnico.	Il Gruppo ha implementato un sistema di prevenzione del rischio operativo, volto a rendere efficaci gli strumenti di disaster recovery programmati. Tale sistema è basato sul monitoraggio costante del funzionamento dei sistemi e degli strumenti per ridurre al minimo l'impatto dei rischi, tramite l'adozione di politiche, procedure, protocolli e strumenti adeguati. Il fine è garantire la resilienza, la continuità e la disponibilità dei sistemi, nonché mantenere elevati standard di sicurezza, riservatezza e integrità dei dati.
RISCHI CONNESSI A CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	<p>In merito ai rischi connessi a fenomeni di corruzione attiva e passiva sono stati individuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RISCHIO REPUTAZIONALE: Perdita di quote di mercato a seguito di episodi di corruzione in cui l'organizzazione è coinvolta. • RISCHIO OPERATIVO: Minori flussi in entrata dovuti ad interruzioni dell'attività e/o mancato accesso alle gare pubbliche a seguito di episodi corruttivi 	<p>Il management si impegna a fornire delle direttive chiare, così da bloccare preventivamente ogni forma di fenomeno corruttivo, inoltre, anche con il contributo dell'organismo di vigilanza, partecipa attivamente alla prevenzione di fenomeni corruttivi tramite specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti, finalizzati alla conoscenza e applicazione del sistema.</p> <p>Il Gruppo a presidio del rischio: (i) in Italia, ha adottato fin dal 2006 gli strumenti del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001; (ii) presso le controllate estere, con la promozione all'adozione di un Codice Etico e una Group Policy anticorruzione, che ha alla base l'attuazione un'analisi di rischi dei processi delle società, la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti e della corruzione; (iii) procedura di whistleblowing; (iv) attività di auditing da parte della Capogruppo e enti terzi.</p>



3.

LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO



Servizi
Italia

3.1 VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 201-1



RICAVI

293,4 mln di Euro



EBITDA

75,3 mln di Euro



EBIT

18,3 mln di Euro



UTILE NETTO

2,2 mln di Euro

Le scelte di natura sociale e ambientale si integrano con le scelte economiche come una base fondamentale per il successo sostenibile e la creazione di valore nel lungo periodo.

La creazione di valore economico è condizione necessaria all'attività di impresa, da cui dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per un'impresa produttiva, la generazione di valore aggiunto è il primo modo per essere socialmente responsabile: trovare un nuovo paradigma economico che integri anche considerazioni ambientali e quindi apra la strada ad una trasformazione dei modelli di produzione e consumo. Il valore aggiunto rappresenta il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività organizzativa e produttiva dell'impresa; tale ricchezza, sotto diverse forme, viene distribuita ai diversi stakeholder. Attraverso una riclassifica del conto economico, viene fornita un'indicazione di base del modo in

cui il Gruppo ha creato ricchezza per i propri stakeholder, evidenziando gli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di portatori di interesse.

Il **fatturato** consolidato del Gruppo Servizi Italia si è attestato a Euro 293,4 milioni evidenziando un incremento dell'1,9% ovvero dell'3,2% a parità di cambio rispetto all'esercizio 2023.

I ricavi derivanti dai servizi di lavanolo (che in termini assoluti rappresentano il 74,4% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 216,9 milioni del 2023 ad Euro 218,3 milioni del 2024, registrando una crescita dello 0,6% (ovvero 2,4% a parità di cambio), sostenuti da una celere ripresa derivante dall'adeguamento prezzi nell'area Turchia.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione biancheria (Steril B) (che in termini assoluti rappresentano il 6,5% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 18,4

milioni del 2023 ad Euro 19,0 milioni, con un incremento del 2,8%.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico (Steril C) (che in termini assoluti rappresentano il 19,2% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 52,5 milioni del 2023 ad Euro 56,2 milioni del 2024, con un incremento del 7,0% pari a Euro 3,7 milioni dovuto principalmente a maggiori attività operative registrate nel periodo nell'area Italia.

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2024 chiude con un utile netto pari ad Euro 2,2 milioni rispetto a un utile netto di Euro 5,3 milioni registrato nell'esercizio precedente.

Nel corso degli ultimi anni, il management del Gruppo ha ritenuto opportuno impegnare le proprie risorse in investimenti strutturali, per il **consolidamento della posizione di leadership** e per un **costante efficientamento del Gruppo**.



Prospetto di distribuzione del valore economico generato

(EURO MIGLIAIA)	2024	2023
Ricavi delle vendite	293.447	287.915
Altri proventi	6.297	7.486
Proventi Finanziari	755	1.384
Proventi da partecipazioni	201	419
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all'equity	1388	1.948
Variazioni delle rimanenze	-224	113
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	301.864	299.265
Costi operativi riclassificati	126.309	129.477
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	26.792	28.019
Costi per servizi	97.614	99.372
Altri costi	1.903	2.143
Remunerazione del personale	97.858	94.580
Costi del personale	97.858	94.580
Remunerazione dei finanziatori	17.578	12.640
Oneri finanziari	17.578	12.640
Remunerazione degli azionisti	632	822
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	0	954
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	632	-132
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.761	1.977
Imposte correnti e differite	1.761	1.977
Comunità	52	57
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	52	57
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	244.190	239.553
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	1.587	4.510
Ammortamenti e svalutazioni	56.947	56.400
Imposte differite	-860	-1.198
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	57.674	59.712

3.2 IL VALORE PER GLI AZIONISTI E LE INVESTOR RELATIONS

Servizi Italia S.p.A. è stata un'azienda quotata sul segmento STAR di Borsa Italiana dal 2009 al 17 dicembre 2024. Durante questo periodo, la Società ha sempre ritenuto conforme a un proprio specifico interesse, oltre a un dovere nei confronti del mercato, l'instaurazione di un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa. Al fine di meglio attuare i rapporti con il mercato, la Società ha istituito apposite sezioni del proprio sito internet, nelle quali vengono date le notizie di rilievo per gli azionisti, in modo da consentire a questi ultimi un esercizio consapevole dei propri diritti.

In data 9 novembre 2023, la società Cometa S.r.l., società controllata totalitariamente dal socio di controllo Aurum S.p.A. (a sua volta controllata totalitariamente da Coopservice Soc. coop. p.A.) ha comunicato la decisione di promuovere un'offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria sulle azioni ordinarie di Servizi Italia S.p.A. finalizzata ad ottenere la revoca delle azioni della Società dalla quotazione su Euronext STAR Milan, mercato regolamentato organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.

In data 19 gennaio 2024, è stato diffuso il comunicato stampa nel quale Cometa S.r.l. informava il mercato che si era concluso il periodo di adesione all'Offerta di Pubblico Acquisto e che non era stata raggiunta la

soglia del 90% del capitale sociale di Servizi Italia, sommando le azioni già detenute da Aurum S.p.A., le azioni proprie e quelle portate in adesione all'Offerta. In base ai predetti risultati, l'Offerta Pubblica di Acquisto è risultata inefficace.



Per maggiori informazioni, fare riferimento ai comunicati stampa pubblicati sul sito ir.servizitaliagroup.com

A novembre 2024 è stata lanciata una nuova **offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria** sulle azioni ordinarie di Servizi Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 102, comma 1, del D.Lgs. 58/1998, con l'obiettivo di acquisire 9.268.956 azioni, pari a circa il 29,14% del capitale sociale, e di revocarle dalla negoziazione su Euronext Milan. Il 17 dicembre 2024, l'operazione è stata completata con l'acquisizione dell'intero capitale sociale da parte di Cometa S.r.l., che ha raggiunto il 95,08% delle azioni a seguito dell'offerta. Successivamente, ha avviato la procedura congiunta di diritto di acquisto (art. 111 TUF) e obbligo di acquisto (art. 108, comma 1, TUF), acquisendo il restante 4,92% delle azioni in circolazione. A decorrere dal **17 dicembre 2024**, il trasferimento delle azioni residue a Cometa S.r.l. è stato completato e la Società ha aggiornato il proprio libro soci. Nella stessa data, **Borsa Italiana**

S.p.A. ha disposto la **revoca delle azioni di Servizi Italia S.p.A. da Euronext STAR Milan**, sancendo così la cessazione dello status di società quotata su un mercato regolamentato.

Fino alla data di delisting, il team Investor Relations ha continuato a svolgere incontri individuali e di gruppo con analisti e investitori. Gli incontri con analisti e investitori hanno riguardato primariamente temi connessi ai risultati della Società e del Gruppo, l'interpretazione degli stessi e chiarimenti sugli elementi che guidano i risultati consuntivati di periodo e i fondamentali che possono influenzare i risultati attesi.

3.3 TRASPARENZA FISCALE

GRI 207-1 | 207-2 | 207-3 | 207-4

Le scelte alla base dell'internazionalizzazione del Gruppo sono guidate esclusivamente da valutazioni di business e non da motivi fiscali. Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha predisposto e approvato la strategia e le linee guida in ambito fiscale per l'intero Gruppo, in modo che la gestione sia uniforme presso tutte le entità interessate, si ispiri alle logiche di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte do-



vute e attui una corretta gestione del rischio fiscale. Le disposizioni contenute nella strategia fiscale richiedono comportamenti aderenti ai valori del Gruppo.

Gli organi di governo delle entità del Gruppo, tramite apposita delibera, hanno recepito la strategia fiscale adottata dalla Capogruppo, assumendo in tal modo la responsabilità di garantirne la conoscenza e assicurarne l'applicazione nell'ambito delle entità di rispettiva pertinenza, unitamente allo specifico compito, affidato agli organi di governo, di diffusione della cultura e dei valori sottesi alla stessa. La strategia fiscale approvata dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. è pubblicata nella sezione "Società Trasparente" sul sito internet del Gruppo (www.servizitaliagroup.com). La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, attraverso l'Unità Fiscale⁹, che cura altresì il relativo aggiornamento ogni qualvolta viene richiesto un adeguamento normativo e/o mappatura di apposito processo al fine di monitorare i relativi rischi.

Obiettivi della strategia fiscale

Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. ha definito la strategia fiscale dell'intero Gruppo, con l'obiettivo di assicurare un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le entità interessate, e che si ispira alle seguenti logiche:



corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;



contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

⁹ L'Unità Fiscale è intesa come gli uffici fiscali preposti nelle diverse giurisdizioni.

Principi della strategia fiscale

I principi della strategia fiscale sono parte integrante della strategia fiscale che il Gruppo intende perseguire, ne ispirano l'operatività aziendale nella gestione della variabile fiscale e richiedono l'adozione di idonei processi che possano garantirne l'effettività e l'applicazione.



VALORI



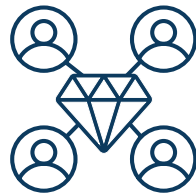
Il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.

LEGALITÀ E TRASPARENZA



Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretarle in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da mettersi in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder. Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia fiscale del Gruppo e ne garantisce l'applicazione all'interno dello stesso, assumendosi in tal modo il ruolo e la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori della onestà e integrità e al principio di legalità. Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con le autorità fiscali, assicurando che queste ultime, tra l'altro, possano acquisire la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali.

SHAREHOLDER VALUE



Il Gruppo considera le imposte come un costo dell'attività d'impresa, che, come tale, deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

Linee guida di attuazione della strategia fiscale

Per assicurare la concreta attuazione dei principi generali sopra delineati, la strategia fiscale del Gruppo viene declinata nelle seguenti linee guida:

- corretta applicazione della normativa fiscale;
- le entità del Gruppo devono rispettare il principio di legalità, applicando in modo puntuale la legislazione fiscale dei Paesi in cui il Gruppo è presente, per garantire che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui la normativa fiscale non risulti sufficientemente chiara o univoca nel significato ad essa attribuibile, l'Unità Fiscale competente persegue un'interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai principi di legalità, avvalendosi delle consulenze interne nell'ambito dell'unità fiscale del Gruppo e, se del caso, di professionisti esterni qualificati.

Governance

Nel modello organizzativo di Servizi Italia S.p.A., l'Unità Fiscale della Capogruppo ha il compito, tra gli altri, di sviluppare la strategia fiscale del Gruppo, identificando, analizzando e gestendo le diverse iniziative di ottimizzazione, monitorando le tematiche fiscali più rilevanti, e fornendo il proprio supporto alle diverse linee di business.

Accanto all'Unità Fiscale della Capogruppo, le Unità Fiscali dei diversi Paesi, agendo in conformità con i valori e i principi insiti nella strategia fiscale definita dalla Capogruppo, sono incaricate della gestione della compliance e delle attività di tax planning e di tax monitoring a livello locale, attuate con la collaborazione dei propri consulenti locali.

Compliance

Il Gruppo si è dotato di un insieme di regole, di procedure e di principi che fanno parte del più ampio sistema di organizzazione e controllo del Gruppo che sono da considerarsi punti di riferimento fondamentali che tutti i soggetti, in relazione al tipo di rapporto in essere con il Gruppo, sono tenuti a rispettare¹⁰.

Le diverse policy e procedure aziendali applicabili sia a livello di Gruppo che a livello di Paese regolano le attività, le modalità operative di gestione delle stesse e le responsabilità dell'Unità Fiscali anche in relazione alle altre funzioni aziendali. Tali documenti sono pubblicati sulla intranet aziendale e accessibili a tutte le persone e costituiscono le norme generali di comportamento applicabili, all'interno del Gruppo, per lo svolgimento delle attività. In particolare, con specifico riferimento all'area fiscale, in aggiunta alla definizione della strategia fiscale, è stata prevista la linea guida che costituisce un riferimento ai processi di Tax Compliance, Tax Planning, Tax Monitoring, Transfer Pricing e Tax Risk Management.



¹⁰ Per esempio: Codice Etico, Linee Guida Anticorruzione, Codice di Condotta Antitrust, le policy, i modelli e le procedure aziendali, la strategia fiscale, il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il sistema di deleghe e procure, il sistema sanzionatorio di cui ai CCNL applicabili, ogni altra documentazione relativa ai sistemi di controllo in essere, i principi contabili di riferimento, le procedure e gli applicativi informatici.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo sono marginali per il Gruppo e sono regolati, ai fini fiscali, in base all'arm's length principle, come enucleato in ambito OCSE (Model Tax Convention e Transfer Pricing Guidelines), perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore nell'ambito del Gruppo.



Piena collaborazione con le autorità fiscali

Il Gruppo garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche in caso di audit relativi sia alle società del Gruppo che a terzi. Il Gruppo aderisce alle previsioni in materia di rendicontazione Paese per Paese (Country by Country Report).

Organizzazione

L'Unità Fiscale della Capogruppo, coordinata dal Tax Manager, garantisce:

- in accordo con i CFO locali, un adeguato dimensionamento delle necessarie competenze (interne all'organizzazione e avvalendosi di professionisti qualificati esterni), in grado di svolgere oltre al ruolo di presidio dell'adempimento, quello di centro di analisi decisionale inserito nei processi di governance e di business;
- il contatto periodico con le Unità Fiscali periferiche o CFO locali al fine dell'aggiornamento fiscale, analisi di benefici fiscali e di tax compliance;
- attività di formazione e orientamento, su tematiche fiscali sia a livello Paese che globale per ogni utile forma di allineamento, nei confronti dei dipendenti coinvolti sul legame tra strategia fiscale, strategia aziendale e sviluppo sostenibile.

Analisi dei rischi

Il rischio fiscale viene controllato in funzione di due provvedimenti legislativi: la Legge 262/2005 e il D.Lgs. 231/2001. Nell'ambito dell'approccio alla compliance fiscale sono state individuate le principali tipologie di rischio (compliance, financial reporting, operativo, esterno) a cui si attribuisce una valutazione per ciascuna delle funzioni e dei processi sensibili. A fronte di rischi "alti", il Tax Manager collabora con le funzioni coinvolte nei processi sensibili per mitigare ogni tipo di esposizione per la Società. La matrice dei rischi è costantemente aggiornata attraverso il monitoraggio periodico con gli ordinari processi di audit interni oltre che tramite sistemi delle autorità fiscali previsti dai regimi di cooperative compliance, ove attivati.

Segnalazioni

Per il Gruppo Servizi Italia l'adempimento fiscale è considerato come uno degli aspetti fondamentali di una gestione etica e responsabile dell'Azienda. In questo senso, tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni all'Azienda sono considerate anche quelle di rilevanza in materia fiscale. Il Codice Etico adottato dal Gruppo rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui il Gruppo opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale.



Rendicontazione paese per paese¹¹

GRI 207-4

IN /000 EURO	2024			2023		
	ITALIA ¹²	TURCHIA	BRASILE	ITALIA ¹²	TURCHIA	BRASILE
NOMI DELLE ENTITÀ RESIDENTI	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD. Sti IS Ortaklig	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD. Sti IS Ortaklig	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.
RICAVI DA VENDITE A TERZE PARTI	259.778	12.464	29.370	258.195	7.403	32.840
RICAVI DA OPERAZIONI INFRAGRUPPO NELLA MEDESIMA GIURISDIZIONE	1.614	120	1.123	4.515	157	2.153
RICAVI DA OPERAZIONI INFRAGRUPPO CON ALTRE GIURISDIZIONI FISCALI	241	-	-	120	-	-
UTILE/PERDITA ANTE IMPOSTE	3.509	1.321	(8.535)	4.233	611	-3.244
ATTIVITÀ MATERIALI DIVERSE DA DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI	98.630	9.045	23.283	97.342	2.018	24.669
IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ VERSATE SULLA BASE DEL CRITERIO DI CASSA	1.424	98	59	222	-	111
IMPOSTE SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ MATURATE SUGLI UTILI/PERDITE	1.188	370	43	972	45	214
NUMERO MEDIO DEI DIPENDENTI	1.959	266	1.269	2.017	283	1.237

11 I dati riportati nella seguente tabella sono coerenti con quanto riportato secondo la reportistica "Country by Country" (rendicontazione dei dati nazionali paese per paese). I dati differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio consolidato al 31.12.2024, in quanto sono stati adottati i Local GAAP

12 I dati relativi alla rendicontazione paese per paese non comprendono San Martino 2000 S.c.r.l., in quanto società consortile del Gruppo e considerata come soggetto terzo ai fini del CbCR

4.

**SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE**



Servizi
Italia

Sostenibilità ambientale, corretto sfruttamento delle risorse, diminuzione del livello di emissioni inquinanti e iniziative di economia circolare sono solo alcuni degli aspetti che ci pongono di fronte a una necessità ormai imprescindibile: è fondamentale un'interazione responsabile col pianeta, per continuare a produrre beni e servizi, ma anche per preservarlo per le generazioni future. Da punto di vista ambientale, è importante introdurre strategie e tecnologie che consentano un utilizzo equo delle risorse a disposizione, minimizzino gli sprechi e prevedano ove non possibile il riuso, il corretto riciclo o smaltimento dei prodotti usati.

Il fine ultimo di questo impegno, e ciò che guida gli sforzi fatti nel campo della sostenibilità, è il raggiungimento di un "equilibrio fra il soddisfacimento delle esigenze presenti senza compromettere la possibilità delle future generazioni di sopperire alle proprie"¹³. L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. In quest'ottica, il gruppo Servizi Italia si sta impegnando nella ricerca di soluzioni di economia circolare e simbiosi industriale che permettano di prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza in modo da rafforzare la competitività, ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e creare nuovi posti di lavoro.

Processi e attività sono organizzati attraverso un sistema integrato di gestione per la Qualità, la Salute

e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia. L'attenzione verso l'ambiente del Gruppo si concretizza nella promozione costante di efficienza nei processi produttivi, nel costante monitoraggio delle risorse energetiche utilizzate, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi.

QUALCOSA IN PIÙ

*Il Gruppo applica un **sistema di gestione ambientale** integrato il cui scopo è identificare specifiche procedure atte ad accertare la significatività (e i relativi rischi correlati) per i diversi aspetti ambientali. Per ogni fase operativa caratteristica del ciclo produttivo del sito, gli aspetti ambientali (acqua, emissioni, consumi energetici) vengono valutati mediante l'attribuzione di un livello di significatività in base ai criteri legislativo (L), ambientale (A), sociale (S). L'"indice di significatività" (IS) è calcolato secondo specifico algoritmo che combina i fattori sopra introdotti ed il valore finale di tale indice determina quali aspetti sono considerati significativi. La valutazione della significatività dell'aspetto ambientale e dei relativi impatti è effettuata considerando condizioni operative normali, anomale e di emergenza.*

A valle di questa attività ci sono i percorsi di certificazione ambientale (tra i principali ISO 14001, EMAS, Made Green in Italy e ISO 50001) già intrapresi e mantenuti nei vari siti italiani e che rappresentano obiettivi continuativi indispensabili.

Per il Gruppo, sostenibilità ambientale non significa solo essere in grado di preservare le risorse naturali, ma di impegnarsi attivamente al fine di mitigare il più possibile gli impatti diretti e indiretti generati dall'attività produttiva. Tra le misure adottate, rientrano la protezione delle aree di stoccaggio dei prodotti chimici e le esercitazioni periodiche di gestione degli sversamenti, volte a prevenire il rilascio di sostanze inquinanti nel suolo.

Nei paragrafi seguenti si riportano attività e impegno da parte del Gruppo¹⁴ nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività; prosegue, in continuità con gli anni precedenti, l'impegno alla quantificazione completa degli stessi, ove oggi non ricompresi nella rendicontazione.

¹³ Rapporto Brundtland, 1987

¹⁴ I dati ambientali riportati in questo capitolo e nelle tabelle della sezione "Allegati" non includono i dati di Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.

A fronte di tali intenti, le iniziative realizzate e gli obiettivi per il futuro si concentrano sui seguenti ambiti:



Mantenimento e rinnovo delle certificazioni ambientali



Efficientamento energetico



Riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini



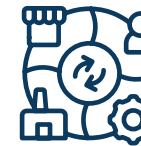
Produzione e acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili



Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale



Soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato



Iniziative di economia circolare e simbiosi industriale

FOCUS ON**MADE GREEN IN ITALY**

Servizi Italia ha ottenuto l'adesione allo schema "Made Green in Italy" in classe A per tre diverse linee: biancheria piana, biancheria confezionata e kit sterili in TTR.

*Lo schema nazionale volontario "Made Green In Italy" è stato istituito dal ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica per la **valutazione e la comunicazione dell'impronta ambientale dei prodotti**. L'obiettivo è valorizzare sul mercato i prodotti italiani con buone/ottime prestazioni ambientali e rendere riconoscibili i prodotti per i consumatori, così da incoraggiare scelte più consapevoli.*

Con l'ottenimento di questa importante certificazione, Servizi Italia prosegue nel suo percorso concreto di sostenibilità. È per noi fondamentale studiare e valutare l'impronta ambientale dei nostri servizi in modo da focalizzare gli interventi di mitigazione e riduzione dell'impatto ambientale in quelle aree della filiera produttiva maggiormente impattanti.

**BIANCHERIA PIANA**

Arco, Bolzaneto, Montecchio, Castellina, Travagliato, Udine

**INDUMENTI DA LAVORO AD USO SANITARIO**

Arco, Bolzaneto, Montecchio, Firenze, Castellina, Travagliato, Udine

**KIT STERILI IN TTR**

Trieste, Treviso, Soragna, Palermo, Firenze, Bolzaneto



4.1 CONSUMI DI ENERGIA

GRI 302-1 | 302-2 | 302-3



TEMA MATERIALE

Cambiamenti climatici



IMPEGNO

Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.



SDG



Nel corso dell'ultimo biennio, l'attenzione sui temi ambientali è stata fortemente influenzata dall'andamento dei costi energetici, con particolare intensità nell'ultimo biennio a causa dei significativi rincari. Le attività di lavanderia, per loro natura altamente energivore, rendono la ricerca dell'efficienza operativa una leva strategica essenziale per mitigare l'impatto economico degli aumenti energetici e ridurre l'impronta ambientale, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In quest'ottica, il Gruppo lavora costantemente alla ricerca di soluzioni per migliorare l'efficientamento energetico e migliorare la performance degli impianti presenti presso i diversi siti produttivi; tra le attività condotte in questo ambito, la maggior parte si è concentrata sulla riduzione degli sprechi energetici. Da segnalare, inoltre, l'installazione di quattro impianti fotovoltaici presso i siti di Servizi Italia a Genova, Montecchio, Travagliato e Udine e l'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili.

L'andamento dei consumi energetici è costantemente monitorato con analisi e confronti dei consumi specifici delle risorse energetiche utilizzate: gas metano (Italia, Turchia), energia elettrica (Italia, Turchia, Brasile), energia termica (Italia), legno di eucalipto proveniente da fornitori certificati e caratterizzato da una grande velocità di accrescimento (Brasile), gasolio (Italia, Brasile), carbone (Turchia).

Servizi Italia ha mantenuto la certificazione ISO 50001 presso i principali siti di lavanderia italiani e ha rinnovato, ove già presenti, le registrazioni EMAS.

Per quanto riguarda l'area Italia, si segnala che le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione Allegati. Servizi Italia, in ogni caso, si assume quotidianamente l'impegno verso un corretto e razionale utilizzo delle risorse energetiche necessarie per l'espletamento dei servizi, nel rispetto delle indicazioni impartite dal capitolato e dal cliente stesso.

Il totale dei consumi di energia del Gruppo nel corso del 2024 ammonta a 1.132.293 GJ, in flessione del 3,5% rispetto al 2023. Tra le variazioni più significative che hanno contribuito alla riduzione dei consumi di energia, segnaliamo un calo del consumo di legna sull'area brasiliana (-7,9%) e un calo dell'energia elettrica acquistata sul perimetro Italia (-4,6%).

Il quantitativo di **energia elettrica** acquistata e auto-prodotta dalla Capogruppo e proveniente **da fonti rinnovabili** certificate è in sostanziale aumento (+70%) e rappresenta l'82% del totale dell'energia elettrica autoconsumata.

A livello di Gruppo il 38% dell'energia totale consumata è prodotta da fonti rinnovabili. Su questo fronte, il Gruppo conferma il proprio impegno nel proseguire con l'aumento della quota di energia da fonti rinnovabile nel corso dei prossimi anni.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Carburanti per autotrazione

Nell'ambito degli impegni presi dal Gruppo per ridurre il consumo di risorse energetiche e, di conseguenza l'immissione in atmosfera di gas effetto serra, rientra anche l'attenzione verso i carburanti per autotrazione. Le lavanderie industriali si trovano all'esterno delle strutture sanitarie e, di conseguenza, sono necessari trasporti logistici da e per gli stabilimenti per il ritiro e la consegna dei materiali tessili; questa attività viene effettuata con automezzi di proprietà oppure tramite fornitori terzi qualificati, a cui viene esternalizzato il servizio. Nel corso degli anni, il Gruppo ha consolidato un proprio modello logistico-distributivo in grado di raggiungere un buon compromesso tra la puntualità e

la qualità del servizio, ottimizzando le tratte e i viaggi quotidiani; tuttavia, le sfide che l'attuale contesto ci pone sono tante e impegnative e, per questa ragione, sono in previsione ulteriori sforzi per ottimizzare i processi logistici e una migliore gestione dei trasporti.

Anche se i consumi di carburante associati all'utilizzo di automobili in benefit rappresentano una minima parte del totale, Servizi Italia ha comunque ritenuto importante agire concretamente emettendo una nuova car policy in cui sono state inserite alternative full electric per la maggior parte del parco auto. L'intenzione è quella di inserire almeno un'auto elettrica o ibrida per ogni categoria nel prossimo futuro. Nel frattempo, presso i

principali siti di lavanderia sono state installate colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici ed è stato inoltre attivato un servizio di car pooling nelle sedi italiane per cui è stato adottato un Piano Spostamento Casa Lavoro. Le automobili in uso al personale dipendente per esigenze lavorative sono fornite da servizi di noleggio a lungo termine, nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta policy. In merito al consumo di gasolio per la logistica interna, nel 2024 si è registrato un andamento in lieve diminuzione rispetto a quanto rendicontato nel 2023 (-3%).

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Intensità energetica¹⁵

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024	2023
Combustibili non rinnovabili	GJ	608.524	613.432
Combustibili rinnovabili	GJ	370.623	402.541
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	GJ	3.142	1.250
Energia elettrica acquistata	GJ	108.729	114.899
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	GJ	-309	-193
Vapore acquistato	GJ	41.585	41.395
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	1.132.293	1.173.324
Ricavi delle vendite	M€	293.447	287.915
INTENSITÀ ENERGETICA	GJ/M€	3,86	4,08

¹⁵ A partire dal 2023, per una misurazione più accurata dell'efficienza energetica dell'intero Gruppo, il calcolo dell'indicatore GRI 302-3 sull'intensità energetica è stato modificato. Il consumo totale di energia (GJ) viene ora rapportato all'intero fatturato del Gruppo, anziché ai soli kg lavorati di alcune lavanderie. Questa nuova metodologia consente di monitorare in modo più efficace i risparmi energetici ottenuti. Si segnala inoltre che il tasso fa riferimento all'energia consumata all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1).

4.2 EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-7



TEMA MATERIALE

Inquinamento



IMPEGNO

Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.



SDG



Il controllo delle emissioni inquinanti in atmosfera, e di conseguenza l'impegno del Gruppo contro il cambiamento climatico, passa attraverso approfondite e costanti analisi sulla quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalle attività quotidiane, nel rispetto della normativa e degli obiettivi che ci siamo posti a medio-lungo termine.

Nei siti produttivi del Gruppo, le emissioni più significative sono costituite dagli ossidi di azoto (NOx), provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani tutti i generatori di vapore sono alimentati a gas naturale, consentendo di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera di ossidi di zolfo e di polveri. Presso i siti brasiliani, essendo i generatori di vapore alimentati a legna, le emissioni in atmosfera riguardano anche il parametro polveri; per il contenimento di quest'ultime, i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato. Nel 2024 grazie agli investimenti fatti per la sostituzione dei generatori di vapore si registra una riduzione del 51% degli ossidi di azoto emessi in atmosfera, trainata da un calo delle emissioni del sito di Lavsims, pari al 72%.

Per attuare un controllo preciso delle emissioni, presso tutti i siti vengono svolte periodicamente attività di regolazione e taratura della combustione dei bruciatori, analisi specifiche degli effluenti gassosi condotte da laboratori esterni e monitoraggio in continuo della qualità dei fumi per mezzo di sonde.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

FOCUS ON

COME SI SUDDIVIDONO LE EMISSIONI DI CO₂ EQUIVALENTE?

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1

imputabili alla combustione di gas metano, gasolio, carbone e legna ai fini produttivi e all'utilizzo di combustibili per il rifornimento di veicoli di trasporto (gasolio, benzina e metano) di proprietà e sotto il controllo del Gruppo;

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 2

derivanti dalla generazione di elettricità e vapore importati e consumati dall'organizzazione; l'importatore è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia richiesta;

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 3

correlate ai consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

Emissioni di gas a effetto serra

Per quanto concerne le emissioni di gas a effetto serra, l'impegno del Gruppo è volto alla costante riduzione e controllo, in stretta correlazione con il controllo dei consumi delle risorse energetiche utilizzate per il proprio business in maniera diretta e indiretta.

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente (Scope 1 + Scope 2 Location based + Scope 3¹⁶) del Gruppo per il 2024 conta 59.447 tonnellate di CO₂ equivalente, in diminuzione dello 0,9% rispetto al 2023.

Le tonnellate totali (Scope 1) di anidride carbonica equivalente del 2024 sono aumentate dello 0,3% rispetto al 2023, per effetto dell'utilizzo del carbone presso lo stabilimento di Antalya in Turchia, controbilanciata dalle numerose azioni di efficientamento implementate per ottimizzare l'utilizzo degli impianti in lavanderia e nonostante l'ingresso nel perimetro di rendicontazione dei nuovi siti menzionati nel perimetro di rendicontazione riportato a inizio documento; si segnala inoltre una diminuzione (-4%) nelle tonnellate di emissioni di Scope 2 - Location based emesse rispetto al 2023. Risulta invece in sostanziale calo il trend inerente le emissioni di Scope 2 - Market based (-30,4%) per effetto del maggiore acquisto di energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili e l'avvio dell'autoproduzione di energia dagli impianti

fotovoltaici. Le emissioni indirette di Scope 3, con la nuova metodologia di calcolo, sono in lieve diminuzione (-1,7%) rispetto al dato del 2023 ma restano in linea rispetto alla quantità di volumi lavorati.

Analogamente a quanto fatto per l'indicatore GRI 302-3, anche l'indicatore GRI 305-4 sull'intensità delle emissioni di GHG è stato oggetto di modifica per permettere il monitoraggio negli anni delle emissioni di GHG di tutto il Gruppo, in modo da oggettivare i

risparmi energetici conseguiti.

Le emissioni totali di CO₂eq sono quindi rapportate all'intero fatturato di Servizi Italia e non ai soli kg lavorati da alcune lavanderie. Questa revisione ha permesso di includere nel calcolo dell'intensità delle emissioni di GHG anche lo Scope 3 oltre allo Scope 1 e Scope 2 - Location based già precedentemente rendicontati. Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Intensità emissioni GHG¹⁷

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024	2023 ¹⁸
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	37.476	37.374
Totale Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	10.187	10.611
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	6.084	8.742
Totale emissioni Scope 1 - Scope 2 - Location based	tCO ₂ eq	47.663	47.985
Totale Scope 3	tCO ₂ eq	11.784	11.989
Totale emissioni	tCO ₂ eq	59.447	59.974
Ricavi delle vendite	M€	293.447	287.915
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	TCO₂EQ/M€	0,203	0,208

¹⁶ Le modalità di calcolo di Scope 3 sono variate rispetto a quanto rendicontato nel 2023: per il perimetro Italia si è utilizzato un dato *spent based* per permettere una maggiore affidabilità e replicabilità del dato.

¹⁷ In linea con la modifica apportata all'indicatore GRI 302-3, anche il calcolo dell'indicatore GRI 305-4 sull'intensità delle emissioni di GHG è stato aggiornato. Questa revisione consente di monitorare nel tempo le emissioni di GHG dell'intero Gruppo, garantendo una misurazione più oggettiva dei risparmi energetici conseguiti.

¹⁸ Il dato è stato riesposto coerentemente con la nuova metodologia di calcolo indicata in nota 14.

4.3 GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

GRI 201-2 | 303-1 | 303-2 | 303-3 | 303-4 | 303-5



TEMA MATERIALE

Acqua e risorse marine



IMPEGNO

Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti.



SDG



La scarsità idrica è una sfida sempre più rilevante, determinata da fattori come la pressione demografica, lo sviluppo agricolo e industriale, la crescente domanda di cibo e il cambiamento climatico. In questo contesto, le aziende del nostro settore non possono più ignorare il problema e sono chiamate a adottare rapidamente strategie di recupero e risparmio della risorsa idrica.



Approvvigionamento idrico e consumo dell'acqua nel processo produttivo

Nel settore della lavanderia industriale, l'acqua rappresenta un aspetto ambientale di primaria importanza. Nei siti produttivi del Gruppo, il fabbisogno idrico viene soddisfatto tramite risorse sotterranee prelevate da pozzi o attraverso la rete idrica pubblica. Per garantire continuità nei processi di lavaggio, l'acqua viene stoccata in apposite vasche di accumulo e sottoposta a trattamenti di addolcimento mediante resine a scambio ionico. Successivamente, viene distribuita ai macchinari di lavaggio e all'impianto di osmosi per la produzione di vapore.

L'utilizzo dell'acqua si concentra principalmente nei processi di lavaggio della biancheria e dello strumentario chirurgico, nonché nell'alimentazione dei generatori di vapore. Per questo motivo, la razionalizzazione dei prelievi, l'ottimizzazione dei consumi e il recupero della risorsa idrica sono obiettivi strategici per il Gruppo. In un periodo segnato da una grave crisi idrica, Servizi Italia rinnova il proprio impegno attraverso piani di miglioramento ambientale, che includono obiettivi specifici per la gestione sostenibile dei prelievi idrici.

Complessivamente, il 71% dell'acqua utilizzata dai siti del Gruppo proviene da aree caratterizzate da stress idrico¹⁹, di cui circa il 70% da pozzo e il 30% da acquedotto. Nel corso del 2024, i prelievi di acque da aree ad alto stress idrico sono diminuiti come valore nominale, ma si registra un aumento del 4% rispetto al totale dovuto a un calo generale dei volumi prelevati, dovuto all'installazione di due recuperatori dell'acqua (siti di Castellina e Montecchio) e all'ottimizzazione degli impianti di depurazione. La redistribuzione del mix in approvvigionamento è rimasta pressoché invariata.

Presso i siti del Gruppo sono state attuate numerose iniziative volte a promuovere l'uso razionale dell'acqua e l'ottimizzazione dei prelievi idrici. Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono

un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Ad oggi sono operativi tre impianti di recupero delle acque di scarico mediante ultra e nanofiltrazione che hanno permesso di recuperare nel 2024 oltre 115.000 mc di acqua, pari al 15,4% del totale prelevato da Servizi Italia S.p.A.

Inoltre, tra le principali iniziative adottate rientrano l'ammodernamento dei macchinari di lavaggio e la convalida annuale dei processi produttivi, per garantire il giusto equilibrio tra la qualità del prodotto/servizio richiesta dai clienti e le normative tecniche di settore. Inoltre, in diversi stabilimenti del Gruppo, sono stati installati misuratori di portata idrica nelle varie fasi di processo, permettendo di individuare eventuali anomalie o perdite negli impianti e di attuare interventi correttivi mirati.

Nel 2024 si registra un **prelievo idrico pari a 1.644 megalitri (ML), in diminuzione dell'8,03% rispetto al 2023**, associato principalmente all'efficientamento dei processi di lavaggio e all'installazione di impianti di recupero acqua.

Il GRI 303-5 è un nuovo indicatore introdotto quest'anno per monitorare il consumo totale di acqua, un aspetto cruciale per le attività del Gruppo, fortemente dipendenti da questa risorsa. La sua rendicontazione consente di valutare la quantità di acqua effettivamente sequestrata dalle attività produttive di Servizi Italia. Nel corso del 2024, **il consumo di acqua del Gruppo è stato pari a 235 megalitri (ML)**, contro i 303 ML consumati nel 2023 (-22%).

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

¹⁹ Per l'identificazione del livello di stress idrico è stato utilizzato l'Aqueduct Tool e sono state considerate aree a stress idrico tutte quelle con classificazione medium-high o superiore. Per maggiori informazioni, cfr. <https://www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas/>

Scarichi idrici di effluenti liquidi e acque reflue

Le acque di scarico derivanti dai processi produttivi vengono convogliate alla rete di raccolta reflui interna e scaricate in corpo idrico superficiale o in fognatura, previo opportuno trattamento.

Presso la maggior parte dei siti del Gruppo sono presenti specifiche autorizzazioni allo scarico che prevedono dei limiti quantitativi e qualitativi sulle acque reflue. Tutti i siti sono dotati di procedure per il controllo degli impianti di depurazione delle acque reflue, libretti di conduzione impianto e vengono effettuate analisi interne ed esterne periodiche per verificare l'affidabilità del processo depurativo rispetto agli standard previsti.

Le acque decadenti dalle attività appartenenti al settore in cui opera Servizi Italia sono caratterizzate principalmente da tensioattivi, composti dell'azoto, solidi sospesi, cloruri. Gli impianti di depurazione interni sono dimensionati e studiati in maniera specifica per l'abbattimento di tali contaminanti. Le analisi interne svolte giornalmente e periodicamente dai laboratori esterni valutano nello specifico i suddetti parametri, al fine di un costante monitoraggio dell'efficienza del sistema depurativo in funzione delle caratteristiche del settore. Ai fini dello scarico sono state prese in considerazione le caratteristiche del corpo idrico recettore e commisurati sulla base di ciò i parametri qualitativi e quantitativi delle acque reflue scaricabili.

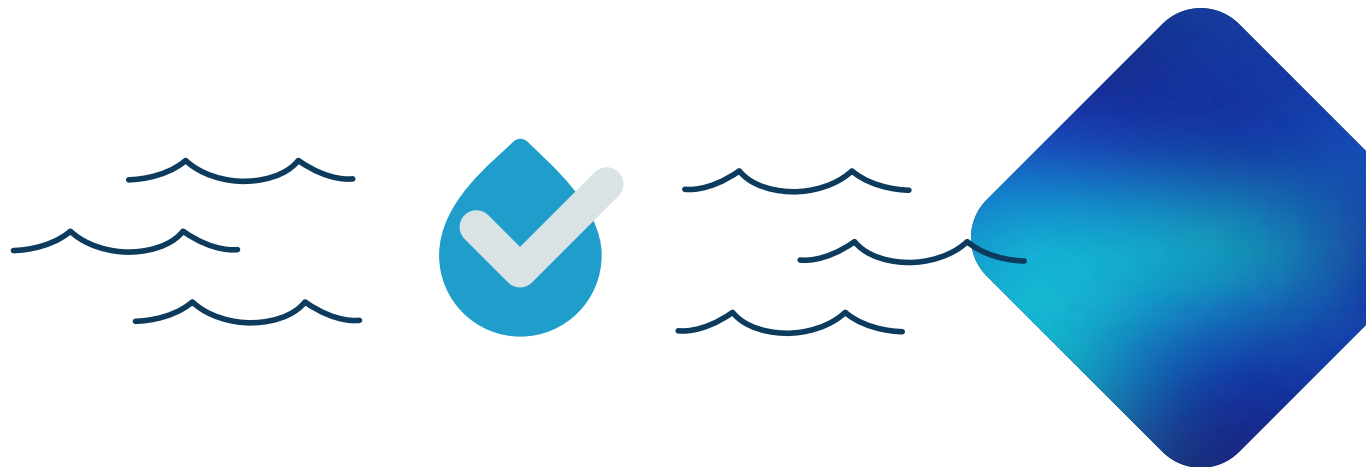
L'impegno del Gruppo si conferma rivolto verso il controllo della quantità e qualità degli scarichi idrici derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

I siti produttivi nei diversi Paesi sono dotati di impianti interni di trattamento di acque reflue, che rendono conformi le acque in uscita ai valori previsti dai provvedimenti autorizzativi di sito e della normativa cogente in materia, sia nel caso di scarico in acque superficiali (pari al 31%), sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 69%).

Al fine di garantire il livello stabilito di qualità delle acque di scarico, presso tutti gli impianti vengono effettuate analisi chimiche sulle acque reflue, sia internamente, sia a cura di laboratori esterni, con la periodicità prescritta dai provvedimenti autorizzativi di sito o dalle procedure interne.

L'impegno di Servizi Italia è rivolto al miglioramento continuo della qualità del reflu scaricato attraverso il continuo ammodernamento e efficientamento degli impianti di depurazione.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.



4.4 UTILIZZO DI MATERIALI DI CONSUMO E PER IMBALLAGGI

GRI 301-1 | 301-2



TEMA MATERIALE

Economia circolare



IMPEGNO

Servizi Italia favorisce un modello di economia circolare attraverso la scelta di materiali tessili capaci anche di una seconda vita al termine del loro utilizzo nell'ambito dei servizi di lavanolo. Nell'ottica di riduzione del consumo di materie prime vergini, sta anche la scelta di utilizzare imballi con minor utilizzo di plastica vergine. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena.



SDG



Imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzate all'interno dei propri siti produttivi. Tra gli imballaggi acquistati è possibile distinguere tra imballaggi forniti al cliente per la raccolta della biancheria da trattare e imballaggi utilizzati per il confezionamento finale della biancheria sanificata e per la sterilizzazione dello strumentario chirurgico da inviare al cliente, il cui smaltimento o recupero spettano dunque all'utilizzatore finale.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone per promuovere la sostenibilità ambientale dei propri imballi riguardano l'utilizzo di imballaggi caratterizzati da minimo spessore in plastica e costituiti da percentuali di plastica riciclata. Il Gruppo favorisce inoltre le attività di recupero degli imballaggi di scarto in carta e plastica presso siti di trattamento rifiuti regolarmente autorizzati, nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Per rafforzare l'impegno del Gruppo nella **riduzione del consumo di materie prime vergini**, già dal 2023 la

rendicontazione è stata ampliata con l'indicatore GRI 301-2, che misura l'incidenza dei materiali riciclati negli imballaggi utilizzati per confezionare i tessuti lavorati. Questa integrazione permette di monitorare in modo più efficace i progressi verso un utilizzo sempre più sostenibile delle risorse.

Nel corso del periodo di rendicontazione, il consumo totale di imballaggi in plastica ha registrato una significativa diminuzione (-7%) rispetto all'anno precedente, attestandosi a 1.267 tonnellate²⁰. Tale risultato è stato raggiunto attraverso un'efficace ottimizzazione dei consumi e una progressiva riduzione dello spessore del film in polietilene utilizzato per confezionare la biancheria lavata e pronta per la spedizione.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

²⁰ A partire da quest'anno, all'interno della voce "Imballaggi" viene contabilizzato anche tutto il materiale plastico fornito ai clienti per la raccolta della biancheria sporca.

Sostanze chimiche

All'interno dei siti produttivi del Gruppo vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici per il lavaggio, la sanificazione e il ricondizionamento di prodotti tessili, strumentario chirurgico, armadi, roller e contenitori con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale.

Il Gruppo si è posto l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficienza dei processi di lavaggio, al fine di ottimizzare l'uso di sostanze chimiche impiegate nella

produzione. In particolare, ha dedicato grande attenzione all'uso di sostanze chimiche a basso impatto ambientale e per questo motivo, nel corso del 2024, tutti i processi di lavaggio di lavanderia sono stati eseguiti con prodotti a marchio Ecolabel (in Italia). Nel 2024 si è registrato un leggero aumento del consumo di prodotti chimici (+5,2% rispetto al 2023, principalmente attribuibile alla controllata italiana Ekolav S.r.l. e alle controllate turche.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

Capi tessili

I capi acquistati da Servizi Italia sono composti principalmente da cotone e fibre sintetiche in percentuale variabile a seconda dell'uso finale del capo e delle richieste dei clienti.

Nel 2024 si è registrato un aumento del quantitativo di tessile acquistato, pari a 2.737 Kg (+10,3% rispetto al dato 2023), dovuto principalmente all'acquisizione e alla partenza di nuovi contratti di appalto sulle aree Italia e Brasile.

FOCUS ON

UN NUOVO CAMICE INTEGRALE PER SALA OPERATORIA

Nato dall'unione delle conoscenze di produttori ed esperti nel settore tessile italiano (fornitori di intimo, abiti sportivi, DPI e DM) che operano nel polo tessile dell'Emilia Romagna, e dall'esperienza nel settore dei dispositivi medici riutilizzabili che contraddistingue Servizi Italia come leader sul territorio nazionale, il nuovo camice chirurgico integrale presenta **caratteristiche tecniche e un design all'avanguardia**. La **responsabilità ambientale** è a tutti gli effetti diventata una priorità anche per le aziende del settore sanitario che, oltre a garantire sicurezza e qualità di prodotti e servizi, oggi sono consapevoli dell'importanza di ripensare il settore in termini di impatti ambientali e sociali, incentivando una produzione più sostenibile lungo tutta la catena del valore. Nell'ideazione e realizzazione del nuovo camice chirurgico, il Gruppo ha confermato il proprio impegno verso questi temi, ponendo particolare attenzione sulla **circolarità**. Si tratta infatti di un **prodotto a filiera corta, ideato, disegnato e prodotto interamente sul territorio italiano** che, una volta arrivato a fine vita, potrà essere **rigenerato con una nuova destinazione d'uso**, configurandosi così come un perfetto **esempio di economia circolare**. Sostituendo le parti solitamente più soggette all'usura (come il pannello frontale o la zona degli avambracci), il camice può essere **ricondizionato, riconfezionato e poi ricertificato come nuovo dispositivo medico**.



4.5 GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI

GRI 306-1 | 306-2 | 306-3



TEMA MATERIALE

Economia circolare



IMPEGNO

La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, per quanto riguarda i servizi di lavanolo, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione.



SDG



Il Gruppo ritiene la produzione di rifiuti speciali, sia pericolosi che non pericolosi, uno degli aspetti ambientali di maggior rilievo, a causa dei volumi generati. Per questo motivo la politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio di operazioni di recupero piuttosto che di smaltimento dei rifiuti generati durante i cicli produttivi, con l'impegno di selezionare con la massima accuratezza i fornitori del servizio di smaltimento/recupero finale.

La produzione dei rifiuti per l'anno oggetto di rendicontazione è aumentata del 28,2% rispetto al 2023, dovuto a un incremento del 52% del quantitativo dei rifiuti smaltiti in Brasile, dettato dall'introduzione di una nuova normativa che impone lo smaltimento delle ceneri prodotte dai generatori di vapore come rifiuti e non più come ammendante. Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione "Allegati".



5.

IL VALORE DELLE PERSONE



Servizi
Italia



Le persone sono il motore della crescita aziendale. Un gruppo coeso, valorizzato e in sintonia con i valori aziendali è essenziale per affrontare le sfide di un mercato sempre più competitivo. Garantire occupazione

stabile, un ambiente di lavoro sicuro e un equilibrio tra vita professionale e privata non è solo una responsabilità etica, ma anche un fattore strategico per il successo dell'organizzazione. Per questo, negli ultimi anni,

abbiamo reso strutturale lo smart working e introdotto politiche di flessibilità, supportando i nostri dipendenti nella gestione dei carichi familiari senza compromettere le loro opportunità di crescita professionale.

5.1 ASSUNZIONI E OCCUPAZIONE

GRI 2-7 | 2-8 | 401-1 | 401-3 | 405-1

Il Gruppo Servizi Italia occupa la maggior parte delle proprie risorse nelle aree produttive (lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione, magazzini e guardaro-ba dedicati alla distribuzione dei materiali). La distribuzione delle risorse è proporzionata in funzione del servizio, che deve essere sempre garantito indipendentemente dalle condizioni di contesto.

I livelli occupazionali del Gruppo restano sostanzialmente stabili; al 31 dicembre 2024 l'organico conta **3.485 dipendenti** (3.546 nel 2023) di cui l'87,3% sono operai, il 11,2% impiegati, lo 1,1% quadri e lo 0,4% dirigenti.

L'attività svolta dal Gruppo è ad alta intensità di manodopera, perché nonostante l'automatizzazione di alcune fasi del processo, una buona parte delle attività resta comunque manuale. È importante sottolineare la presenza di un numero rilevante (**97,2%**) di **contratti a tempo indeterminato**, questo a significare che il Gruppo offre possibilità di occupazione stabile e utilizza il contratto a termine in maniera residuale, per affrontare stagionalità o eventuali picchi di lavoro. La maggior

parte dei dipendenti è assunto con contratto full-time, mentre il contratto part-time è utilizzato come strumento di flessibilità per coloro che ne hanno fatto richiesta. I lavoratori non dipendenti rappresentano una parte residuale della manodopera impiegata (circa il 7%) presenti principalmente in Italia, laddove il contratto di somministrazione rappresenta un'alternativa al contratto a tempo determinato stanti le rigidità normative che limitano fortemente l'utilizzo di quest'ultimo.

Nel corso del 2024 sono state assunte 1.882 persone in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 54%, ma con sostanziali differenze a livello geografico legate alle particolari caratteristiche del mercato di lavoro di ciascun paese.

Per quanto riguarda il congedo parentale, le Società garantiscono nei Paesi in cui opera il Gruppo pari condizioni di accesso per uomini e donne nel rispetto della normativa locale vigente. Nel 2024 hanno usufruito del congedo parentale 56 uomini e 83 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2024 rispettivamente dell'92,3% e dell'84,4%. Il dato conferma il trend dello

scorso anno per ciò che riguarda il calo delle nascite e, di conseguenza, delle richieste di congedo obbligatorio da parte delle donne. Ugualmente in calo risultano le richieste di congedo da parte degli uomini. I tassi di retention rimangono in entrambi i casi alti (sopra al 65% sia per gli uomini sia per le donne), ma in leggero calo rispetto al periodo precedente; il dato si può considerare sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente se si tiene conto di una rinnovata vivacità del mercato del lavoro come evidenziato dal significativo incremento del turnover in entrata ed in uscita.

A partire dal 2023, è stato sviluppato un programma di on-boarding per i neoassunti affinché ogni nuovo ingresso in azienda sia un'opportunità di crescita e di scambio. Accogliere in modo strutturato le persone che si uniscono al team di Servizi Italia favorisce il trasferimento di conoscenze e competenze tra generazioni diverse, creando un ambiente lavorativo ricco di diversità di pensiero e di esperienza.

Per maggiori dettagli relativi alle performance del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

5.2 ASCOLTO DEI DIPENDENTI E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

GRI 403-4 | 403-6

Affinché si crei un ambiente di lavoro coeso, ma allo stesso tempo aperto e stimolante, è fondamentale aprire canali di dialogo e comunicazione interna che avvicinino tutto il personale dipendente e che lo rendano partecipe alle attività aziendali. Ascoltare e soddisfare i bisogni dei propri dipendenti rappresenta un vantaggio notevole in un mercato altamente competitivo come quello odierno. La comunicazione interna contribuisce in modo rilevante alla creazione e alla diffusione della cultura aziendale, ponendosi l'obiettivo di allineare e coinvolgere tutta la popolazione sulle sfide e gli obiettivi collegati al ruolo che l'azienda svolge all'interno della comunità cui appartiene.

Il Gruppo comunica attraverso sito web, social media, mailing-list, bacheche aziendali, intranet aziendale e, dalla fine del 2022, anche attraverso un sistema di Digital Signage attraverso il quale è stato condiviso un piano editoriale che include informazioni relative a salute, sicurezza prevenzione, brand, ambiente, qualità.

FOCUS ON

IL METODO GEMBA WALK: UN APPROCCIO STRATEGICO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Gemba Walk è una pratica fondamentale della filosofia Lean, adottata da Servizi Italia per migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio. Il termine giapponese Gemba significa "luogo reale", ovvero il posto in cui il valore viene creato. Questo metodo prevede che manager e responsabili si rechino direttamente nei reparti produttivi per osservare i processi, interagire con i lavoratori e identificare opportunità di miglioramento.

Attraverso il Gemba Walk, Servizi Italia promuove un dialogo aperto con i team operativi, incoraggiando la condivisione di idee e soluzioni. La comunicazione interna svolge un ruolo centrale in questo processo,

non solo come strumento di diffusione delle informazioni, ma anche come leva strategica per rafforzare la fiducia e il senso di appartenenza. Un flusso di comunicazione trasparente e bidirezionale consente ai lavoratori di esprimere le proprie esigenze e percezioni, contribuendo a un ambiente di lavoro più inclusivo e sicuro. Questo approccio favorisce inoltre la sensibilizzazione su tematiche cruciali come la prevenzione del rischio di molestie e aggressioni, consolidando una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla collaborazione. L'obiettivo è ottimizzare i flussi di lavoro, ridurre gli sprechi e garantire un ambiente di lavoro più efficiente e sicuro, in linea con i principi della sostenibilità e del miglioramento continuo.

Servizi Italia opera nel settore delle lavanderie industriali da oltre 35 anni, adattandosi e modificando la propria strategia in funzione dei cambiamenti di mercato, spesso anticipando le tendenze future e influenzando positivamente le pratiche di settore. Normalizzare il confronto, anche quando è necessario parlare delle “cose che non vanno bene” e fare dell’ascolto una pratica condivisa sono due obiettivi che Servizi Italia sta perseguendo con costanza per creare una squadra sempre più integrata e compatta. La formazione professionale, infatti, non può prescindere dal confronto e dall’ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo; definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie; consolidare la consapevolezza che la formazione è una leva strategica anche per la crescita aziendale.

Servizi Italia applica una policy di “**Succession Planning**” (ultimo aggiornamento marzo 2021) che garantisce la business continuity e agevola il ricambio

generazionale all’interno della società, attraverso la definizione di fasi strutturate e tavole di successione per dirigenti con responsabilità strategica, senior manager, ruoli chiave e ruoli speciali dell’organizzazione, al fine di ridurre l’incertezza nella gestione aziendale e di poter selezionare i migliori possibili sostituti. Inoltre, la politica di successione ha lo scopo di favorire la crescita professionale di figure interne alla Società dotate di capacità di leadership e assicurare la sostenibilità aziendale di cambiamenti di ruoli tramite l’individuazione di successori a breve e a medio termine per tutte le posizioni manageriali strategiche.

Sempre in un’ottica di ascolto, è attivo lo sportello “**SI Ascolta**”, un luogo pensato per tutti i dipendenti che, partendo dal proprio vissuto, possono condividere spunti di miglioramento e proposte di iniziative volte a favorire una migliore inclusione in azienda. Questo canale, gestito dalla Diversity Manager, rappresenta un punto di contatto diretto per migliorare – ad esempio – l’accessibilità dei servizi, collaborare alla definizione di politiche aziendali, proporre iniziative per favorire l’integrazione e l’inclusione indipendentemente da età, genere, orientamento sessuale, cultura o religione.



5.3 POLITICHE DI REMUNERAZIONE

GRI 2-18 | 2-19 | 2-20 | 2-21 | 202-1 | 405-1 | 405-2

Le politiche di remunerazione mirano a premiare le persone e il loro contributo secondo criteri di equità e di meritocrazia, che vengono condivisi in modo trasparente nei diversi processi di valutazione. Il sistema di remunerazione del Gruppo è differente per i diversi attori aziendali e comprende una componente retributiva e sistemi di incentivazione variabile per obiettivi e benefit. Il Gruppo offre ai nuovi assunti e ai propri dipendenti un pacchetto retributivo in linea con le migliori pratiche di mercato e nel rispetto dei minimi previsti dai riferimenti normativi in vigore nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera.

La politica retributiva mira a riconoscere, in modo equo e concreto, l'impegno e il contributo delle persone al successo dell'azienda. I livelli retributivi dipendono dal ruolo e dalle responsabilità ricoperti dalle persone, in modo da rifletterne le esperienze e le competenze, il livello di eccellenza dimostrato e il contributo generale apportato al business senza alcuna discriminazione. In nessun caso sono stati rilevati livelli retributivi al di sotto della remunerazione minima locale per la categoria di riferimento dei nuovi assunti. Nell'accordo integrativo aziendale, stipulato tra la Società e le organizzazioni sindacali, è stato inserito un premio di risultato basato su indicatori di performance economica e di produttività.

Per quanto riguarda le politiche retributive dei membri dei massimi organi di governo e degli altri senior manager, la Società definisce e applica, in generale, una Politica retributiva e in materia di remunerazione volta ad attrarre, motivare e trattenere le risorse in possesso delle competenze e qualità professionali richieste per perseguire proficuamente gli obiettivi del Gruppo e del business, la competitività e la sostenibilità delle attività di impresa esercitate dalla Società e dal Gruppo nel lungo periodo.

Gli obiettivi principali della Politica sono:

- coinvolgere e incentivare gli Amministratori ed il Management, la cui attività è ritenuta di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo e della strategia aziendale e allineare i loro interessi al perseguimento dell'obiettivo prioritario della creazione di valore per gli Azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo, avuto altresì riguardo agli interessi degli altri stakeholders rilevanti per la Società;
- attestare la volontà della Società di condividere, con le professionalità più elevate del Gruppo, l'incremento di valore;

- favorire la fidelizzazione delle risorse chiave del Gruppo, incentivandone la permanenza al suo interno;
- supportare la realizzazione del Business Plan pluriennale approvato dal Consiglio di Amministrazione e le strategie aziendali della Società e del Gruppo Servizi Italia, tenendo conto delle condizioni di lavoro e del benessere dei dipendenti;
- attrarre persone dotate di specifiche competenze e qualità professionali all'interno dell'azienda, favorendo una gestione di successo e la competitività e sostenibilità delle attività esercitate dalla Società e/o dal Gruppo nel lungo periodo;
- motivare la crescita remunerativa secondo parametri comparativi di mercato (paniere di società comparabili a Servizi Italia S.p.A. per settore e dimensioni utilizzato come benchmark di mercato);
- strutturare per gli Executives un sistema di remunerazione articolato in una Componente Monetaria Fissa e componenti monetarie aggiuntive variabili correlate al raggiungimento di specifici obiettivi strategici conseguiti nel breve e nel medio-lungo termine.

Per i ruoli apicali e di responsabilità è previsto un bonus legato alla valutazione delle performance e dei risultati anche ESG, mentre per tutta la restante popolazione aziendale è previsto un premio di risultato.

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, Responsabili di funzione di staff e linee organizzative rispetto al mercato, conduce periodicamente un'analisi del posizionamento retributivo per le posizioni apicali e le key position della società (suddivisa in dirigenti, quadri, impiegati) attraverso la conduzione di un'analisi di benchmark rispetto al mercato di riferimento, con l'ausilio di un fornitore specializzato e/o indagini di mercato pubblicate da fonti riconosciute. L'analisi prende come riferimento il mercato considerando un paniere di aziende comparabili per settore di business, per dati dimensionali (in termini di fatturato e numero di dipendenti), per tipologia/caratteristiche e peso del ruolo (definito attraverso l'analisi delle job description, finalità e responsabilità del ruolo), in modo da rendere omogeneo il confronto anche tra aziende differenti.

La struttura retributiva è basata su due componenti che definiscono la retribuzione complessiva:

RETRIBUZIONE ANNUA LORDA (RAL)

determinata generalmente tenendo conto della specializzazione professionale, il ruolo organizzativo ricoperto con le connesse responsabilità;

RETRIBUZIONE VARIABILE

determinata al fine di premiare i risultati raggiunti, sulla base di obiettivi individuali assegnati annualmente o nel medio-lungo periodo e che sono elemento motivazionale e di retention. Gli obiettivi potranno, quindi, essere sia di tipo quantitativo, ovvero obiettivi di carattere numerico (valori assoluti, percentuali e/o indici), che di tipo qualitativo (comunque misurabili attraverso comportamenti osservabili).

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo di Servizi Italia risulta in linea con il mercato di riferimento, sia in termini di retribuzione annua lorda, variabile e quindi retribuzione complessiva. Si segnala che, relativamente al personale operativo, gli eventuali incrementi della componente retributiva possono verificarsi, oltre che per l'applicazione del CCNL, per l'apprezzamento delle professionalità, competenze e capacità. Inoltre, si informa che il rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere è sempre pari a 1.

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti del Gruppo esclusa la suddetta persona risulta pari a 18,92 nel 2024, 17,93 nel 2023.

Il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e l'incremento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti esclusa la suddetta persona è pari al 313%²¹.

In un'ottica di maggiore trasparenza e a valle del processo di certificazione secondo la norma UNI/PdR 125:2022 relativa alla parità di genere, abbiamo scelto di inserire l'indicatore 405-2 "Rapporto fra stipendio base femminile e maschile" e "Rapporto fra retribuzione complessiva femminile e maschile". Per ciò che riguarda il primo indicatore ("Rapporto fra stipendio base femminile e maschile"), questo risulta sempre pari a 1 poiché lo stipendio base, a parità di mansione, è il medesimo per uomini e donne e corrisponde a quanto stabilito dai contratti collettivi e/o dalla normativa vigente nei paesi di riferimento (Italia, Brasile e Turchia).

Per quanto riguarda invece il secondo indicatore ("Rapporto fra retribuzione complessiva femminile e maschile") il rapporto è sostanzialmente pari a 1 per la categoria operai, 0,82 per gli impiegati, 0,67 per i quadri e 1,10 per i dirigenti²².

In merito a ciò e nell'ambito delle attività previste dalla certificazione UNI/PdR125:2022, per Servizi Italia S.p.A. è stato varato un piano di miglioramento volto a migliorare il gender pay gap.

²¹ La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base in forma di RAL annualizzata al 31 dicembre, i benefici non monetari, i bonus (MBO) e l'LTl (valori target). Sono esclusi gli straordinari e altre componenti legate a fattori non strutturali della retribuzione. L'individuo più pagato nel corso degli esercizi analizzati è il Direttore Generale. Per la parte variabile della retribuzione sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% del premio ottenibile, in quanto gli effettivi importi erogati non sono disponibili alla data di pubblicazione della DNF. Per i dipendenti a tempo parziale sono stati utilizzati tassi di retribuzione equivalenti a tempo pieno (ETP).

²² Il dato risente di un effetto distorsivo dovuto ad una particolare situazione retributiva. Depurato da questo effetto, il rapporto sui quadri sarebbe pari all'80%.

5.4 FORMAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI

GRI 2-17 | 403-5 | 404-1 | 404-2



TEMA MATERIALE

Forza lavoro propria



IMPEGNO

Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.



SDG



Ascolto e confronto sono i pilastri che reggono i percorsi formativi all'interno di Servizi Italia. La formazione professionale non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo e definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie. La formazione è una leva strategica per la crescita aziendale ed è da questo punto che siamo partiti per costruire percorsi formativi capaci di promuovere una cultura organizzativa basata su collaborazione, comunicazione e capacità di lavorare come gruppo verso un obiettivo comune. I percorsi che hanno caratterizzato l'ultimo anno hanno avuto come denominatore comune l'impegno a promuovere il valore della comunicazione interna, l'importanza della condivisione tra funzioni, la sostenibilità e il valore della sicurezza all'interno dei nostri ambienti di lavoro. Nel 2024, Servizi Italia ha consolidato il proprio impegno nella formazione, con iniziative mirate all'aggiornamento e al potenziamento delle competenze, creando percorsi strutturati per supportare la crescita professionale e organizzativa.

Uno dei principali traguardi è stato il completamento del progetto di Academy, avviato nel 2023 e dedicato al personale operations. L'obiettivo era sviluppare competen-

ze elettriche e meccaniche per creare una nuova figura professionale all'interno delle lavanderie, il conduttore di lavanderia. Questo percorso ha permesso di valorizzare il talento interno e rispondere a esigenze operative, strutturando un modello di sviluppo professionale efficace. Sempre all'interno dell'Academy, abbiamo realizzato un ciclo di otto incontri formativi, denominato "I mercoledì in Amministrazione", rivolto al personale impiegatizio. Il progetto ha fornito una conoscenza di base sui principali processi amministrativi e finanziari aziendali, migliorando la consapevolezza e l'efficacia nella gestione delle attività quotidiane.

Per favorire la crescita interna, abbiamo avviato un processo di valutazione delle competenze, attraverso incontri dedicati alla leadership e alla definizione delle competenze chiave per ciascun ruolo. Questo percorso consente di individuare e valorizzare il talento presente in azienda, promuovendo la mobilità interna e allineando le competenze alla strategia organizzativa. Un altro importante programma ha coinvolto gli 84 capiperno delle centrali di sterilizzazione, con un percorso formativo in modalità ibrida (in presenza e da remoto) focalizzato sulla leadership positiva ed efficace, analizzando il ruolo e le azioni necessarie per rafforzarlo. La formazione ha inoltre accompagnato l'evoluzione della forza commerciale, che nel 2024 ha visto un processo di riorganizzazione. Questo ha incluso quattro giornate di assessment e dieci moduli formativi su te-

matiche strategiche come la creazione dei budget, la gestione dei capitolati di gara, le normative di settore e i principali servizi aziendali.

Guardando all'innovazione e alla sicurezza, abbiamo coinvolto 250 dipendenti in un programma di Cybersecurity Awareness, realizzato con un partner esterno. Attraverso moduli e-learning interattivi, i partecipanti hanno approfondito le principali minacce informatiche e le buone pratiche per prevenire rischi digitali, sviluppando un approccio più responsabile e consapevole.

In linea con il nostro impegno per la diversità, equità e inclusione (DEI), abbiamo organizzato incontri su tematiche di genere, comunicazione inclusiva e benessere aziendale, coinvolgendo sia esperti esterni sia risorse interne. Tra queste iniziative, un webinar sulla violenza di genere e sessioni formative in piccoli gruppi su comunicazione corporate, netiquette e strategie per promuovere una cultura più inclusiva.

Abbiamo infine chiuso l'anno con un'attività dedicata al benessere aziendale, in cui due docenti esperti hanno guidato il personale nell'apprendimento di tecniche di respirazione e rilassamento, promuovendo il benessere fisico e mentale sul posto di lavoro.

Nel corso del 2024, il Gruppo ha erogato un totale di 28.781 ore di formazione, pari a 8,26 ore per dipendente, coinvolgendo per il 72,5% operai, il 23,0% impiegati, il 3,5% quadri e l'1,0% dirigenti. La leggera diminuzione delle ore di formazione (-7,38%) erogate è dovuta principalmente all'area brasiliana, dove nel 2024 sono stati svolti principalmente i corsi obbliga-

tori, in linea con la programmazione periodica degli aggiornamenti in materia di sicurezza.

Il numero di ore di formazione erogate dalla Capogruppo è aumentato del 6,97% e in Turchia del 38,77%. Questi aumenti sono da attribuirsi principalmente a formazione complementare su sviluppo e crescita personale, comunicazione interna, sensibilizzazione su temi sociale e di salute.

In sintesi, l'ammontare delle ore di formazione a livello di Gruppo nel 2024 è stato il risultato di un'attenta pianificazione e gestione dei processi formativi, in linea con l'ottica human centric, finalizzata alla valoriz-

zazione delle competenze dei lavoratori e alla crescita strategica dell'azienda.

Per quanto riguarda la formazione al CdA sui temi inerenti la sostenibilità, si conferma che è proseguito il piano di induction. La formazione ha incluso un'analisi del contesto normativo, l'organizzazione della rendicontazione a livello di Gruppo, l'approccio alla materialità e i relativi impegni, per poi arrivare alla futura evoluzione della normativa, con indicazioni su timeline e tempi di applicazione, per poi chiudere sul tema della Tassonomia Europea e delle possibili azioni evolutive.

Di seguito i principali ambiti di formazione suddivisi per area geografica



AMBITI FORMATIVI

- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
- Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali
- Diversità e inclusione
- Cybersecurity



AMBITI FORMATIVI

- Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali
- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità



AMBITI FORMATIVI

- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
- Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali
- Comunicazione, relazioni interpersonali, rispetto e etica aziendale

5.5 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 405-1



TEMA MATERIALE

Forza lavoro propria



IMPEGNO

Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.



SDG



Per Servizi Italia è importante un ambiente equo basato sul rispetto, sulla condivisione e sull'inclusione. Fin da principio, il nostro lavoro ci ha portato a essere una comunità multiculturale fatta da persone con età, nazionalità, orientamenti ed esperienze di vita differenti. Se accogliere e integrare tante differenze può essere complesso, rappresenta comunque un'occasione per costruire una visione al plurale. Diversità, Equità e Inclusione sono il motore per la crescita e l'innovazione, perché ogni voce ha contribuito a plasmare la nostra identità nel corso degli anni. Accoglienza, valorizzazione delle diversità, libertà di espressione sono la base del vivere bene in azienda e rappresentano fattori determinanti per crescere in modo sostenibile anche dal punto di vista sociale.

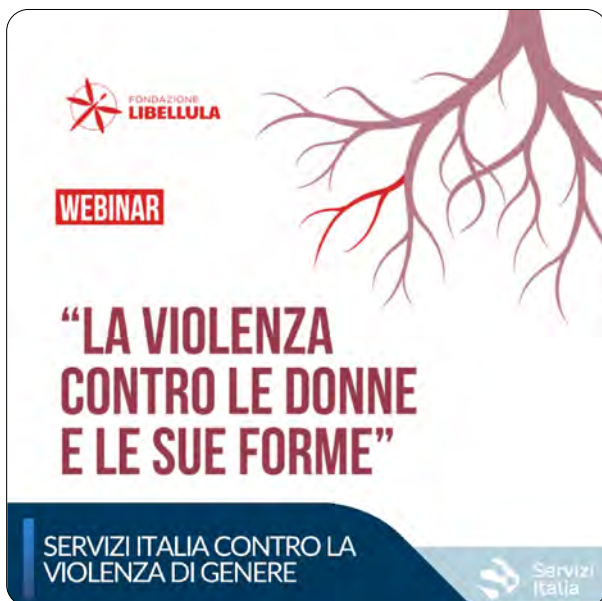
Viviamo in un contesto storico di grande frammentazione: voci, vecchie e nuove, che chiedono sensibilità e rispetto non sempre trovano orecchie disposte ad ascoltare e accogliere il cambiamento. Per noi è proprio questo il momento giusto per prendere posizione rispetto alle grandi sfide sociali che ci troviamo davanti. Ogni passo in questa direzione permette di promuovere la partecipazione attiva in una società dove ogni persona è valorizzata, rispettata e parte integrante di un progetto comune. Come azienda e come Gruppo sentiamo il dovere di muoverci concretamente verso quella consapevolezza

che ci aiuterà a contribuire a cambiare la cultura e i valori di riferimento della società in cui viviamo. È un impegno che va al di là del qui e ora, ma che è importante anche rispetto a Gruppo che lasceremo alle generazioni future. A livello di Gruppo, il 3,8% del totale dipendenti è rappresentato da lavoratori e lavoratrici appartenenti a categorie protette.

In linea con quanto riportato nel Codice Etico e nelle Linee guida per la Responsabilità Sociale, non è tollerata nessuna forma di discriminazione sulla base di origine etnica, colore della pelle, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, età, opinione politica, affiliazione sindacale, stato civile, disabilità fisica o mentale e qualsiasi altro stato o caratteristica personale. Inclusione ed equità devono essere radicate nel cuore stesso dell'azienda, se si desidera costruire un ambiente di lavoro in cui ogni voce sia ascoltata e ogni talento sia valorizzato.

A dicembre 2024, Servizi Italia ha ottenuto la certificazione **ISO 30415**, riconoscimento internazionale che attesta l'impegno dell'azienda nella promozione della **diversità e inclusione** all'interno della propria organizzazione. Questo traguardo conferma la volontà di Servizi Italia di adottare pratiche e politiche inclusive, garantendo pari opportunità, valorizzazione delle differenze e un ambiente di lavoro equo e rispettoso per

tutti i collaboratori. L'ottenimento di questa certificazione rappresenta un passo significativo nel rafforzare la cultura aziendale basata su inclusione e sostenibilità sociale, contribuendo a creare un contesto lavorativo sempre più etico e responsabile.



Nel corso di quest'anno, Servizi Italia è entrata a far parte della **Fondazione Libellula**, la rete di aziende impegnate per la prevenzione e il contrasto della violenza di genere attraverso una cultura inclusiva.

L'obiettivo è diffondere consapevolezza su come le discriminazioni possano insinuarsi anche in gesti inconsapevoli del nostro quotidiano e far sì che ogni persona qui si senta sicura, rispettata e valorizzata.

In quest'ottica si colloca quindi un piano di comunicazione e formazione specifico, che è partito nel corso del 2023 e che si è prolungato anche lungo tutto il 2024. L'istituzione del canale di comunicazione diretto con la Diversity Manager, **SI-Ascolta**, permette inoltre a tutta la popolazione aziendale di mettersi in contatto diretto con la funzione aziendale, in modo da condividere suggerimenti e iniziative volte a migliorare le pratiche di inclusione.

In questa fase, attraverso il sistema di Digital Signage installato negli stabilimenti, veicoliamo informazioni di diverso tipo inerenti il tema della diversità e inclusione, approfondendo le otto categorie della diversità secondo la letteratura, la violenza di genere, la conoscenza dei canali aziendali per l'invio di eventuali segnalazioni e la condivisione di progetti di sostenibilità sociale, con particolare riferimento all'inclusione di persone con disabilità.

Per concludere, è importante tenere fermo nella mente il concetto che ogni azienda opera all'interno della società e quindi naturalmente ne ricalca e riproduce i moti di cambiamento in atto, che siano legati a differenze generazionali, etniche, sessuali o altro. Diversità, equità e inclusione sono una priorità globale dalla quale sono scaturiti una serie di leggi, regolamenti, risorse e supporto.



5.6 SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10



TEMA MATERIALE

Forza lavoro propria



IMPEGNO

Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).



SDG



Il Gruppo Servizi Italia considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone beni preziosi da tutelare in ogni momento e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza nei siti in cui opera, al fine di garantire un ambiente di lavoro sano e

sicuro. L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, il presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura, i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze nel Gruppo sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

L'impegno per la Salute e Sicurezza del Gruppo Servizi Italia si fonda sui seguenti principi fondamentali:

- il rispetto della normativa, l'adozione dei migliori standard e la condivisione delle esperienze;
- la realizzazione, l'attuazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori in coerenza con lo standard internazionale ISO 45001;
- la riduzione degli infortuni, delle malattie professionali e di altri eventi incidentali attraverso l'attuazione di idonee misure di prevenzione e a verifica della loro adeguatezza ed efficacia;
- l'identificazione e la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza e l'adozione di un approccio sistematico per eliminarli alla fonte o, quando non è possibile, minimizzarli;
- la promozione di iniziative di informazione per diffondere e consolidare la cultura della salute, della

sicurezza e del benessere organizzativo (ad es. progetto "digital signage");

- l'adozione di metodi di lavoro ispirati alla qualità e la loro diffusione attraverso una formazione incisiva ed efficace che mira a unire saldamente gli aspetti tecnici e quelli della sicurezza;
- l'impegno diretto dei responsabili volto al rafforzamento di una solida cultura di leadership sulla sicurezza;
- l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili a tutti i livelli dell'organizzazione;
- la progettazione dei luoghi di lavoro e la fornitura di attrezzature e strumenti idonei allo svolgimento delle attività lavorative garantendo le migliori condizioni di salute, sicurezza, comfort e benessere;
- il rigore nella selezione e nella gestione degli appaltatori e dei fornitori e la promozione del loro coinvolgimento nei programmi di miglioramento continuo delle performance di sicurezza;
- l'attenzione costante verso le comunità e verso tutti coloro che operano o entrano in contatto con le attività del Gruppo attraverso la condivisione di una cultura di tutela della salute e della sicurezza;
- la definizione annuale di obiettivi specifici e misurabili e il loro monitoraggio continuo per verificarne l'effettivo conseguimento attraverso il coinvolgimento del top management.

In attuazione della mission e politica societaria, sia la Capogruppo che Ekolav S.r.l. e Steritek S.p.A. sono dotate di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza conforme alla UNI ISO 45001 che si basa sull'identificazione dei pericoli, sulla valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, sulla pianificazione e attuazione delle misure di prevenzione e protezione, sulla verifica dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione, sulle eventuali azioni correttive.

Tutte le società del Gruppo, incluse le partecipazioni strategiche turche e brasiliane, e Wash Service, hanno adottato specifiche Linee Guida per la sicurezza sul lavoro il cui obiettivo è dotarsi di indirizzi per la gestione degli aspetti di salute e sicurezza in assenza di una specifica certificazione.

Quindi, complessivamente, **il 55% dei lavoratori risulta coperto da sistema di gestione ISO 45001 e il 100% lavoratori** (dipendenti ed esterni) **sono coperti da Linee guida adottate dai CDA di tutte le società.**

Il sistema di gestione coinvolge sia il personale Servizi Italia sia quello delle ditte appaltatrici che lavorano nelle società controllate e prevede:

- la valutazione preventiva dei rischi e la loro eliminazione e/o riduzione, attraverso l'applicazione delle più aggiornate conoscenze tecniche;
- l'individuazione delle misure di prevenzione necessarie e del relativo programma di attuazione;
- l'adozione di misure di mitigazione dei rischi residui, dando priorità alle misure collettive rispetto a quelle individuali;

- l'intervento attivo, responsabile e integrato, di tutti i soggetti interessati alla sicurezza, coinvolgendo i lavoratori e/o i loro rappresentanti, a partire dall'individuazione delle situazioni di rischio fino alla scelta delle soluzioni per prevenirle e/o ridurle;
- la nomina, ove previsto, del medico competente e la predisposizione della sorveglianza sanitaria per i lavoratori adibiti a specifiche lavorazioni a rischio;
- la predisposizione di un programma di informazione e formazione dei lavoratori, al fine di realizzare una maggiore consapevolezza nell'affrontare le situazioni di rischio;
- la regolare manutenzione e pulizia degli ambienti di lavoro.

La gestione dei rischi nelle singole società del Gruppo è garantita attraverso un'analisi e valutazione dei rischi tipici dei luoghi di lavoro e delle sostanze e attrezzature in essi presenti, per i quali sono individuate specifiche misure di prevenzione e protezione, individuali e collettive. In particolare, il Datore di Lavoro valuta tutti i rischi associati alle attività lavorative, routinarie e straordinarie, ovvero i pericoli che possono causare eventi infortunistici a danno del lavoratore, con effetti di tipo "acuto", e i pericoli che hanno come conseguenza malattie professionali, rischi di igiene industriale, con effetti di tipo "cronico".

L'obiettivo principale della valutazione dei rischi è quello di istituire un sistema di gestione permanente e organico finalizzato alla presentazione, riduzione e controllo dei possibili fattori di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori. Presupposto fondamentale per raggiungere questo obiettivo è l'individuazione di tutti i fattori di rischio potenzialmente esistenti in azienda,

delle loro reciproche interazioni, nonché la valutazione della loro entità effettuata, ove necessario, mediante metodi analitici e strumentali.

È evidente, quindi, che la valutazione del rischio è lo strumento di base ed essenziale che consente di:

- riesaminare le specifiche realtà e attività operative, con riferimento alle mansioni, ai posti di lavoro e ai soggetti esposti a potenziali fattori di rischio;
- individuare i pericoli, le possibili cause, le potenziali conseguenze, la criticità di ogni possibile intervento;
- individuare le misure di prevenzione e/o protezione programmandone conseguentemente l'attuazione, il miglioramento e il controllo per verificarne l'efficacia.

In tale contesto si possono confermare le misure già in atto o decidere di migliorarle, in relazione alle innovazioni di carattere organizzativo o tecnico sopravvenute in materia di salute e sicurezza.

I principali rischi per la salute e sicurezza cui risultano esposti il personale dipendente e i collaboratori esterni, il cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'Organizzazione, sono da ricondursi allo svolgimento delle attività operative di erogazione dei servizi e presso i siti produttivi del Gruppo. L'identificazione di tali rischi è stata effettuata attraverso l'osservazione delle attività e un'analisi dei *near misses* segnalati, oltre che dei principali eventi occorsi negli ultimi tre anni, considerando tutti i tipi di infortunio sul lavoro (morte, amputazione, frattura, ernia o lesione da sforzo, ustioni, ecc.). In particolare,

ai pericoli di tipo meccanico, alla caduta da scale e agli incidenti stradali, sono associati i principali rischi in grado di provocare infortuni sul lavoro con conseguenze gravi, ovvero incidenti dai quali il lavoratore non può ristabilirsi, non si ristabilisce o non è realistico prevedere che si ristabilisca completamente ritornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro sei mesi. Nel corso del 2023 si è posta l'attenzione anche sui rischi derivanti dal comportamento degli operatori e dall'ambiente di lavoro. Per la sensibilizzazione dei lavoratori è stata avviata specifica campagna di formazione e informazione che è proseguita anche nel 2024.

Servizi Italia, eseguendo attività in contesti anche diversi dalle proprie sedi operative, garantisce un'appropriate gestione dei rischi interferenziali attraverso il continuo confronto con il committente, in modo da individuare eventuali criticità, quindi prevenirle, eliminarle o mitigarle.

A seguito di una prima valutazione del rischio di molestie e violenze sul luogo di lavoro, condotta nel 2023 ai sensi degli artt. 17, 28 e 29 del D. Lgs. 81/2008 e coinvolgendo la popolazione lavorativa di Servizi Italia S.p.A., è emerso che tale rischio è presente all'interno dell'organizzazione.

Per affrontare questa criticità, è stato implementato il pacchetto "**Safe@Work**" di Fondazione Libellula, che comprende:

- l'elaborazione di una policy anti-molestie;

- una formazione specifica rivolta a manager, area HR e DEI, con un focus su riconoscimento e gestione di discriminazioni e molestie, inclusa una sezione legale;
- un ulteriore modulo formativo dedicato a un panel più ampio, che coinvolge anche i capituono di lavanderie e centrali, per garantire maggiore consapevolezza e strumenti operativi su queste tematiche.

A completamento di queste iniziative, sarà introdotto (secondo semestre 2025) il servizio della **Consigliera di Fiducia**, una figura terza e indipendente a disposizione dei lavoratori per fornire supporto, ascolto e orientamento in caso di segnalazioni o situazioni di disagio legate a molestie o discriminazioni.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2024 il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro pari a 21,49 basato su 1.000.000 di ore lavorate, restando in linea rispetto al dato 2023, per il personale dipendente; per quanto riguarda invece il personale esterno, si registra un tasso di infortuni sul lavoro pari a 22,57 in diminuzione del 27,7%, rispetto al 2023 (31,21). È importante sottolineare che le aziende del Gruppo mantengono una vigilanza costante sull'andamento degli infortuni, intervenendo attivamente per ridurre il numero di incidenti. Tale impegno si manifesta attraverso interventi mirati su aspetti impiantistici e strutturali, nonché sull'organizzazione del lavoro. Inoltre, viene posta un'attenzione particolare sulla consapevolezza dei dipendenti, implementando apposite sessioni di formazione per garantire una maggiore consapevolezza e attenzio-

ne alla sicurezza sul luogo di lavoro. Nel corso del 2024, il Gruppo Servizi Italia non ha registrato alcun infortunio mortale e un infortunio con gravi conseguenze per durata (> 180 giorni) in Brasile, causato da un incidente stradale durante il servizio di consegna biancheria.

Le azioni intraprese intese a eliminare o a ridurre al minimo i pericoli riscontrati hanno riguardato la sensibilizzazione e il processo educativo del personale direttamente interessato nelle attività oggetto dell'infortunio, passando attraverso la condivisione delle cause e degli errori umani scatenanti l'evento lesivo, alla formazione e addestramento sulle corrette procedure e modalità di lavoro. Nel corso del 2024 sono proseguite le iniziative volte a rafforzare il sistema di controllo, anche sulle imprese appaltatrici e l'integrazione tra le aree di business e le funzioni di salute e sicurezza, al fine di individuare le potenziali aree a rischio e prevenire l'insorgere degli infortuni.

Per quanto riguarda invece le malattie professionali, si segnala che le denunce pervenute hanno riguardato esclusivamente lavoratori della capogruppo. Rispetto all'anno 2023 i casi di malattie professionali riconosciute sono raddoppiati. Le patologie sono direttamente collegabili ai rischi di movimentazione manuale dei carichi e sovraccarico biomeccanico arti superiori. La prevalenza riguarda il genere femminile (60%) in linea con la percentuale rispetto al totale lavoratori. Per i dettagli si rimanda alla sezione Allegati di questo documento.



ITALIA

In Italia, nel 2024 sono proseguite le attività di auditing di prima parte svolte dai responsabili preposti, in presenza e da remoto, nel rispetto del piano di audit annuale e finalizzate principalmente alla valutazione e al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro; allo stesso modo sono stati condotti, con riscontro positivo, audit di terza parte eseguiti dagli organismi di certificazione al fine del rilascio del certificato di conformità in materia di salute e sicurezza. In conseguenza delle modifiche al TU Sicurezza introdotte dal D.lgs. 106/2009, relativamente ai compiti e alle responsabilità del preposto, sono stati organizzati specifici momenti di confronto interno e sessioni di aggiornamento formativo al fine di allineare nomine e competenze allo svolgimento dei compiti di controllo e di verifica dell'osservanza delle norme sulla sicurezza sul lavoro così come indicate all'art. 18.

Il servizio di medicina del lavoro è svolto da medici competenti individuati all'interno del Registro Nazionale Medici Competenti (Decreto 4 marzo 2009) nominati a livello territoriale. Servizi Italia ha inoltre nominato un medico coordinatore, data la distribuzione dei siti produttivi sul territorio nazionale.



BRASILE

In Brasile, tutte le norme interne di sicurezza e medicina del lavoro rispettano i dettami previsti dalle disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale, nonché i trattati emanati per il Servizio Sanitario da parte dell'ANVISA - Agenzia Nazionale per la Vigilanza Sanitaria, oltre alla legge Portaria 3214/78 del Ministero del Lavoro. Similmente all'area italiana, la salute e sicurezza nell'area brasiliana tiene conto delle aree di lavoro e delle sue specificità riguardo alla manutenzione di macchine e attrezzature, al controllo dei rischi fisici (temperatura ambientale, rumore, vibrazioni, livelli di illuminazione, umidità e ventilazione), al controllo dell'esposizione verso i prodotti chimici utilizzati e all'ergonomia. La salute del lavoratore è determinata da aspetti correlati ai fattori ambientali, produttivi e all'organizzazione del lavoro. Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività di monitoraggio interne ai siti produttivi e sono state ottemperate tutte le disposizioni legali vigenti, di ambito federale, statale o municipale.

Il servizio di medicina del lavoro è svolto da cliniche private che forniscono consulenza sulla sicurezza, ove applicabile, e da laboratori collegati a queste cliniche.



TURCHIA

In Turchia, la legge sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in vigore da marzo 2003 e aggiornata con la legge 3631 del 2012, rappresenta un significativo ampliamento delle tutele e dei diritti dei lavoratori, nonché una maggiore responsabilità dei datori di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Tra gli obblighi vi sono diversi concetti proattivi, tra cui: valutazione dei rischi da parte del datore di lavoro, piani di prevenzione degli infortuni, classi di rischio del settore, esperti di sicurezza sul lavoro in loco, corsi di sicurezza per i dipendenti e visite mediche periodiche per i dipendenti. Per le società turche il sistema di gestione salute e sicurezza è gestito tramite consulenti HSE per i diversi stabilimenti. L'attività di verifica riguarda i dati che rientrano nel perimetro di rendicontazione, quindi infortuni, ore lavorate (per il calcolo degli indici infortunistici) e ore formazione. L'articolo 20 della Legge 3631 prevede che i lavoratori possano eleggere fra loro dei rappresentanti, il cui compito è coordinare e contribuire a studi sulla salute e la sicurezza sul lavoro, chiedere al datore di lavoro di prendere precauzioni contro i rischi sul posto di lavoro e presentare proposte in merito. Il servizio di medicina del lavoro è svolto da società esterne.

5.7 WELFARE, BENESSERE E SERENITÀ SOCIALE

L'attenzione alle persone del Gruppo passa anche per la gestione attenta del welfare, impegnandosi a garantire al dipendente un'equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso. Rientrano in questo ambito le risorse destinate a soddisfare bisogni sociali, previdenziali e assistenziali dei dipendenti. Il Gruppo offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit in linea con le attuali pratiche di mercato e differenziato secondo logiche di organizzazione.

In Italia, il welfare aziendale prevede l'assistenza sanitaria integrativa, buoni pasto, convenzioni, buoni spesa, buoni carburante. Inoltre, è messa a disposizione dei dipendenti la piattaforma "FlexBenefit", che consente di convertire, in forma volontaria, la quota di re-

tribuzione variabile legata ai premi di risultato in flexible benefits, come ad esempio previdenza, istruzione/formazione, assistenza.

In Brasile, le azioni di welfare mirano a creare clima organizzativo, motivazione della squadra e miglioramento dei livelli di produttività. Oltre a quanto previsto dalla Convenção Coletiva de Trabalho, gli ulteriori benefici volontari messi a disposizione dei lavoratori garantiscono le condizioni necessarie affinché gli stessi possano soddisfare i propri bisogni basilari, consentendo al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, in particolare:

- carte prepagate per acquistare prodotti alimentari;
- carte prepagate per i pasti, utilizzate per acquistare piatti pronti durante l'orario di lavoro;

- carte prepagate per le spese di viaggio tra residenza e lavoro e viceversa;
- auto aziendale nel rispetto della car policy e prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- assistenza sanitaria integrativa;
- convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e/o strutture di interesse.

In Turchia non sono previsti benefit aggiuntivi.



5.8 RELAZIONI INDUSTRIALI

GRI 2-30

Nella prima parte del 2024 la Capogruppo ha posto come uno degli elementi prioritari nella gestione delle relazioni industriali il rinnovo dell'accordo di 2° livello per Servizi Italia SpA.

Alla luce della mutata situazione di mercato e delle minori incertezze sui costi energetici la Capogruppo avrebbe valutato un rinnovo su base biennale o triennale, tuttavia, su richiesta delle OO.SS. nazionali, si è convenuto di attendere il 2025, al fine di rinnovare non solo la parte economica dell'accordo, ma anche quella normativa. L'azienda ha accolto le richieste sindacali e quindi la trattativa ha riguardato la definizione di un accordo transitorio, solo per l'esercizio 2024, in coerenza con quanto già avvenuto lo scorso anno. La trattativa si è conclusa l'8 maggio con la sottoscrizione dell'accordo in occasione della riunione di Coordinamento Nazionale, che si è svolta presso la sede di Castellina. L'accordo non prevede modifiche sostanziali rispetto al precedente, nella struttura e negli indicatori, a parte le tabelle numeriche aggiornate all'anno corrente.

Il 1° luglio 2024 è avvenuta l'operazione di fusione della società Ekolav S.r.l. gestita mediante la procedura di consultazione sindacale di cui all'art. 47 della legge 428/90.

Dal punto di vista delle relazioni sindacali territoriali, nei siti di produzione sono stati siglati accordi triennali, su flessibilità e pause, negli stabilimenti di Castellina, Treviso e Travagliato.

Nella seconda parte dell'anno si è attivato il progetto di riorganizzazione della società controllata Wash, una lavanderia industriale con sedi operative nelle province di Bergamo e Milano, tale progetto ha portato alla comunicazione di attivazione di una CIGS (Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria) il 12 novembre 2024 per la sede di Valbrembo, oltre ad una serie di azioni riorganizzative nelle altre sedi della società. In occasione del Coordinamento nazionale con le RSU tenutosi a dicembre 2024, le OO.SS hanno presentato alla Società la piattaforma per il rinnovo dell'Integrativo aziendale per Servizi Italia SpA che, congiuntamente al Rinnovo del CCNL di Categoria, sarà oggetto di discussione nel 2025.

Tutti i dipendenti sono coperti da Contratti di lavoro collettivi basati sulla legislazione nazionale di riferimento. Per quanto riguarda le aziende italiane controllate dalla Capogruppo, si segnala che Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti, mentre Wash Service S.r.l. applica il Contratto Collettivo Nazionale per i

lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini.

In Brasile le società del Gruppo applicano la normativa in materia giuslavorista vigente in loco, nello specifico la Convenção Coletiva de Trabalho, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. È prevista inoltre una quota variabile di retribuzione legata a risultati aziendali (es. PLR).

In Turchia le società del Gruppo non hanno un apposito contratto di categoria e applicano la legge del lavoro N.4857/2003 e ss.mm. Secondo la legge, sono ammessi in Turchia il contratto di lavoro temporaneo e quello a tempo indeterminato. Il contratto definito come "temporaneo" ha una durata massima di 30 giorni, mentre tutti quelli che superano tale limite sono considerati a tempo indeterminato. Tale legge sul lavoro regola i minimi salariali che vengono fissati su base nazionale da un comitato composto da rappresentanti del governo, da lavoratori e da datori di lavoro. In aggiunta al salario, al dipendente sono concesse alcune mensilità extra, oppure delle gratifiche in occasione di festività e/o a fine anno.

6.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE



Servizi
Italia

6.1 STRATEGIE DI APPROVVIGIONAMENTO

GRI 2-23 | 204-1 | 308-1 | 407-1 | 408-1 | 409-1 | 414-1



TEMA MATERIALE

Condotta aziendale



IMPEGNO

Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani.



SDG



L'offerta di un servizio di qualità è il risultato di un approfondito lavoro di condivisione, collaborazione, impegno congiunto e relazioni stabili basate sulla fiducia. A livello di Gruppo crediamo nell'importanza di sviluppare collaborazioni strette e proficue con i fornitori che trovano le loro fondamenta in valori quali etica, rispetto e collaborazione trasparente.

Nel corso degli anni, i temi legati alla sostenibilità hanno iniziato a permeare le strategie di approvvigionamento, portandoci a porre maggiore attenzione sulla selezione di fonti sostenibili; nonostante non si sia ancora iniziata una valutazione dei fornitori sui criteri ambientali e sociali, siamo consapevoli del ruolo che abbiamo nel creare un circolo virtuoso di impegno condiviso, influenzando positivamente tutta la catena sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che in materia di prevenzione della corruzione.

Inoltre, per Servizi Italia è fondamentale che l'integrità del business, il rispetto dei diritti umani e la salvaguardia ambientale siano elementi prioritari nella definizione degli obiettivi lungo tutta la catena di fornitura e debbano quindi necessariamente integrarsi nelle strategie di approvvigionamento, in modo da permetterci di affrontare con successo le nuove sfide e realizzare, insieme ai nostri stakeholder, un nuovo modello di azienda in grado di mettere al centro l'innovazione e la circolarità, sviluppando sinergia tra valori, economia e

sviluppo produttivo, convinti che questa sia la strada per creare nuove e importanti opportunità di crescita. Servizi Italia si è dotata di un sistema di gestione aziendale integrato per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia la Salute e la Sicurezza, la Responsabilità Sociale e la Prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di perseguire obiettivi di qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti, di consapevolezza della necessità di contenimento dei rischi Climate Change e dell'uso efficiente delle risorse naturali, di contrasto ad ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale, di rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro.

Servizi Italia si avvale di fornitori italiani o da paesi in cui è garantito il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva. In sede di qualifica, i fornitori di Servizi Italia accettano le condizioni indicate del Codice Etico e a partire dal 2024 anche del Codice Condotta Fornitori. Nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile) e la possibilità per Servizi Italia di svolgere attività di auditing e controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

Per quanto riguarda le controllate turche e brasiliane, si segnala che – in mancanza di una normativa nazionale di

riferimento – la Capogruppo ha emanato specifiche linee guida sulla responsabilità sociale d'impresa, oltre al Codice Etico. Pertanto, sulla base delle informazioni ad oggi disponibili, non sono stati individuati fornitori o attività che presentino rischi significativi di violazione dei diritti dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione o di contrattazione collettiva.

Gli obiettivi di crescita sostenibile che ci siamo posti sono un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma deve coinvolgere positivamente tutti i soggetti ad essa collegati. Oggi, fornitori attuali e potenziali vengono qualificati attraverso un portale web grazie al quale è possibile approfondire la conoscenza dei propri partner e scambiare informazioni in modo più completo, con la possibilità anche di condividere informazioni con le altre funzioni aziendali coinvolte. Attraverso questo strumento, è possibile valutare il grado di maturità rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani, alle pratiche di lavoro, alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza sul lavoro e all'anticorruzione; il fine è di coinvolgere attivamente i fornitori affinché possano raggiungere livelli prestazionali elevati

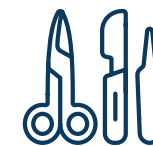
e durevoli nel tempo, in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

I criteri di valutazione dei fornitori sono analoghi per ciascuna categoria di prodotto: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva e temi etici nel business. Servizi Italia promuove iniziative nel rapporto con i propri fornitori affinché all'interno dell'organizzazione e della catena di fornitura di quest'ultimo si raggiungano i più alti standard in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro; il rispetto dei principi di chiarezza, correttezza e trasparenza, perseguendo i principi della prevenzione della corruzione; il rispetto dei principi contenuti nelle convenzioni I.L.O; la consapevolezza e il contenimento dei rischi da Climate Change, nel rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente, dell'energia e delle risorse naturali.

Servizi Italia è impegnata nel continuo rafforzamento delle proprie pratiche di monitoraggio e due diligence lungo la catena di fornitura, con l'obiettivo di prevenire e mitigare ogni possibile rischio legato al lavoro minorile

e al lavoro forzato. In linea con i principi etici aziendali e gli standard internazionali, stiamo sviluppando sistemi e processi per raccogliere e analizzare dati sempre più strutturati, garantendo maggiore trasparenza e allineamento alle linee guida GRI. Questo percorso ci permetterà di migliorare la valutazione dei nostri fornitori e di adottare misure efficaci per tutelare i diritti dei lavoratori lungo tutta la filiera. Pertanto, sulla base delle informazioni attualmente disponibili e delle verifiche condotte, non sono stati individuati siti del Gruppo o segmenti della catena di fornitura che presentino rischi significativi di violazione dei diritti umani, inclusi il lavoro minorile e il lavoro forzato.

I principali prodotti/servizi di cui le aziende del Gruppo si approvvigionano sono suddivisi nelle seguenti categorie merceologiche:



BENI DUREVOLI

Tessili, strumentario chirurgico, macchinari/impianti, ecc.



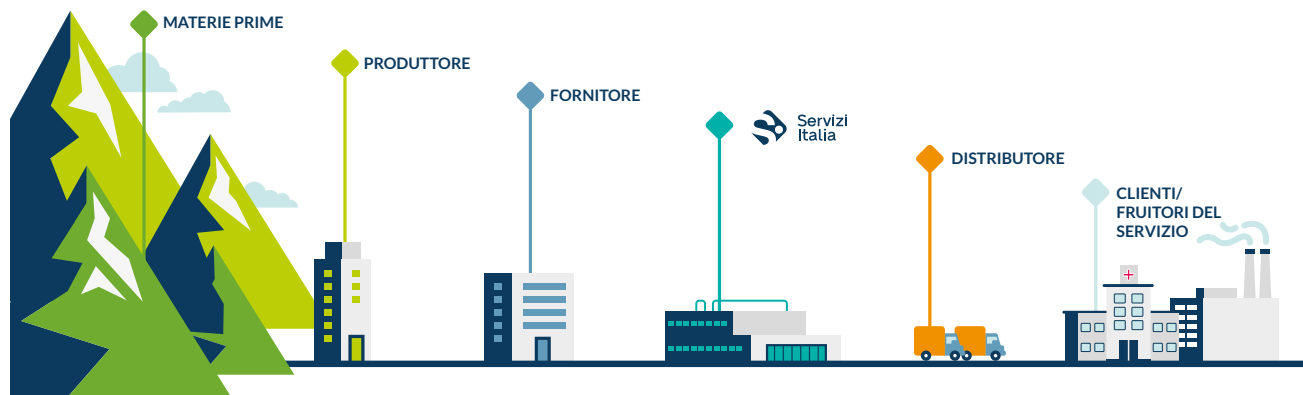
MATERIALI DI CONSUMO

Chimici, ricambi, imballi ecc.



SERVIZI

Trasporto e logistica distributiva, gestione guardaroba, consulenze e prestazioni tecniche, somministrazione di lavoro ecc.





Nel corso del 2024, **oltre 4.600 fornitori** hanno fatturato al Gruppo Servizi Italia, per una spesa suddivisa per paese come riportato nelle seguenti tabelle:

Spesa per fornitori locali nel 2024 (in migliaia di €)²³

	2024				2023			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
SPESA FORNITORI LOCALI	160.131	25.553	4.583	190.267	160.437	24.038	3.279	187.754
TOTALE ACQUISTI	162.184	26.688	4.583	193.455	162.096	24.520	3.283	189.899
% SU TOTALE	98,73%	95,75%	100,00%	98,35%	98,98%	98,03%	99,91%	98,87%

Numero fornitori locali nel 2024

	2024				2023			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. FORNITORI LOCALI²⁴	2.901	1.084	566	4.551	2.882	1.159	511	4.552
N. TOTALE FORNITORI	2.949	1.098	566	4.613	2.930	1.172	512	4.614
% SU TOTALE	98,37%	98,72%	100,00%	98,66%	98,36%	98,89%	99,80%	98,66%

Negli ultimi anni, la sostenibilità ha assunto un ruolo sempre più centrale, anche nel nostro settore. L'attenzione crescente da parte di tutti gli stakeholder alle performance ESG delle aziende, insieme all'entrata in vigore di nuove normative europee, coinvolge l'intera catena del valore, inclusi i fornitori.

Sia in Servizi Italia sia nelle partecipazioni strategiche

italiane e brasiliane sono attive procedure di qualifica dei fornitori.

Servizi Italia sottopone a processo di qualifica e valutazione i propri fornitori ogniqualvolta si renda necessaria la richiesta di beni e/o servizi verso una società che non risulta essere iscritta nell'albo dei fornitori qualificati; attraverso il questionario, ai fornitori ven-

gono richieste informazioni rilevanti per la qualifica ESG, suddivise in diverse macroaree di analisi. Queste includono i dati anagrafici e le referenze aziendali, l'assenza di coinvolgimento in casi di corruzione da parte dell'azienda e dei suoi dirigenti apicali, il possesso di certificazioni e qualifiche professionali, oltre ad aspetti tecnici e organizzativi relativi ai sistemi di gestione.

²³ Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle inter-company ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile. I tassi di cambio applicati sono quelli medi per il periodo di riferimento.

²⁴ Nella definizione di spesa su fornitori locali, come "fornitori locali" sono stati considerati quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola business unit (Italia, Brasile, Turchia). Per "sedi operative significative" sono state considerati i dati sugli acquisti delle diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia), analogamente al criterio utilizzato per "locale".

Vengono inoltre valutati il rispetto degli adempimenti normativi in materia di ambiente, sicurezza sul lavoro e risorse umane, nonché i parametri legati alla qualità, all'etica, alla sostenibilità ambientale ed energetica, e alla salute e sicurezza. Il processo di qualifica si applica a tutti i fornitori considerati significativi ESG²⁵, ovvero le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali.

Nel corso del 2024, Servizi Italia ha redatto un proprio **Codice di Condotta Fornitori**, un documento che stabilisce gli standard etici e le aspettative comportamentali che i fornitori devono rispettare nel collaborare con la nostra azienda. Questo codice copre aspetti quali il rispetto delle leggi vigenti, l'adozione di pratiche lavorative etiche, la tutela dei diritti umani, l'attenzione all'ambiente e la promozione di una condotta aziendale responsabile. L'obiettivo è garantire che l'intera catena di fornitura operi in modo sostenibile e in linea con i nostri valori aziendali, assicurando trasparenza e integrità in tutte le fasi del processo produttivo.

La qualifica dei fornitori prevede inoltre la sottoscrizione anche di clausole sociali, tra cui il rispetto del Codice Etico e del Codice Condotta Fornitori (per Servizi Italia), nonché di rispettare i requisiti della SA8000 o, per le altre società controllate, il rispetto delle Linee Guida sulla Responsabilità Sociale.

Nel corso del 2024, Servizi Italia ha qualificato 333 fornitori su un totale di 536 da qualificare secondo

le procedure aziendali. Tale qualifica corrisponde al 62,13% in termini di numero di fornitori e al 93,86% in termini di volume di acquisti.

Nel 2024, il 100% dei fornitori significativi di Servizi Italia S.p.A. è stato qualificato secondo criteri ambientali (possesso certificazione ISO 14001) e sociali (possesso certificazione SA8000); dei 57 nuovi fornitori registrati sul portale 1 è risultato in possesso della certificazione SA8000 e 15 sono invece risultati in possesso della certificazione ISO 14001.

Il gruppo si impegna affinché questo tipo di analisi venga estesa nei prossimi anni anche alle società controllate. Nel corso del 2024, Servizi Italia ha inoltre invitato i propri fornitori a partecipare a una prima valutazione (scoring) sui parametri ambientali, sociali e di governance (ESG). Servizi Italia incentiva i propri fornitori a ottenere uno scoring ESG per garantire conformità alle nuove normative europee (CSRD, CSDDD), ridurre i rischi operativi, legali e reputazionali, e assicurare una supply chain più sostenibile. Monitorare le performance ESG dei fornitori consente di migliorare la trasparenza e la gestione dei rischi, prevenendo impatti negativi sull'azienda e garantendo continuità nei servizi. Promuovere lo scoring ESG nella propria catena di fornitura non è solo un obbligo normativo, ma un'opportunità strategica per costruire un business più resiliente, responsabile e orientato al futuro. Il Gruppo si pone come obiettivo per

il triennio 2025-2027 di arrivare a qualificare il 95% dei propri fornitori, questo a causa della difficoltà nel venire in contatto con alcune categorie di fornitori (in genere grandi gruppi internazionali) e trasmettere le informazioni necessarie.



²⁵ Sono considerati fornitori significativi ESG le società nella catena del valore le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali (ad es. fornitori di tessuti, agenzie per il lavoro, imprese di gestione rifiuti, terzisti, fornitori di prodotti chimici ecc.)

I DIRITTI UMANI

Secondo i principi ispiratori della Responsabilità Sociale d'Impresa, le organizzazioni devono osservare le leggi nazionali e internazionali in materia di lavoro, diritti civili e tutela dei minori. Servizi Italia riconosce l'importanza e il valore delle proprie persone e presta molta attenzione all'ambiente di lavoro in cui i propri dipendenti e collaboratori operano, promuovendo una cultura aziendale in cui nessuno si senta minacciato, discriminato e sfruttato. Per tale ragione, Servizi Italia agisce contro qualsiasi forma di abuso dei diritti umani, in linea con gli standard stabiliti dall'ILO e lo Standard Internazionale SA8000 e, nel corso del 2022, ha emanato e approvato specifiche Linee guida per la Responsabilità Sociale, adottate nel corso del 2023 da tutte le società consolidate integralmente nel Bilancio, che hanno come scopo quello di prevenire qualsiasi violazione dei diritti umani, incluso:

LAVORO MINORILE

è proibita ogni forma di lavoro minorile, non tollerando alcun lavoro che, per sua natura o per le circostanze in cui viene condotto, possa nuocere alla salute, alla sicurezza o alla morale dei minori, come delineato dalla ILO n. 182 - Convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile.

LAVORO FORZATO E TRATTA DI ESSERI UMANI

Servizi Italia crede che ogni forma di impiego debba essere frutto di una libera scelta; pertanto non tollera alcuna forma di lavoro forzato e non ritiene documenti o soldi dai propri lavoratori per trattenerli contro la loro volontà. È proibito il lavoro forzato, il lavoro carcerario e qualsiasi altra forma moderna di schiavitù o tratta di esseri umani e Servizi Italia estende tali disposizioni ai propri partner commerciali, in conformità alle disposizioni stabilite dalla ILO n. 29 - Convenzione sul lavoro forzato e dalla ILO n. 105 - Abolizione della Convenzione sul lavoro forzato.

SALUTE E SICUREZZA

Servizi Italia attua e promuove una politica di prevenzione attraverso sistematiche iniziative di formazione e informazione al rispetto delle normative vigenti in materia. Al fine di preservare la salute delle persone, l'Organizzazione fornisce loro tutte le strutture necessarie per garantire che le attività siano svolte in un ambiente di lavoro sano, sicuro e sostenibile, in conformità alle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro).

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Servizi Italia supporta il diritto di libertà di associazione e rispetta la scelta dei propri dipendenti di partecipare e/o formare organizzazioni o sindacati dei lavoratori, senza incorrere in episodi di intimidazione, rappresaglia o molestia, nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO n. 87 - Libertà di associazione e tutela del diritto di organizzazione. Inoltre, si impegna a stabilire un dialogo costruttivo con i rappresentanti dei dipendenti, in modo da creare le basi per il rispetto reciproco e la fiducia, garantendo loro protezione e strutture, in conformità con le disposizioni stabilite dalla ILO n. 135 - Convenzione dei rappresentanti dei lavoratori.

IL NOSTRO IMPEGNO

L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.



6.2 I CLIENTI



TEMA MATERIALE

Consumatori e utilizzatori finali



IMPEGNO

Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza.

L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder.

Questo include la capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo.



SDG



L'attività del Gruppo si rivolge pressoché totalmente all'ambiente sanitario, dove le società operano con specifiche linee di business a seconda dei diversi ambiti. I principali clienti sono strutture pubbliche e private, come ad esempio aziende ospedaliere, ospedali, cliniche, policlinici universitari, istituti di carattere scientifico, case di cura, case di riposo, residenze sanitarie, ambulatori, centri specialistici etc.



Come avviene l'aggiudicazione dei servizi

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini di qualità e quantità da parte delle stazioni appaltanti e clienti in genere, oppure in proposte di offerta tecnica formulate dalla Società. Il Gruppo, a fronte di aggiudicazione, è in grado di pianificare la propria attività produttiva, ovvero le forniture e i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente. Per i clienti pubblici il criterio di aggiudicazione del contratto è tipicamente costituito da due componenti: qualità del servizio e prezzo, con un rapporto di 70% qualità e 30% prezzo, e, in pochi casi, 80% e 20%. La formulazione del prezzo di vendita per i servizi del business avviene generalmente considerando diverse variabili, come ad esempio: durata contrattuale, driver di fatturazione (ad es. Euro/posto letto, Euro/giornata di degenza, quantità/prezzo, Euro/unità di sterilizzazione, Euro/intervento chirurgico), servizi richiesti, investimenti in tecnologia, software, macchinari, impianti, costi del personale diretto e indiretto, ecc.

I contratti stipulati dal Gruppo in Italia hanno durata media pari a 4 anni per lavano e sterilizzazione della

biancheria e 6 anni per la sterilizzazione di strumentario chirurgico. Tali contratti prevedono, al termine della prima naturale scadenza, la possibilità di rinnovo per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente, al termine del periodo di rinnovo, i clienti devono procedere a bandire un'ulteriore gara, in attesa dell'aggiudicazione della quale possono avvalersi della proroga tecnica; nelle more della nuova aggiudicazione la Società continua nella fornitura del servizio. Per ciò che riguarda Brasile e Turchia, i contratti hanno invece durata lievemente più breve (Turchia in media due anni e Brasile in media tre). Grazie alla durata pluriennale dei contratti d'appalto, il Gruppo ha la possibilità di consolidare il rapporto strategico con i propri clienti, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei servizi e ricercando soluzioni concrete per migliorare l'esperienza di pazienti e operatori. Alla base della strategia del Gruppo c'è la volontà non solo di soddisfare le esigenze espresse dei clienti, ma di anticiparle, rispondendo in modo semplice a domande complesse. Inoltre, grazie a una presenza capillare sul territorio, la relazione con il cliente è costante e fatta di scambi vicendevoli, sempre orientata al miglioramento dei servizi offerti e allo sviluppo di tecnologia innovativa.

Il rapporto con i clienti

Il rapporto con i clienti è di fondamentale importanza per l'Organizzazione, che si impegna costantemente ad aumentare il livello qualitativo del servizio offerto, al fine di soddisfare sempre meglio le loro esigenze. Per questo motivo, si è deciso di rafforzare la sinergia tra la struttura commerciale e i gestori del servizio, al fine di rispondere alle richieste dei clienti, che sempre più spesso riguardano sia aspetti tecnici che economici.

In particolare, per quanto riguarda il servizio di guardaroba ospedalieri, è emerso che la tracciabilità e la logistica sono requisiti fondamentali per una gestione efficiente e sostenibile. Per questo motivo, esiste la figura dell'**account manager**, che segue la commessa dall'offerta tecnica ed economica di gara fino alla sua realizzazione. Questo ruolo è importante per creare una comunicazione più efficace tra la struttura commerciale e la supply chain, uniformando le conoscenze e le competenze e sono il canale di collegamento diretto tra la società e i clienti.

Il contesto in cui il Gruppo opera

Il Gruppo Servizi Italia opera in un contesto in continua evoluzione, influenzato dalle condizioni socio-economiche dei Paesi in cui è presente.

Il 2025 sarà un anno importante per l'avvio di taluni appalti aggiudicati nell'area Italia e pertanto che sconterà fasi di start-up e costi di avvio necessari ad approntare al meglio la strategia di efficienza e qualità alle quali il Gruppo è da sempre votato. Vi è apprensione circa l'instabilità geopolitica che sta attraversando diverse aree del mondo, in primis quella israelo-palestinese nonché quella russa-ucraina, benché non si ravvisino impatti diretti sul business non avendo stakeholder strategici direttamente interessati da tali eventi. Purtuttavia, la volatilità registrata nei fondamentali delle commodities energetiche negli ultimi mesi del 2024 e nelle prime settimane del 2025 presagisce ancora incertezza da un punto di vista degli elementi esterni alle leve operative del business. Alla base degli elementi di solidità per contrastare il presente momento di incertezza vi è il portafoglio clienti del Gruppo e la sua posizione di leadership e una situazione di maggiore stabilità negli andamenti dei fondamentali nell'area Turchia. Il Gruppo, nella strategia di medio periodo, nonostante una situazione di pressione finanziaria dettata dal livello dei tassi di interesse, per i quali si prevede un miglioramento nell'esercizio 2025, e il prevedibile incremento dei costi di gas ed energia elettrica, mira a un consolidamento organico della posizione di leadership nel mercato

italiano ed estero ed una continua ricerca di ottimizzazione ed efficienze. Il Gruppo continuerà a lavorare per traguardare obiettivi e rispettare gli impegni presi e mira a preservare una situazione patrimonialmente solida tramite un adeguato equilibrio finanziario e un buon merito creditizio presso gli istituti bancari.

Inoltre, sul territorio dell'Alto Adige, Servizi Italia offre anche il servizio di lavaggio e noleggio della bian-

cheria per il settore alberghiero e della ristorazione. Questa attività rappresenta un'importante opportunità di diversificazione del business, che consente al Gruppo di ampliare il proprio portafoglio di clienti e di sfruttare sinergie tra le diverse attività svolte. In questo contesto, il Gruppo si impegna costantemente a migliorare la qualità del servizio offerto e a soddisfare le esigenze dei propri clienti.



La soddisfazione del cliente

GRI 2-25

La soddisfazione del cliente è una priorità assoluta per il Gruppo Servizi Italia ed è il risultato della cura che quotidianamente il nostro personale mette nel garantire la continuità del servizio, il rispetto delle condizioni contrattuali e la qualità delle forniture e dei servizi erogati; dialogo, coinvolgimento, confronto e interazione sono i passi fondamentali di un percorso volto a creare valore, garantendo una sempre più efficace gestione del servizio, a beneficio di tutto il sistema. A corollario di ciò, c'è l'adozione di processi collaudati e certificati, come base della qualità organizzativa.

Il Gruppo presta particolare attenzione alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni con i referenti aziendali degli enti, in modo da valutare costantemente la loro soddisfazione. Inoltre, sono definiti sistemi di controllo basati sul risultato, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi. Questo sistema prevede controlli a campione,

in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio fornito nel rispetto del contratto tra le parti.

Il Gruppo adotta inoltre un approccio proattivo alla gestione dei reclami e delle segnalazioni di non conformità, che vengono gestiti direttamente in modo condiviso dall'unità operative specifiche (commerciale, servizi, produzione) coadiuvate dall'Ufficio Qualità. Si effettuano analisi delle cause che hanno generato il reclamo o la non conformità al fine di individuare le immediate azioni correttive da mettere in atto, individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto le necessarie azioni di miglioramento.

L'adozione da parte del Gruppo di sistemi di incentivazione variabile, che prevedono l'assegnazione di obiettivi alla forza vendita, ai gestori del servizio e della produzione che prevedono, tra altro, l'assegnazione di obiettivi collegati a quelli del Piano di Sostenibilità, dimostra l'impegno costante della Società verso la qualità dei propri servizi e la soddisfazione del cliente.

Fatte salve eventuali diverse valutazioni in base alla tipologia di servizio offerto o tipo di cliente, in passato non sono stati condotti sondaggi specifici in relazione ai servizi offerti dal Gruppo in quanto il costante contatto dei referenti societari all'interno della struttura del cliente genera un monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente. A partire dal 2023, il Gruppo ha scelto di adottare misure aggiuntive per monitorare lo stato della qualità dei propri servizi e la soddisfazione dei propri clienti, in modo da mettere in campo eventuali azioni correttive. A tal fine, nel corso del 2024, è stata svolta una prima analisi di **Customer Satisfaction** che ha coinvolto circa 500 contatti di clienti sul territorio italiano che si avvalgono dei servizi di lavanolo, sterilizzazione tessili e sterilizzazione strumentario chirurgico. L'analisi è stata condotta nel corso del primo semestre 2024 da un partner indipendente specializzato in questo tipo di attività, coadiuvato da un gruppo di lavoro interno che ha definito il questionario attraverso cui verrà svolta la rilevazione. Il progetto prevede questa prima fase e una seconda nel secondo semestre 2025.



LE RESPONSABILITÀ DI UN SERVIZIO “DI PUBBLICA UTILITÀ”

Le attività di lavanderia industriale di ambito sanitario, così come il servizio di sterilizzazione di tessuti e strumentario chirurgico, sono considerate “di pubblica utilità e interesse” e pertanto non possono interrompersi. In particolare:

Servizio di lavo

comprende il ricondizionamento di tessuti (biancheria piana e confezionata), materasseria, abiti da lavoro ad alta visibilità, dispositivi di protezione anti-rx. All'interno di questo servizio, si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavo di biancheria per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura di kit sterili per sale operatorie. Il servizio è assicurato tenendo conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire sempre almeno una percentuale (stock) della fornitura prevista. Il servizio di guardaroba ospedaliero, così come la disponibilità di materiale negli armadi di distribuzione automatica delle divise, è assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio, con particolare attenzione al ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti. Inoltre, in caso di scioperi, siamo tenuti ad attuare, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili;

Servizio di noleggio trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici

per l'uso presso i comparti operatori delle strutture sanitarie in cui si renda necessario garantire la tracciabilità di prodotto e di processo. Eventuali difetti nel processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità del Gruppo e dare luogo a successive richieste di risarcimento danni. Per tale ragione, a copertura di tali rischi, il Gruppo ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.



6.3 LE COMUNITÀ LOCALI

Essere un Gruppo capace di generare valore, non solo a livello economico, ma anche ambientale e sociale genera echi positivi anche sulla comunità di cui fa parte. Il Gruppo Servizi Italia si impegna a contribuire al benessere della collettività in cui opera, supportando a vario titolo organizzazioni che operano in campo sociale, instaurando un dialogo aperto finalizzato alla conoscenza reciproca e alla creazione di rapporti proficui e duraturi. Le attività sul territorio sono funzionali a far conoscere la filosofia che sta alla base dell'attività di Servizi Italia e a sensibilizzare la popolazione locale sulle attività del Gruppo e su come questo opera. Le persone del Gruppo abitano e vivono le aree in cui si trovano i siti produttivi e rappresentano il primo tramite attraverso il quale il gruppo opera all'interno della comunità.

Quello tra aziende e territorio quindi, inteso come comunità di individui che lo abitano, è un rapporto inscindibile e in continua evoluzione, che per le prime si traduce nella necessità di generare valore, non solo a livello economico, ma anche ambientale e sociale, contribuendo così al benessere della collettività in cui opera.

L'impresa che si sente parte del territorio in cui sviluppa la propria attività è consapevole che l'aumento della

complessità sociale che si affianca a quella produttiva e di mercato, porta con sé anche un patrimonio di sollecitazioni e contaminazioni culturali che sostengono il rinnovamento continuo, la capacità di aprire strade nuove, innovare e innovarsi, attraverso lo sviluppo e il progresso dei territori in cui si opera.

È in quest'ottica che nel corso del 2024 abbiamo partecipato per la prima volta all'iniziativa **Imprese Aperte**, un progetto che è nato in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e si fonda sul concetto di azienda come attore sociale sul territorio e come luogo di produzione di cultura. Nel corso di diverse giornate fra la prima vera e l'autunno 2024, le porte della sede di Castellina (PR) si sono aperte a familiari dei dipendenti, studenti, cittadini.

Servizi Italia si impegna a sostenere attivamente iniziative e progetti che stimolino lo sviluppo sociale ed economico del territorio in cui opera, promuovendo attività volte a creare un ambiente di lavoro positivo e favorevole alla crescita delle persone e delle imprese locali. Inoltre, il Gruppo è sempre disponibile a collaborare con le comunità locali per affrontare le sfide e le opportunità che si presentano, contribuendo attivamente al progresso sociale ed economico della zona in cui opera.

Sponsorizzazioni e liberalità

L'idea che guida la scelta delle iniziative di sostegno nei confronti delle comunità locali è la volontà di contribuire alla crescita delle comunità di cui facciamo parte, in un'ottica di consolidamento del rapporto di fiducia che abbiamo con i nostri stakeholder e nel rispetto di mission, valori e Codice Etico aziendali.

La donazione di capi tessili a Enti del Terzo Settore di cui al d.lgs. 117/2017, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale e ONLUS rappresenta un'altra forma di sostegno a chi si dedica a promuovere e realizzare attività d'interesse generale, in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi. Si tratta di un gesto solidale che può fare la differenza nella vita di molte persone e che testimonia l'attenzione nei confronti dei bisogni della comunità.

Per ciò che riguarda la presenza sul territorio, il Gruppo ha confermato anche per quest'anno il sostegno a diverse manifestazioni di carattere locale, normalmente finalizzate a raccolta fondi per ONLUS e associazioni benefiche, oltre ad associazioni sportive giovanili con le quali già da anni collabora e che si occupano non solo dell'avviamento allo sport dei più piccoli, ma anche di includere persone svantaggiate nelle diverse attività.

Divulgazione scientifica

Le attività di sostegno alla ricerca, formazione e divulgazione scientifica rivestono un ruolo molto importante per il Gruppo, soprattutto alla luce dell'attività svolta. Da questo punto di vista, Servizi Italia sponsorizza eventi, convegni e congressi specialistici attinenti all'area di operatività del Gruppo, a fronte della promozione del proprio marchio commerciale. Le attività promozionali sono spesso svolte in collaborazione con associazioni di categoria, associazioni di scopo tematico riguardante il campo sanitario e la gestione del rischio clinico, fornitori qualificati per l'organizzazione di eventi.



Rapporti con studenti, scuole e università

La collaborazione tra il mondo delle università e quello delle imprese è di vitale importanza per l'innovazione e lo sviluppo del Paese. Il Gruppo ritiene che l'apertura dell'azienda verso l'esterno e l'accoglienza delle menti giovani e fresche siano fondamentali per il successo nell'ambito della ricerca e dell'innovazione. Lo scambio di conoscenze tra atenei e aziende e l'attuazione di progetti comuni sono fondamentali per l'attrattività delle università, la competitività delle aziende, l'occupabilità dei laureati, e la crescita economica e sociale dei territori. Nell'ambito delle attività inerenti alla certificazione Family Audit, anche nel 2024 Servizi Italia ha promosso il bando per l'assegnazione di 25 borse di studio dedicate al personale dipendente e ai loro figli. Il bando ha assegnato otto borse di studio del valore di Euro 500 cad. e una borsa del valore di Euro 1.000 dedicate agli studenti più meritevoli di scuole medie e superiori.

Relazione con i media

Servizi Italia è presente sui principali social media (LinkedIn, Facebook, YouTube) con pagine corporate che vengono aggiornate con cadenza almeno settimanale sulla base di un piano editoriale specifico che tocca diversi filoni di comunicazione, dalle attività commerciali agli aspetti umani, dalla comunicazione finanziaria, ai video di prodotto. Oltre a questo, Servizi Italia aggiorna mensilmente il proprio blog aziendale e si impegna per condividere contenuti originali con riviste di settore su temi di attualità.

Rapporti con le associazioni di categoria

2-28

Servizi Italia aderisce e partecipa attivamente all'associazione di categoria Assosistema, che rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici riutilizzabili. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura, cliniche private, hotel e ristoranti. Gli obiettivi statutari dell'associazione sono la protezione, la diffusione e il miglioramento dell'attività del settore, nonché la tutela e il coordinamento delle istanze e degli interessi degli associati. Servizi Italia aderisce all'Ente Bilaterale Nazionale al fine di incentivare e promuovere studi e ricerche sul settore, raccogliere gli accordi realizzati a livello territoriale ed aziendale, promuovere studi e ricerche relative alla responsabilità sociale di impresa, alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme di legge e della contrattazione collettiva. Le relazioni del Gruppo Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.

6.4 SICUREZZA PERSONALE DEI CONSUMATORI E/O DEGLI UTILIZZATORI FINALI



TEMA MATERIALE

Consumatori e utilizzatori finali



IMPEGNO

Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.



SDG



Affrontare un ricovero ospedaliero è un evento che può causare ansia. Non importa se è di breve o lunga durata: le persone durante la loro permanenza in ospedale hanno bisogno di sentirsi al sicuro in un ambiente dove la cura dell'igiene e la sanificazione sono condizioni imprescindibili per garantire loro una degenza più tollerabile e sicura.

Il ruolo di Servizi Italia è questo. Abbiamo a cuore la salute delle persone e ogni giorno ci impegniamo per garantire la sicurezza di chi vive e lavora nelle strutture sanitarie. Lo facciamo con responsabilità e coraggio, attraverso il confronto e la condivisione con partner e professionisti sanitari, guidati dal desiderio di ricercare innovazione ed eccellenza e immaginando un futuro sostenibile per le comunità a cui apparteniamo.

Operare nei servizi integrati per la sanità comporta una grande responsabilità. Per questa ragione, abbiamo la responsabilità di crescere e innovare, per farci promotori e precursori di buone pratiche che mirino a ridisegnare il futuro del nostro settore, senza mai perdere vista i nostri principi e i nostri valori.

Il Regolamento UE 2017/745 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai dispositivi medici (MDR), costituisce la legislazione fondamentale dell'Unione Europea che disciplina la commercializzazione e l'utilizzo dei dispositivi medici all'interno del suo territorio.

In conformità agli obblighi imposti dal MDR per i fabbricanti e gli altri soggetti coinvolti nella distribuzione di dispositivi medici, l'introduzione sul mercato di nuovi dispositivi dopo il 26 maggio 2021 richiede la piena aderenza a vari requisiti, tra cui la valutazione clinica, la gestione del rischio, il sistema di gestione della qualità, la sorveglianza post-marketing, la documentazione tecnica e la gestione della responsabilità per il caso di difetti.

Tale regolamento impone che tutti gli attori nella catena di fornitura dei dispositivi medici rispettino le normative specifiche e i requisiti di tracciabilità. Il processo di sterilizzazione continua a essere regolamentato dalla ISO 13485:2021 "Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari".

Servizi Italia, nel corso del 2024, ha mantenuto le certificazioni del sistema di gestione della qualità secondo l'allegato XI parte A del Regolamento UE 2017/745 per i kit sterili per procedure chirurgiche composti da teleria e/o camici in TTR sterilizzati a vapore presso il sito di Genova Bolzaneto e per quelli composti da strumentario chirurgico riutilizzabile sterilizzati a vapore presso il sito di Busto Arsizio (VA). Sono inoltre state acquisite nuove certificazioni per kit sterili in TTR sterilizzati a vapore presso i siti di Firenze, Castellina (PR), Treviso e Trieste.

Inoltre, in qualità di distributore, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2017/745, Servizi Italia si impegna a garantire che il processo di acquisto e fornitura rispetti quanto previsto dal Regolamento, verificando la conformità della marcatura CE e delle Istruzioni per l'Uso per ogni dispositivo medico acquistato e assicurando la compatibilità degli stessi con i processi implementati dalla Società.

La mission di Servizi Italia è garantire servizi di alta

qualità per il settore sanitario, con un impegno costante verso l'innovazione e l'efficienza. In linea con questa visione, l'azienda ha avviato una serie di attività mirate al miglioramento dei processi in alcuni settori strategici, con l'obiettivo di ottimizzare le performance, garantire elevati standard di servizio e rafforzare la sostenibilità delle proprie operazioni. Queste iniziative, che spaziano dall'implementazione di nuove tecnologie alla revisione dei protocolli opera-

tivi, sono state sviluppate con un approccio orientato alla sicurezza e alla qualità, ponendo sempre al centro la tutela della salute e della sicurezza del paziente, nostro utilizzatore finale. Investire in processi più efficienti e controllati non solo permette di rispondere alle crescenti esigenze del settore sanitario, ma rafforza anche il ruolo di Servizi Italia come partner affidabile e responsabile nella gestione di servizi essenziali per ospedali e strutture sanitarie.



7.

TASSONOMIA UE



Servizi
Italia

7.1 INTRODUZIONE

Per incentivare il contributo del settore dei servizi finanziari, la Commissione Europea ha pubblicato un piano d'azione per il finanziamento della crescita sostenibile che comprende dieci azioni, che aiutano a collegare il mondo dei servizi finanziari con le esigenze di un'economia sostenibile. Una delle azioni chiave di questo piano è la definizione di una tassonomia delle attività economiche sostenibili, un sistema di classificazione, che stabilisce un elenco di attività economiche considerate ecosostenibili dal punto di vista ambientale, e rappresenta un utile strumento per facilitare le imprese, gli investitori e i policy maker verso la transizione a un'economia a basse emissioni di carbonio, resiliente ed efficiente sotto il profilo delle risorse.

A livello normativo, la tassonomia è stata introdotta nel sistema europeo con il Regolamento (UE) 2020/852, che determina le condizioni che un'attività economica deve soddisfare al fine di essere considerata ecosostenibile e si applica alle imprese che attualmente ricadono nell'ambito di applicazione della Non-Financial Reporting Directive (Direttiva 2014/95/EU), recepita nel sistema legislativo italiano con il D.Lgs. 254/2016; a partire dal reporting relativo all'esercizio 2024 si applicherà progressivamente a tutte le imprese soggette a Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), tra cui il Gruppo Servizi Italia, sulla base dei requisiti della Direttiva UE 2023/2464.

Ai sensi dell'art. 3 del Reg. UE 2020/852, un'attività economica può essere definita eco-sostenibile solo quando tale attività:

- contribuisce sostanzialmente a uno o più obiettivi ambientali di cui all'art. 9;
- non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali di cui all'art. 9;
- è effettuata nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia di cui all'art. 18;
- rispetta i criteri di screening tecnico stabiliti dalla Commissione per ciascun obiettivo ambientale specifico.

Di seguito sono riportati gli obiettivi ambientali di cui all'art. 9 del Reg. UE 2020/852:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e la protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.



7.2 OBBLIGHI DI INFORMATIVA PER L'ANNO 2024

Al fine di fornire informazioni su come e in quale misura le attività della società siano associate ad attività economiche ritenute ecologicamente sostenibili ai sensi dell'art. 8 del Reg. EU 2020/852 occorre distinguere tra:

ATTIVITÀ AMMISSIBILI

che corrispondono a qualsiasi attività esplicitamente inclusa nella lista delle attività economiche degli allegati I e II del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e del Regolamento Delegato (UE) 2023/2486 indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti nel documento.

ATTIVITÀ ALLINEATE

che corrispondono alle attività eco-sostenibili ex art. 3 del Regolamento (UE) 2020/852 che soddisfano in modo congiunto i seguenti criteri:

- contributo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
- assenza di danni significativi a nessuno degli altri obiettivi ambientali (principio del "Do Not Significant Harm - DNSH");
- rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia, (criteri per verificare la tutela dei diritti umani e dei lavoratori).

Per determinare se un'attività è ammissibile alla tassonomia, è necessario verificare se la sua descrizione corrisponde alle descrizioni delle attività elencate negli Allegati agli Atti Delegati (Clima e Ambiente). Al fine della verifica dell'allineamento, è invece necessario verificare che tutti i Criteri di Vaglio Tecnico (Criteri di contributo sostanziale e DNSH) stabiliti negli Atti Delegati siano rispettati, oltre a dimostrare il rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia (Minimum Safeguards).

In particolare, al fine di analizzare nel dettaglio la corrispondenza tra le attività economiche svolte dal Gruppo e i requisiti regolamentari, sono state considerate le seguenti fonti normative:

- **il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 (Climate Delegated Act)**, che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici;
- **il Regolamento Delegato (UE) 2022/1214 (Complementary Climate Delegated Act)** che integra il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e disciplina le attività economiche coperte dalla Tassonomia nel settore del Gas e Nucleare, specificandone le condizioni per considerarle ecosostenibili;
- **il Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 (Amending the Climate Delegated Act)** modifica il Re-

golamento 2021/2139 fissando i criteri di vaglio tecnico supplementari riferiti agli obiettivi di Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici per talune attività economiche;

- **il Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 (Environment Delegated Act)** che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; Transizione verso un'economia circolare; Prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento; Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Una volta individuate le attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia, il **Regolamento Delegato (UE) 2021/2178**, che integra il Regolamento (UE) 2020/852, specifica gli obblighi di rendicontazione (contenuto, metodologia e presentazione delle informazioni) che le imprese finanziarie e non finanziarie devono comunicare in merito alla quota di attività economiche ecosostenibili.

In particolare, obblighi di informativa da parte delle imprese non finanziarie cui si applica il Regolamento, prevedono la rendicontazione annuale dei seguenti KPI:



FATTURATO

la parte del fatturato netto derivante da prodotti o servizi, compresi i beni immateriali, associati alle attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned;



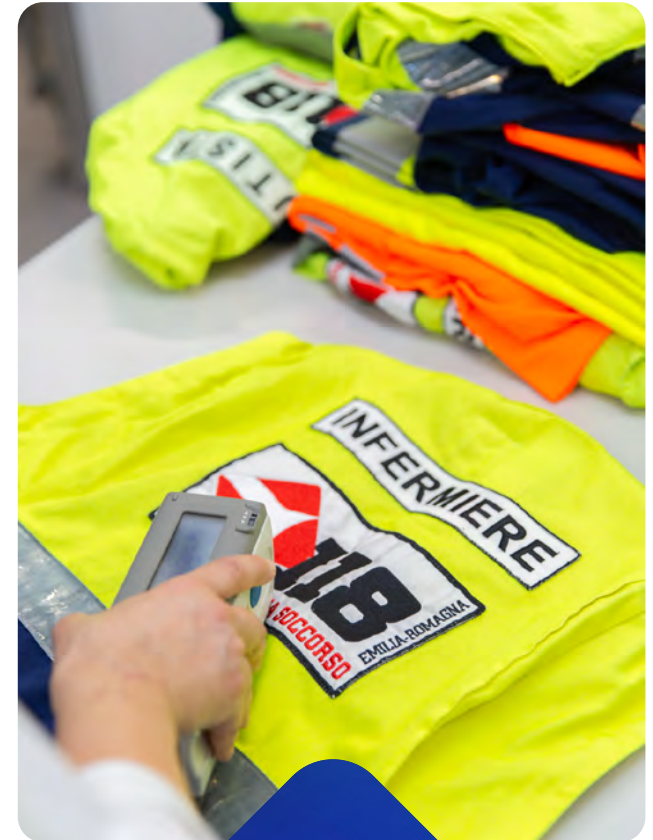
CAPEX

la parte di spese in conto capitale relative a investimenti in asset e processi associati con le attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned; spese effettuate in ambito di Piani Capex; spese relative ad acquisti di prodotti da fornitori Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned;



OPEX

la parte di spese operative relative ad attività o processi associati ad attività economiche Taxonomy Eligible e Taxonomy Aligned; parte del piano Capex; singole misure che consentono alle attività target di diventare a basse emissioni di carbonio.



7.3 IL NOSTRO APPROCCIO ALLA RENDICONTAZIONE DEI KPI

Il Gruppo Servizi Italia, al fine di soddisfare le richieste della normativa, nel 2024 ha proseguito le analisi delle proprie attività, investimenti e costi, al fine di valutare l'ammissibilità agli obiettivi ambientali previsti dal Regolamento e comprendere se e quali tra queste possano essere considerate anche "Aligned". Per fare ciò, ha proceduto ad accertare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico in termini di "Contributo sostanziale", dei criteri "DNSH" e delle "Social Minimum Safeguards", con riferimento all'obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico, in quanto identificato in via prevalente come maggiormente idoneo stante la tipologia di attività economiche svolte dal Gruppo.

Alla luce del quadro normativo sopra delineato, per l'anno 2024 l'analisi sulle attività del Gruppo è stata svolta in riferimento alla verifica di:

- **ammissibilità e allineamento** per i due obiettivi ambientali di "mitigazione dei cambiamenti climatici" e "adattamento dei cambiamenti climatici" descritti dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139;
- **ammissibilità** per i restanti quattro obiettivi ambientali di "uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine", "transizione verso un'economia circolare", "prevenzione e riduzione dell'inquinamento", "protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi".

La valutazione dell'allineamento delle attività economiche del Gruppo alla tassonomia e la predisposizione delle informative sono state effettuate considerando anche tutte le indicazioni interpretative fornite dalla Commissione Europea sotto forma di domande e risposte (Q&A).

Le informazioni finanziarie e i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori su Fatturato, Capex e Opex richiesti dalla normativa sono state raccolte ed estratte dal sistema di contabilità informatico utilizzato dal Gruppo Servizi Italia per la preparazione del bilancio consolidato. Al tal proposito, si precisa che, nel condurre le sopra menzionate attività di analisi e predisposizione delle disclosure relative alla tassonomia, la Direzione aziendale abbia adottato nel complesso un approccio prudentiale e basato sulla propria comprensione e interpretazione, allo stato delle attuali conoscenze, dei requisiti normativi applicabili. In tale contesto, l'attesa pubblicazione della normativa tecnica di riferimento per gli ulteriori obiettivi ambientali definiti dall'Art. 9 del Regolamento, nonché l'intervento di ulteriori evoluzioni nell'interpretazione della normativa, potrebbero portare a modifiche sostanziali nelle valutazioni e nel processo di calcolo dei KPI per il prossimo anno di rendicontazione.

Le attività ammissibili

La verifica dell'ammissibilità delle attività economiche del Gruppo rispetto a quelle previste dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e dal Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 è stata basata sull'analisi della corrispondenza delle descrizioni delle stesse attività all'interno dei Regolamenti.

In linea con quanto ottenuto nel precedente esercizio, si conferma che **nessuna delle attività economiche del Gruppo risulta rientrare tra quelle a oggi ammissibili alla tassonomia**. La maggior parte delle attività di Servizi Italia, infatti, consiste nel lavanolo di biancheria piana, confezionata, materassi e DPI, kit sterili e dispositivi medici per sale operatorie e servizi di ingegneria clinica, che non rientrano attualmente nell'ambito delle attività ammissibili ai sensi degli Atti Delegati pubblicati dalla Commissione.

Tuttavia, l'analisi sopra descritta ha consentito di individuare alcune spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili o allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra,

nonché a singole misure di ristrutturazione di edifici individuate negli atti delegati. Ai sensi della lettera c) dei paragrafi 1.1.2.2 e 1.1.3.2 del Regolamento delegato 2021/2178, tali spese sono state considerate ammissibili all'obiettivo della Mitigazione del Cambiamento Climatico e/o dell'Economia Circolare.

Le attività allineate

A completamento dell'analisi condotta sulla verifica dell'ammissibilità in conformità al Regolamento (UE) 2020/852, la verifica dell'allineamento delle attività ammissibili ha previsto la valutazione delle attività alla luce dei criteri di contributo sostanziale, DNSH e rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia.

Contributo sostanziale e criteri DNSH

L'attività svolta ha visto la preparazione di checklist specifiche per la verifica dei criteri di contributo sostanziale e i criteri "DNSH". Come anticipato, i primi hanno lo scopo di verificare che l'attività porti un concreto beneficio agli obiettivi ambientali pertinenti i secondi, invece, mirano a stabilire che nessuno degli altri obiettivi venga impattato negativamente. L'analisi è stata svolta valutando le caratteristiche della singola attività

e coinvolgendo i referenti delle funzioni aziendali per fornire le informazioni necessarie, la documentazione a supporto e per contribuire attivamente, con confronti e interviste, alla valutazione dei criteri specifici.

A seguito dell'analisi condotta è possibile affermare che in relazione agli obiettivi "Mitigazione dei cambiamenti climatici" ed "Transizione verso un'economia circolare" nessuna delle attività individuate come ammissibili in riferimento alle spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili o allineate alla tassonomia, rispetta ad oggi tutti i criteri di contributo sostanziale e i DNSH previsti dall'Allegato I del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e dall'Allegato II del Regolamento Delegato (UE) 2023/2485.

Garanzie minime di salvaguardia

Le attività sopra riportate sono state affiancate, parallelamente, alla verifica del rispetto delle Minimum Safeguards in materia di diritti umani, corruzione, concorrenza leale e fiscalità, definite nel Regolamento UE sulla tassonomia, avendo anche a riferimento i suggerimenti proposti nel documento "Final Report on

Minimum Safeguards" della Platform on Sustainable Finance pubblicato ad ottobre 2022.

In tale contesto, la Società si è attivata per rafforzare i propri processi di Due Diligence all'interno delle operations e nella propria catena del valore, in accordo con linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti dell'uomo. Per ulteriori informazioni sul rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione e alla concorrenza sleale e sulla trasparenza fiscale consultare rispettivamente le sezioni 2.3 e 3.3 di questo rapporto.

A livello di valutazione del rispetto delle Minimum Safeguards da parte dei fornitori riconducibili alle spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) ritenute ammissibili, in mancanza di informazioni specifiche il Gruppo ha scelto di adottare un approccio conservativo e prudentiale, non ritenendo sufficienti gli attuali presidi messi in campo dai fornitori per poter considerare allineate alle Garanzie Minime di Salvaguardia le spese identificate come ammissibili.

7.4 LA RENDICONTAZIONE DEGLI INDICATORI

Fatturato

DENOMINATORE

ci siamo basati sul fatturato netto consolidato in conformità allo IAS 1.82(a). Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative al fatturato netto consolidato si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo.

NUMERATORE

abbiamo analizzato il fatturato derivante da prodotti o servizi e, in linea con l'esercizio precedente, abbiamo determinato che nessuna attività svolta dal Gruppo risulta ad oggi ammissibile e/o allineata alla Tassonomia UE. Per tale motivo il numeratore risulta pari a **zero**.

Di conseguenza i valori nella tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali riporta tutti valori nulli.

PROPORZIONE DEL FATTURATO/FATTURATO TOTALE

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0%	0%
ACC	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%





ESERCIZIO 2024	ANNO	CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE										CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)								
		Attività economiche (1)	Codice (2)	Fatturato (3)	Proportione del fatturato, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia Circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia Circolare (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime (17)	Proportione del fatturato allineato alla tassonomia (A.1.) o ammissibile (A.2.), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)
		Meur	%	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	E	T
A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)																				
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,00%															0%		
Di cui abilitanti		-	0,00%															0%	E	
Di cui di transizione		-	0,00%															0%		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)																				
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		-	0,00%															0%		
A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)		-	0,00%															0%		
B. TASSONOMIA-ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																				
Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia		293.447	100,00%																	
TOTALE		293.447	100,00%																	



Si riporta di seguito l'informazione di cui all'articolo 8 del regolamento delegato (UE) 2021/2178, paragrafi 6 e 7 così come aggiornato dal regolamento delegato (UE) 2022/1214 per quanto concerne le attività legate al nucleare e ai gas fossili

ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE

1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	NO
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	NO

ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI

4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	NO

Capex

DENOMINATORE

è costituito dagli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio, al lordo di ammortamenti e rivalutazioni, comprese quelle derivanti da rivalutazioni e svalutazioni, ed escludendo le variazioni di fair value. Include le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immateriali (IAS 38) e di diritti d'uso (IFRS 16). Sono inclusi anche gli incrementi derivanti da aggregazioni aziendali. L'avviamento e gli oneri finanziari non sono inclusi nel denominatore, in quanto non sono definiti come attività materiali o immateriali ai sensi dello IAS 16 e dello IAS 38. Per ulteriori dettagli sulle nostre politiche contabili relative ai Capex, si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo.

Per quanto riguarda le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività CCM 7.3, CCM 7.5 e CCM 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.2.2 dell'allegato I del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico dei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 nel testo in vigore e 2023/2486 e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea.

NUMERATORE

abbiamo analizzato le nostre spese in conto capitale in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

AMMISSIBILI: attività riconducibili ai codici:

- CCM 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri
- CCM 6.6 - Servizi di trasporto di merci su strada
- CCM 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti
- CCM 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
- CCM 7.5 - Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici
- CCM 7.6 - Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili
- CE 1.2 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche
- CE 2.2 - Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano
- CE 4.1 - Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati

ALLINEATE: nessuna attività risulta allineata.

Il mancato allineamento è giustificato dall'adozione di un approccio cautelativo nella valutazione del rispetto dei Technical Screening Criteria degli atti delegati, nonché nella verifica della conformità alle garanzie minime di salvaguardia, come indicato nell'art. 18 del Regolamento 852/2020.

La prudente decisione di rivedere la metodologia di valutazione è motivata dalla necessità di adottare un approccio approfondito e rigoroso al fine di garantire l'allineamento effettivo delle attività ai criteri stabiliti nei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 e 2023/2486. La revisione della metodologia è volta a rafforzare i nostri sforzi nell'assicurare che ciascuna attività selezionata sia in piena conformità con tali disposizioni, riducendo al minimo eventuali rischi e garantendo un elevato standard di qualità e sicurezza.

Rispetto al 2023, si registra un aumento della percentuale di attività eligible dal 8,0% al 10,9% principalmente dovuta a diversi interventi di riqualificazione in centrali di sterilizzazione in Italia, al maggior acquisto di veicoli in Turchia e alla installazione di tecnologie per la produzione di energia da fonti rinnovabili in Italia e Turchia. Di seguito la tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali.

PROPORZIONE DI CAPEX/CAPEX TOTALE

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,0%	4,9%
ACC	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	6,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%



ESERCIZIO 2024

ANNO

CRITERI DI CONTRIBUTO
SOSTANZIALECRITERI DNSH
(Non danneggia in modo significativo)

Attività economiche (1)	Codice (2)	CapEx (3)	Quota di CapEx, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia Circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia Circolare (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime (17)	Percentuale di spese in conto capitale allineate alla tassonomia (A.1.) o ammissibili (A.2.), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
		Meur	%	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	E	T

A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA

A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)

CapEx delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)	-	0,0%															0%		
Di cui abilitanti	-	0,0%															0%	E	
Di cui di transizione	-	0,0%															0%		T

A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)

				S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N			
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5	574,42	0,9%	N	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N		N	N	N	N	0,2%		
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	155,24	0,2%	N	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N		N	N	N	N	0,1%		
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2	1.356,64	2,2%	N	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N	N	N	N	N	N	0,2%		
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	CCM 7.3	126,08	0,2%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N		N		N	N	0,4%		
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	-	0,0%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N				N	N	0,0%		



ESERCIZIO 2024	ANNO	CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE								CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)								Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
		Attività economiche (1)	Codice (2)	CapEx (3)	Quota di CapEx, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia Circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia Circolare (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)		
		Meur	%	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	E	T
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	71,76	0,1%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N					N	0,0%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	775,40	1,2%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N					N	0,3%		
Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche	CE 1.2	2.653,99	4,2%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N	N/AM	N	N	N	N		N	N	5,1%		
Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano	CE 2.2	340,27	0,5%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	S	N/AM	N	N	N	N		N	N	0,7%		
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	CE 4.1	816,39	1,3%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N	N/AM		N	N	N		N	N	0,9%		
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		6.870,18	10,9%	1,2%	0,0%			0,5%									8,0%		
A. CapEx delle attività ammissibili della tassonomia (A.1+A.2)		6.870,18	10,9%	1,2%	0,0%			0,5%									8,0%		
B. TASSONOMIA-ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																			
CapEx delle attività non ammissibili della tassonomia		56.164,82 €	89,1%																
TOTALE		63.035,00 €	100,0%																

OpEx

DENOMINATORE

per quanto riguarda il denominatore, esso è costituito da costi diretti non capitalizzati che si riferiscono a ricerca e sviluppo, interventi di ristrutturazione di edifici, locazioni a breve termine, manutenzioni e riparazioni e qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione quotidiana dei beni di proprietà, impianti e macchinari. Per quanto riguarda le spese riguardanti interventi per il controllo e miglioramento dell'efficienza energetica (codici attività CCM 7.3, CCM 7.5 e CCM 7.6), si è limitato il perimetro di rendicontazione agli interventi aventi per oggetto l'edificio e gli impianti sanitari e di climatizzazione annessi e non la componente produttiva, seppur rilevante, nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.3.1 dell'Allegato I del Regolamento Delegato UE 2021/2178, nei Criteri di Vaglio Tecnico del regolamento delegato UE 2021/2139 nel testo in vigore e nelle Q&A pubblicate dalla Commissione Europea. Nel rispetto di quanto indicato nella sezione 1.1.3.2 dell'allegato I del Regolamento Delegato UE 2021/2178 non sono risultate spese per attività ricomprese nel Regolamento Delegato (UE) 2023/2486 della Commissione del 27 giugno 2023.

NUMERATORE

abbiamo analizzato i nostri costi diretti non capitalizzati in linea con le ipotesi precedenti e abbiamo considerato:

AMMISSIBILI: i costi diretti non capitalizzati relativi a attività riconducibili ai codici:

- CCM 7.3 - Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica
- CCM 9.3 - Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici

ALLINEATE: nessuna attività

Gli OPEX considerati ai fini della rendicontazione si riferiscono esclusivamente a quelli di Servizi Italia, con esclusione di quelli delle società controllate. Stiamo attualmente affinando le modalità di estrapolazione dei dati per garantire una sempre maggiore accuratezza e coerenza nelle valutazioni.

Il mancato allineamento è giustificato dall'adozione di un approccio cautelativo nella valutazione del rispetto dei Technical Screening Criteria degli atti delegati, nonché per la verifica della conformità alle garanzie minime di salvaguardia, come indicato nell'art. 18 del Regolamento 852/2020.

Tale scelta riflette la volontà di adottare un approccio approfondito e rigoroso al fine di garantire l'allinea-

mento effettivo delle attività ai criteri stabiliti nei regolamenti delegati (UE) 2021/2139 e 2023/2486.

La revisione della metodologia è volta a rafforzare i nostri sforzi nell'assicurare che ciascuna attività selezionata sia in piena conformità con tali disposizioni, riducendo al minimo eventuali rischi e garantendo un elevato standard di qualità e sicurezza.

OPEX: Rispetto al 2023, si segnala una riduzione della spesa per attività riconducibili al codice CCM 7.3, passata dallo 0,7% allo 0,2%. Tuttavia, gli importi rimangono non significativi e non si registrano variazioni rilevanti nelle percentuali di eligibility complessive.

Di seguito la tabella che riporta il grado di ammissibilità e allineamento delle attività per ciascuno degli obiettivi ambientali.

PROPORZIONE OPEX/OPEX TOTALI

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Idoneo alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,0%	0,7%
ACC	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%



ESERCIZIO 2024	ANNO	CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE										CRITERI DNSH (Non danneggia in modo significativo)								
		Codice (a) (2)	OpEx (3)	Proporzione di OpEx, anno N (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento al cambiamento climatico (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia Circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento al cambiamento climatico (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia Circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime (17)	Percentuale di OpEx allineate alla tassonomia (A.1.) o ammissibili (A.2.), anno N-1 (18)	Categoria (o attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
			MEur	%	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	E	T
A. ATTIVITÀ AMMESSE ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività sostenibili dal punto di vista ambientale (allineate alla tassonomia)																				
OpEx delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,0%															0%		
Di cui abilitanti		-	0,0%															0%	E	
Di cui di transizione		-	0,0%															0%		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia)																				
					S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S; N; N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N			
Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.	CCM 7.3	22,75	0,2%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N	N			N	0,7%			
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3	65,59	0,5%	S	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		N				N	0,6%			
OpEx delle attività idonee alla tassonomia ma non sostenibili dal punto di vista ambientale (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		88,34	0,7%	0,7%	0,0%												1,4%			
A. OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		88,34	0,7%	0,7%	0,0%												1,4%			
B. TASSONOMIA-ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI																				
OpEx delle attività non ammissibili della tassonomia		12.843,98	99,3%																	
TOTALE		12.932,32	100,0%																	

ALLEGATI



Servizi
Italia

DESCRIZIONE IMPATTI, POLICY E IMPEGNI

GRI 2-24 | 3-3

Nelle tabelle che seguono, riportiamo gli impatti associati a ciascun tema materiale, indicando il coinvolgimento del Gruppo, il perimetro di impatto, le policy e i presidi in essere per la gestione di ciascuno di essi.

TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
CAMBIAMENTI CLIMATICI	Adattamento ai cambiamenti climatici	Impatto negativo potenziale legato alla mancanza di meccanismi di adattamento ai cambiamenti climatici	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Sistemi di gestione per l'energia (ISO 50001) - Registrazione EMAS - Carbon Footprint (ISO 14067) - Policy ambientali per aziende non certificate - Policy ambientali per aziende non certificate
		Impatto negativo potenziale sul regolare funzionamento delle strutture produttive correlato a cambiamenti climatici graduali	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	
	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Impatto negativo effettivo derivante dalle emissioni di CO ₂ generate dal consumo di fonti energetiche fossili lungo l'intero ciclo operativo, comprendente le fasi di produzione, trasporto ed erogazione dei servizi caratteristici.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	
		Impatto positivo futuro derivante dalla sensibilizzazione della catena di fornitura e dall'orientamento della stessa verso il miglioramento delle proprie prestazioni energetiche e l'utilizzo di fonti alternative a quelle fossili.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	
	Energia	Impatto positivo effettivo derivante dal miglioramento delle prestazioni energetiche correlato alla promozione dell'efficientamento energetico, al potenziamento dell'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili, e allo studio di alternative all'utilizzo di combustibile fossile.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	
		Impatto negativo effettivo derivante dagli elevati consumi energetici causati principalmente dalle attività di lavanderia industriale, per loro natura, fortemente energivore	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
INQUINAMENTO	Inquinamento dell'aria	Impatto negativo effettivo derivante dalle emissioni più significative costituite dagli ossidi di azoto (NOx), provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficiamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative.
		Impatto negativo reale in termini di contributo all'inquinamento atmosferico legato all'approvvigionamento dei materiali di consumo e di imballaggio e all'utilizzo di sostanze chimiche durante le fasi di trattamento dei tessuti.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Sistemi di gestione per l'energia (ISO 50001) - Registrazione EMAS - Carbon Footprint (ISO 14067) - Policy ambientali per aziende non certificate - Policy ambientali per aziende non certificate
	Inquinamento dell'acqua	Impatto negativo derivante da un'errata gestione degli scarichi idrici che comporta il rilascio di sostanze dannose nelle acque con conseguenze sulla salute umana e l'habitat della fauna acquatica	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Water Footprint (ISO 14046) - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231
	Inquinamento del suolo	Impatto negativo sull'ambiente derivante dal rilascio di sostanze dannose nel suolo	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia, consapevole dell'importanza della tutela ambientale e degli impatti negativi derivanti dal rilascio di sostanze dannose nel suolo, si impegna a prevenire l'inquinamento del suolo attraverso una gestione responsabile delle proprie attività e il rispetto della normativa vigente. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231
ACQUE E RISORSE MARINE	Consumo idrico	Impatto negativo derivante dal consumo di significative quantità di acqua per le attività di lavaggio industriale che vengono normalmente prelevate da pozzo o rete idrica	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato. Parallelamente, attraverso l'impiego di prodotti chimici sostenibili e costanti controlli, è presidiata la qualità degli scarichi delle acque reflue nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni rilasciate dalle normative vigenti. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Water Footprint (ISO 14046) - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231
		Impatto positivo futuro sull'ambiente grazie all'adozione di specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	
	Prelievi idrici	Impatto negativo derivante dal prelievo di significative quantità di acqua per le attività di lavaggio industriale da pozzo o rete idrica	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	

TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
ECONOMIA CIRCOLARE	Afflussi di risorse compreso l'uso delle risorse	Impatto positivo futuro derivante dalla riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini mediante la scelta di materiali tessili capaci anche di una seconda vita al termine del loro utilizzo nell'ambito dei servizi di lavanolo e di imballaggi (es. plastica) con maggior contenuto di materia riciclata.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Servizi Italia favorisce un modello di economia circolare attraverso la scelta di materiali tessili capaci anche di una seconda vita al termine del loro utilizzo nell'ambito dei servizi di lavanolo. Nell'ottica di riduzione del consumo di materie prime vergini, sta anche la scelta di utilizzare imballi con minor utilizzo di plastica vergine. La scelta che la biancheria dei clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena.</p> <p>Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Policy ambientali per aziende non certificate</p>
	Rifiuti	Impatto negativo effettivo derivante dalla generazione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi generati durante la fase produttiva.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>La corretta gestione dei rifiuti, attraverso prima la prevenzione alla produzione e poi l'avvio a riciclo permette di ridurre la propria impronta carbonica e idrica. In particolare, per quanto riguarda i servizi di lavanolo, il riciclo e il riuso dei prodotti tessili consentirebbero di diminuire l'impiego di materie vergini. L'introduzione di nuove attività di recupero e riciclo potrebbe avere anche impatti positivi dal punto di vista sociale, generando nuovi settori industriali e nuove prospettive di occupazione.</p> <p>Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Registrazione EMAS - Policy ambientali per aziende non certificate - Modello 231</p>
FORZA LAVORO PROPRIA	Condizioni di lavoro	Impatto negativo potenziale sui lavoratori derivante dalla mancanza di stabilità del rapporto di lavoro e accesso limitato a benefici come ferie, congedi e previdenza sociale.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).</p> <p>Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo - Modello 231</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA		Impatto positivo reale sul benessere, sulla soddisfazione e sulla motivazione della forza lavoro derivante dal rispetto degli orari di lavoro.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>
	Condizioni di lavoro	Impatto positivo reale sul benessere, sulla soddisfazione e sulla motivazione della forza lavoro derivante dalla garanzia di salari adeguati.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.</p> <p>Policy: Family Audit - Carta dei valori</p>
		Impatto positivo reale sul benessere, sulla soddisfazione e sulla motivazione della forza lavoro derivante dalla collaborazione attiva fra datore di lavoro, dipendenti e rappresentanti sindacali.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA		Impatto positivo reale sul benessere, sulla soddisfazione e sulla motivazione della forza lavoro derivante da azioni concrete volte a conciliare la vita professionale e la vita privata (smart working, orari flessibili, ecc.)	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.</p> <p>Policy: Family Audit - Carta dei valori</p>
	Condizioni di lavoro	Impatto negativo effettivo sulla salute dei lavoratori propri, che influenzano direttamente la qualità della loro vita e delle loro famiglie, legati ad infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).</p> <p>Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo - Modello 231</p>
		Impatto positivo futuro sulle risorse umane dell'organizzazione in termini di aumento della motivazione e soddisfazione derivante da un ambiente di lavoro sicuro che tutela la salute prevenendo infortuni e malattie professionali	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).</p> <p>Policy: Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001) - Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo - Modello 231</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA		Impatto positivo futuro sulla motivazione sul benessere e sulla soddisfazione dei dipendenti grazie all'attuazione di iniziative volte a garantire la parità di genere	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Impatto positivo reale sul benessere, sulla soddisfazione e sulla motivazione della forza lavoro derivante dalla costruzione di piani di formazione e sviluppo di carriera formalizzati	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.</p> <p>Policy: Family Audit - Carta dei valori</p>
		Impatto negativo potenziale sulla soddisfazione e motivazione dei dipendenti derivante da barriere all'inclusione lavorativa, limitazioni nell'accesso alle opportunità di crescita o nella valorizzazione delle competenze, in particolare per le persone con disabilità	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Impatto negativo potenziale sui lavoratori derivante da una gestione non efficace e consapevole delle condizioni di lavoro, che può favorire situazioni di violenza, molestie o altre forme di abuso, compromettendo il benessere e la sicurezza del personale	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>
		Impatto negativo potenziale derivante dalla diminuzione della soddisfazione e della motivazione dei dipendenti a causa di episodi relativi a discriminazioni o da pratiche non inclusive	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termine per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>
	Altri diritti connessi al lavoro	Impatto negativo potenziale sui lavoratori derivante da una non efficace e consapevole gestione delle condizioni di lavoro che non garantiscono la libertà dal lavoro forzato e minorile	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Impatto negativo potenziale sui clienti e sulla collettività derivante dall'interruzione dei servizi e violazione della riservatezza dei dati dei clienti a seguito di eventuali episodi di data breach.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder.</p> <p>Questo include la capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo.</p> <p>Policy: Informative per il trattamento dei dati</p>
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Impatto negativo sulla salute degli utilizzatori finali derivante da pratiche non corrette di gestione della qualità dei processi ed eventuali difformità nell'erogazione dei servizi	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.</p> <p>Policy: Sistema di gestione qualità ISO 9001</p>



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
CONDOTTA AZIENDALE	Cultura d'impresa	Impatto negativo potenziale sulle persone e sui sistemi economici, influenzando il rapporto di fiducia con gli stakeholder e la percezione aziendale presso i clienti derivante dall'utilizzo di politiche fiscali aggressive, comportamenti anticompetitivi, pratiche sleali e fraudolente	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa. Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Codice di condotta antitrust.
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Impatto positivo futuro derivante dalla promozione della sostenibilità ambientale e sociale lungo la catena di fornitura tramite attività di coinvolgimento e sensibilizzazione.	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia e a cui il Gruppo contribuisce	Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani. Policy: Codice Etico, Modello 231; Sistema di gestione Anticorruzione ISO 37001; Codice di condotta fornitori
		Impatto positivo effettivo sulla collettività derivante dal valore economico allocato sui fornitori locali.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	
	Corruzione attiva e passiva	Impatto negativo potenziale derivante dalla interruzione di pubblico servizio e/o interdizione a causa di incidenti da corruzione attiva e passiva	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa. Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Codice di condotta antitrust.
	Valore economico generato e distribuito	Impatti economici positivi generati dall'organizzazione e condivisi con lavoratori, comunità locali e altri stakeholder. La creazione di valore aggiunto riflette una gestione efficace delle attività e contribuisce alla crescita condivisa.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	La capacità di generare valore impatta sul personale, gli azionisti, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera. Policy: Politica per la gestione del dialogo con gli azionisti.



DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

INFORMATIVA 2-7A

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER GENERE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2024			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale ²⁶	Uomini	Donne	Totale
TOTALE	1.417	2.068	3.485	1.473	2.073	3.546

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER REGIONE

Numero totale di dipendenti	ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	2024	2023	2024	2023	2023	2023
TOTALE	1.930	2.024	1.288	1.268	267	254

26 Si segnala che è stata riscontrata una difformità rispetto al dato riportato nella Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2024, a causa della presenza di due persone iscritte a libro paga che, tuttavia, non prestano effettivamente attività lavorativa a favore del Gruppo.

Al fine di preservare lo spirito e l'obiettivo degli indicatori GRI relativi alla forza lavoro attiva, si è scelto di riportare il dato escludendo tali unità.



INFORMATIVA 2-7B

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2024			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	758	1.172	1.930	813	1.211	2.024
full-time	678	839	1.517	715	852	1.567
part-time	80	333	413	98	359	457
a chiamata	0	0	0	0	0	0
BRASILE	518	770	1.288	522	746	1.268
full-time	517	769	1.286	521	743	1.264
part-time	1	1	2	1	3	4
a chiamata	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	141	126	267	138	116	254
full-time	141	126	267	138	116	254
part-time	0	0	0	0	0	0
a chiamata	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.417	2.068	3.485	1.473	2.073	3.546
full-time	1.336	1.734	3.070	1.374	1.711	3.085
part-time	81	334	415	99	362	461
a chiamata	0	0	0	0	0	0


NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE

Numero totale di dipendenti	al 31 dicembre 2024			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	758	1.172	1.930	813	1.211	2.024
A tempo indeterminato	720	1.114	1.834	751	1.136	1.887
A tempo determinato	38	58	96	62	75	137
BRASILE	518	770	1.288	522	746	1.268
A tempo indeterminato	517	769	1.286	521	743	1.264
A tempo determinato	1	1	2	1	3	4
TURCHIA	141	126	267	138	116	254
A tempo indeterminato	141	126	267	138	116	254
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.417	2.068	3.485	1.473	2.073	3.546
A tempo indeterminato	1.378	2.009	3.387	1.410	1.995	3.405
A tempo determinato	39	59	98	63	78	141



INFORMATIVA 2-8

NUMERO TOTALE DI LAVORATORI NON DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2024			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	100	144	244	45	90	135
Somministrati	94	140	234	38	87	125
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	4	1	5	4	1	5
Stagisti e tirocinanti	1	2	3	3	2	5
Lavoratori autonomi	1	1	2	0	0	0
BRASILE	6	5	11	7	5	12
Somministrati	3	3	6	4	3	7
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	3	2	5	3	2	5
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	0	0	0	0	0	0
Somministrati	0	0	0	0	0	0
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	0	0
TOTALE GRUPPO	106	153	259	52	95	147
Somministrati	97	143	240	42	90	132
Collaboratori a progetto/ Co.Co.Co.	7	7	14	7	3	10
Stagisti e tirocinanti	1	2	3	3	2	5
Lavoratori autonomi	1	1	2	0	0	0



INFORMATIVA 2-30²⁷: PERCENTUALE DI DIPENDENTI INQUADRATI IN CONTRATTI COLLETTIVI

	UM	2024	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.485	3.546
Percentuale	%	100%	100%

INFORMATIVA 202-1: RAPPORTO FRA SALARIO STANDARD NEOASSUNTO E SALARIO MINIMO LOCALE

SALARIO STANDARD DI ENTRATA IN RELAZIONE AL SALARIO MINIMO, PER GENERE

Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere	2024		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
ITALIA	1	1	1	1
BRASILE	1	1	1	1
TURCHIA	1	1	1	1
GRUPPO	1	1	1	1

27 In Italia viene adottato il Contratto Collettivo Nazionale del settore industriale integrato di servizi tessili e medici affini per Servizi Italia S.p.A., il Contratto Collettivo Nazionale Commercio Confesercenti e il Contratto Dirigenti Industria. In Brasile viene adottata la Convenção Coletiva de Trabalho e in Turchia la Law No. 4857/2003.



INFORMATIVA 401-1: NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

ITALIA

Entrate										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	24	48	21	93	12%	44	82	22	148	18%
Donne	24	87	29	140	12%	50	98	33	181	15%
Totale	48	135	50	233	12%	94	180	55	329	16%
Percentuale	36%	15%	6%	12%		65%	18%	6%	16%	

Uscite										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	26	80	42	148	20%	37	81	37	155	19%
Donne	15	87	77	179	15%	37	81	51	169	14%
Totale	41	167	119	327	17%	74	162	88	324	16%
Percentuale	31%	18%	14%	17%		51%	16%	10%	16%	



BRASILE

Entrate										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	262	220	48	530	102%	211	162	25	398	76%
Donne	296	366	81	743	96%	221	232	35	488	65%
Totale	558	586	129	1.273	99%	432	394	60	886	70%
Percentuale	179%	89%	41%	99%		122%	61%	22%	70%	

Uscite										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	291	195	53	539	104%	179	159	15	353	68%
Donne	317	322	75	714	93%	212	227	22	461	62%
Totale	608	517	128	1.253	97%	391	386	37	814	64%
Percentuale	195%	78%	41%	97%		111%	60%	14%	64%	

TURCHIA²⁸

Entrate										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	88	134	31	253	179%	50	84	29	163	118%
Donne	28	76	19	123	98%	29	88	17	134	116%
Totale	116	210	50	376	141%	79	172	46	297	117%
Percentuale	352%	130%	69%	141%		226%	110%	74%	117%	

Uscite										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	85	134	31	250	177%	59	116	46	221	160%
Donne	27	69	17	113	90%	31	106	22	159	137%
Totale	112	203	48	363	136%	90	222	68	380	150%
Percentuale	339%	125%	67%			257%	141%	110%	150%	

28 I tassi di turnover in entrata e uscita risentono della normativa nazionale turca che disciplina i rapporti lavorativi, la quale definisce i contratti a tempo determinato come quelli con una durata massima di 30 giorni e per i quali non è possibile il rinnovo più volte. In caso contrario il contratto di lavoro viene considerato a tempo indeterminato anche se il rapporto non è continuativo. Si precisa che nel calcolo del turnover sono escluse le riassunzioni durante l'anno.



GRUPPO

Entrate										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	374	402	100	876	62%	305	328	76	709	48%
Donne	348	529	129	1.006	49%	300	418	85	803	39%
Totale	722	931	229	1.882	54%	605	746	161	1.512	43%
Percentuale	151%	53%	18%	54%		114%	41%	13%	43%	

Uscite										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	402	409	126	937	66%	275	356	98	729	49%
Donne	359	478	169	1.006	49%	280	414	95	789	38%
Totale	761	887	295	1.943	56%	555	770	193	1.518	43%
Percentuale	160%	51%	23%	56%		104%	43%	16%	43%	



INFORMATIVA 401-3: CONGEDO PARENTALE

	GRUPPO		Italia		Brasile		Turchia	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2024	56	83	46	74	10	9	0	0
di cui status al 31.12.2024								
<i>ancora in congedo</i>	4	25	4	23	0	2	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	48	49	38	42	10	7	0	0
<i>dimessi</i>	4	9	4	9	0	0	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2024	92,31%	84,48%	90,48%	82,53%	100%	100%	-	-
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2023	65	97	45	80	18	17	2	0
di cui status al 31.12.2023								
<i>ancora in congedo</i>	1	27	1	23	0	4	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	56	56	40	51	14	5	2	0
<i>dimessi</i>	8	14	4	6	4	8	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	87,50%	80,00%	90,91%	89,47%	77,78%	38,46%	100%	-
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2023	65	97	45	80	18	17	2	0
di cui status al 31.12.2024								
<i>ancora in congedo</i>	2	10	2	10	0	0	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	42	57	31	54	10	3	1	0
<i>dimessi</i>	21	30	12	16	8	14	1	0
Tasso di retention al 31.12.2024	66,67%	65,52%	72,09%	77,14%	55,56%	17,65%	50%	-

INFORMATIVA 405-1: DIVERSITÀ FRA I DIPENDENTI

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE

Categoria professionale	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	10	1	11	11	1	12
Quadri	26	6	32	24	4	28
Impiegati	112	121	233	114	121	235
Operai	610	1.044	1.654	664	1.085	1.749
Totale	758	1.172	1.930	813	1.211	2.024
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	40%	60%	100%
BRASILE						
Dirigenti	0	1	1	0	1	1
Quadri	2	3	5	2	2	4
Impiegati	71	82	153	74	73	147
Operai	445	684	1.129	446	670	1.116
Totale	518	770	1.288	522	746	1.268
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	41%	59%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	2	1	3	3	0	3
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	6	0	6	2	1	3
Operai	133	125	258	133	115	248
Totale	141	126	267	138	116	254
Percentuale sul totale	53%	47%	100%	54%	46%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	12	3	15	14	2	16
Quadri	28	9	37	26	6	32
Impiegati	189	203	392	190	195	385
Operai	1.188	1.853	3.041	1.243	1.870	3.113
Totale	1.417	2.068	3.485	1.473	2.073	3.546
Percentuale sul totale	40,7%	59,3%	100%	41,5%	58,5%	100%

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, FASCIA DI ETÀ E PAESE

Categoria professionale	2024				2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	2	9	11	0	2	10	12
Quadri	0	17	15	32	0	16	12	28
Impiegati	12	134	87	233	16	142	77	235
Operai	121	764	769	1.654	129	844	776	1.749
Totale	133	917	880	1.930	145	1.004	875	2.024
Percentuale sul totale	7%	48%	46%	100%	7%	50%	43%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	1	0	1	0	1	0	1
Quadri	0	2	3	5	0	2	2	4
Impiegati	37	84	32	153	42	78	27	147
Operai	274	575	280	1.129	311	564	241	1.116
Totale	311	662	315	1.288	353	645	270	1.268
Percentuale sul totale	24%	51%	24%	100%	28%	51%	21%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	3	0	3	0	1	2	3
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	-
Impiegati	0	1	5	6	2	1	0	3
Operai	33	158	67	258	33	155	60	248
Totale	33	162	72	267	35	157	62	254
Percentuale sul totale	12%	61%	27%	100%	14%	62%	24%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	6	9	15	0	4	12	16
Quadri	0	19	18	37	0	18	14	32
Impiegati	49	219	124	392	60	221	104	385
Operai	428	1.497	1.116	3.041	473	1.563	1.077	3.113
Totale	477	1.741	1.267	3.485	533	1.806	1.207	3.546
Percentuale sul totale	13,7%	50,0%	36,3%	100%	15%	51%	34%	100%

INFORMATIVA 405-2: RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE COMPLESSIVA FEMMINILE E MASCHILE

Remunerazione totale (€)	2024	2023
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	1,10	0,87
Quadri	0,67	0,68
Impiegati	0,82	0,87
Operai	0,99	0,98

Il “Rapporto fra stipendio base femminile e maschile” risulta sempre pari a 1 poiché lo stipendio base, così come definito al Glossario del GRI di riferimento, a parità di mansione, è il medesimo per uomini e donne e corrisponde a quanto stabilito dai contratti collettivi e/o dalla normativa vigente nei paesi di riferimento.

RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE FEMMINILE E MASCHILE

Remunerazione totale (€)	2024	2023
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	1	1
Quadri	1	1
Impiegati	1	1
Operai	1	1

INFORMATIVA 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2024

Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	12	239	19,92	3	40	13,33	15	279	18,60
Quadri	28	790	28,21	9	227	25,22	37	1.017	27,49
Impiegati	189	3.218,6	17,03	203	3.413,1	16,81	392	6.631,6	16,92
Operai	1.188	11.070,3	9,32	1.853	9.783,1	5,28	3.041	20.853,4	6,86
TOTALE	1.417	15.317,9	10,81	2.068	13.463,2	6,51	3.485	28.781,1	8,26

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2023

Categoria professionale	Uomini			Donne			Totale		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	14	232,00	16,57	2	8,75	4,38	16	240,75	15,05
Quadri	26	950,00	36,54	6	160,50	26,75	32	1.110,50	34,70
Impiegati	190	5.222,83	27,49	195	3.076,49	15,78	385	8.299,32	21,56
Operai	1.243	11.942,16	9,61	1.870	9.480,26	5,07	3.113	21.422,42	6,88
TOTALE	1.473	18.346,99	12,46	2.073	12.726,00	6,14	3.546	31.073,00	8,76



DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

INFORMATIVA 403-9²⁹: INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI DIRETTI

GRUPPO

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	125	126
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	32	39
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	79	61
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	6	7
Altri infortuni	8	19
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Ore lavorate	5.816.315	5.861.669
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0,17
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,17	0,17
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	21,49	21,50

29 Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.



ITALIA

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	54	66
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	12	18
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	34	39
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	5	6
Altri infortuni	3	3
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Ore lavorate	2.924.263	2.992.498
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0,33
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18,47	22,06



BRASILE

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	44	39
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	17	15
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	27	9
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	15
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Ore lavorate	2.148.240	2.105.009
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,47	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,48	18,53



TURCHIA

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	27	21
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	3	6
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	18	13
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	1
Altri infortuni	5	1
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Ore lavorate	743.812	764.162
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	1,31
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	36,30	27,48

INFORMATIVA 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI³⁰

GRUPPO

Numero di incidenti	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	8	8
Principali tipologie di incidente sul lavoro	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	2	2
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	3	5
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	3	1
Altri infortuni	0	0
Dati temporali - Ore	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Ore lavorate	354.424	256.328
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tasso	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024	dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,57	31,21

³⁰ I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei somministrati e non le altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.



INFORMATIVA 403-10: MALATTIA PROFESSIONALE

LAVORATORI DIRETTI

Numero di incidenti	31.12.2024	31.12.2023³¹
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	10	5
Principali tipologie di malattie professionali	31.12.2024	31.12.2023
Tipologia 1 - Movimentazione manuale dei carichi	4	1
Tipologia 2 - Sovraccarico biomeccanico arti superiori	6	4
Tipologia 3 - Altro	0	0

LAVORATORI INDIRETTI

Numero di incidenti	31.12.2024	31.12.2023
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	0	0
Principali tipologie di malattie professionali	31.12.2024	31.12.2023
Tipologia 1 Movimentazione manuale dei carichi	0	0
Tipologia 2 Sovraccarico biomeccanico arti superiori	0	0
Tipologia 3 Altro	0	0

31 Il dato 2023 viene riesposto in funzione dell'aggiornamento dei dati relativi ai casi conclusi con il riconoscimento della malattia professionale.

DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

Il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani, brasiliani e turchi. Le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante).

INFORMATIVA 301-1: MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME³²

	UNITÀ DI MISURA	2024	2023
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	7.805	7.455
TOTALE MATERIALI NON RINNOVABILI	t	7.798	7.448
Totale sostanze chimiche	t	3.793	3.605
Totale imballaggi in plastica	t	1.267	1.359 ³³
Totale capi tessili	t	2.737	2.482
Totale acciaio	t	1,1	1,4
TOTALE MATERIALI RINNOVABILI	t	7,0	7,0
Carta e cartone	t	7,0	7,0

INFORMATIVA 301-2: MATERIALI CHE PROVENGONO DA RICICLO

	UNITÀ DI MISURA	2024	2023 ³³
Peso materiali provenienti da riciclo	t	309	315
% su totale materiali utilizzati	%	4,0%	4,2%

³² Si segnala che il peso della voce "Totale acciaio" è stimato a partire dal peso medio di un campione rappresentativo di strumentario chirurgico acquistato.

³³ Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo.



INFORMATIVA 302-1: ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE³⁴

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2024		2023	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			608.524		613.432
Gas Naturale	Smc	14.748.946	535.668	15.140.482	547.934
GPL	kg	420	21	0	0
Gasolio per generatore	l	11.822	447	34.881	1.319
Carbone (consumato)	kg	836.380	26.624	572.811	18.234
Gasolio - Flotta aziendale + logistica interna	l	1.090.949	41.283	1.126.365	42.600
Benzina Verde - flotta aziendale	l	131.177	4.471	97.951	3.336
Metano - flotta aziendale	l	1.248	10,0	1.093	8,7
Combustibili rinnovabili	mc	53.645	370.623	58.265	402.541
Legna	mc	53.645	370.623	58.265	402.541
Energia Elettrica acquistata	kWh	30.202.629	108.729	31.916.406	114.899
di cui da fonti rinnovabili (Certificata)	kWh	15.161.245	54.580	10.058.219	36.210
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	15.041.384	54.149	21.858.187	78.689
Energia Elettrica autoprodotta	kWh	3.780.138	13.608	3.354.217	12.075
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	kWh	872.663	3.142	347.227	1.250
Energia elettrica autoprodotta da fonti non rinnovabili	kWh	2.907.475	10.467	3.006.991	10.825
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	-85.702	-309	-53.522	-193
di cui da fonti rinnovabili	kWh	-39.075	-141	-10.810	-39
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-46.627	-168	-42.712	-154
Vapore Acquistato	MWh	11.551	41.585	11.499	41.395
Totale consumi energia	GJ		1.132.293		1.173.324
Energia rinnovabile	GJ		428.204		439.962
Energia non rinnovabile	GJ		704.089		733.362
% Energia rinnovabile sul totale	%		37,82%		37,50%

34 I consumi relativi a Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD.Sti IS Ortakligi sono stimati sulla base dei volumi fatturati. Inoltre, il consumo di legna in Brasile è stimato in base al numero di carrelli di carico utilizzati per alimentare le caldaie (1 carrello = 1 mc di legna).

**INFORMATIVA 302-2: ENERGIA CONSUMATA AL DI FUORI DELL'ORGANIZZAZIONE³⁵**

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

	Unità di misura	2024	2023 ³⁶
		Totale GJ	Totale GJ
Totale carburante autotrasporto	GJ	177.488	180.582

35 I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

I dati del perimetro Brasile vengono stimati a partire dai km percorsi, mentre i dati del perimetro Italia a partire dagli Euro spesi per i servizi di logistica. Lato Turchia, si segnala che la logistica è internalizzata. Per maggiori dettagli sui fattori utilizzati, si rimanda alla tabella pubblicata a pag. 144.

36 Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo.



INFORMATIVA 303-3: PRELIEVO IDRICO³⁷

PRELIEVO IDRICO

Fonte del prelievo	Unità di misura	2024		2023 ³⁸	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.168	724	1.240	776
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.168	724	1.240	776
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	476	431	553	461
Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	476	431	553	461
Altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Acqua per fonte di prelievo	MI				
Acque sotterranee	MI	1.168	724	1.240	776
Risorse idriche di terza parte	MI	476	431	553	461
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.644	1.155	1.793	1.237

37 Per l'identificazione dei siti a stress idrico è stato utilizzato lo strumento Acqueduct da cui sono emersi i seguenti stabilimenti in aree a stress idrico: Ariccia, Firenze, Travagliato, Barbarigia, Lastra a Signa, Sao Roque, Santana De Parnaiba, Biritiba Poa' e tutti gli stabilimenti di Ergulteks e Ankateks.

38 Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo.

INFORMATIVA 303-4: SCARICO DI ACQUA³⁹

ACQUA SCARICATA

Luogo di scarico	Unità di misura	2024		2023 ⁴⁰	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	428	264	457	292
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	428	264	457	292
Fognatura (totale)	MI	981	740	1.038	792
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	981	740	1.038	792
Acqua di terze parti per fonte di prelievo	MI				
Acque di superficie (totale)	MI	428	264	457	292
Fognatura (totale)	MI	981	740	1.038	792
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.409	1.004	1.496	1.084

INFORMATIVA 303-5 CONSUMO D'ACQUA

CONSUMO D'ACQUA

Fonte del prelievo	Unità di misura	2024		2023	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Consumo totale di acqua	MI	235	151	303	153
Cambiamento nello stoccaggio dell'acqua	MI	0	0	0	0

³⁹ Gli scarichi dei siti produttivi brasiliano e turchi vengono stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, ipotizzando uno scarico del 90% sulla base dei quantitativi prelevati.

⁴⁰ Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo dell'indicatore 303-3 dal quale sono stati stimati i relativi scarichi.



INFORMATIVA 305-1 - EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)

EMISSIONI DIRETTE

Tipologia	Unità di misura	2024	2023
Gas Naturale	tCO ₂ eq	30.168	30.862
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	2.741	2.830
GPL	tCO ₂ eq	1,23	0,00
Carbone	tCO ₂ eq	2.647	1.813
Gasolio - generatore	tCO ₂ eq	29,71	87,62
Legna ⁴¹	tCO ₂ eq	1.055	1.087
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	273,43	205,45
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	560,98	490,01
Totale emissioni Scope 1	tCO₂eq	37.476	37.374

INFORMATIVA 305-2 - EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)⁴²

EMISSIONI INDIRETTE

Tipologia	Unità di misura	2024	2023 ⁴³
Vapore acquistato	tCO ₂ eq	2.075	2.066
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	8.112	8.545
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	4.008	6.677
Totale Scope 2 - Location Based	tCO₂eq	10.187	10.611
Totale Scope 2 - Market Based	tCO₂eq	6.084	8.742
Totale emissioni Scope 1 + Scope 2 - Location based	tCO₂eq	47.663	47.985
Totale emissioni Scope 1+ Scope 2 - Location based + Scope 3	tCO₂eq	59.447	59.974

41 Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA 2024; DEFRA 2023), comprende le emissioni di CH₄ ed N₂O, mentre le emissioni di CO₂ sono state poste pari a "zero" in quanto il combustibile stesso (la legna) assorbe una quantità di CO₂ durante la fase di crescita pari a quella rilasciata durante la combustione. In accordo con il GHG Protocol, è stato calcolato "al di fuori degli Scope" anche il contributo della CO₂ rilasciato durante la combustione del legno per garantire la contabilità completa delle emissioni create.

Le emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione del legno risultano pari a 32.745 tCO₂ nel 2024, 35.565 nel 2023 (Fattore di emissione: 1.436,23 kg CO₂eq per tonnes wood logs - Fonte DEFRA 2024; DEFRA 2023).

42 Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2021) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (fonte: Terna confronti internazionali 2019). L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica (fonte: AIB - European Residual Mixes 2022 e Terna confronti internazionali 2019). In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione e il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, laddove disponibile.

43 Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo delle emissioni Scope 3 di logistica all'esterno dell'organizzazione.

**INFORMATIVA 305-3 - ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)⁴⁴**

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE

Tipologia	Unità di misura	2024	2023 ⁴⁵
SCOPE 3			
Totale carburante per autotrasporto	tCO ₂ eq	11.784	11.989
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	11.784	11.989

44 Le emissioni di Scope 3 includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

45 Il dato 2023 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo.



INFORMATIVA 305-7 OSSIDI DI AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SOX) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE

INTENSITÀ EMISSIONI GHG

Tipologia	Unità di misura	2024	2023
Emissioni NOx	t	34	70

FATTORI DI CONVERSIONE IN GJ

	Gas naturale (GJ/Smc)	GPL (GJ/ton)	Gasolio autotrazione (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)
2024	0,0363	49,333	45,399	45,433	45,627	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	Costante	Costante	DEFRA 2024	DEFRA 2024
2023	0,0362	49,346	45,412	45,577	45,522	0,0036	3,600	16,256	31,832
Fonte	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	Costante	Costante	DEFRA 2023	DEFRA 2023

TABELLA FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

	Gas naturale (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio autotrazione (tCO ₂ eq/l)	Benzina (tCO ₂ eq/l)	CNG (tCO ₂ eq/ton)	Legna (tCO ₂ eq/ton)	Coking coal (tCO ₂ eq/ton)	All HGVs (including WTT) Average laden (tCO ₂ eq/km)	Land transport services and transport services via pipelines tCO ₂ eq/mln €	R/€
2024	0,002	2,939	0,003	0,002	2,568	0,046	3,165	0,0010845	670	0,172
Fonte	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DEFRA 2024	DB EEIO di Eurostat	Media 2024
2023	0,002	2,939	0,003	0,002	2,563	0,044	3,165	0,0010845	670	0,185
Fonte	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DEFRA 2023	DB EEIO di Eurostat	Media 2023

TABELLA FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

2024	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	315	500	0,17965
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2023 - Total supplier per Italia; Terna 2020 per Brasile e Turchia	DEFRA 2024 - Heat and steam - advanced data set

2023	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	315	457,1	0,17965
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2022 per Italia; Terna 2020 per Brasile e Turchia	DEFRA 2023 - Heat and steam - advanced data set



INFORMATIVA 306-3: RIFIUTI PRODOTTI

RIFIUTI PRODOTTI

Rifiuti prodotti (in tonnellate)	2024			2023		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
di cui avviati a recupero	32,7	1.725	1.758	383,8	1.448,9	1.833
di cui avviati a smaltimento	485,4	1.797	2.282	7,9	1.311,3	1.319
Totale	518	3.522	4.040	392	2.760	3.152
Percentuale	13%	87%		12%	88%	



INDICE DEI CONTENUTI GRI

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO: Servizi Italia S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024

GRI 1 UTILIZZATI: GRI 1: Principi Fondamentali (2021)

STANDARD GRI SETTORIALI APPLICABILI: N/A

OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES (2021)					
GRI 2 (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	21-24, 26-27			
GRI 2 (2021)	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'azienda	5-7			
GRI 2 (2021)	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5-7			
GRI 2 (2021)	2-4 Revisione delle informazioni	5			
GRI 2 (2021)	2-5 Assurance esterna	153			
GRI 2 (2021)	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	5, 21-24			
GRI 2 (2021)	2-7 Dipendenti	63, 117-119			
GRI 2 (2021)	2-8 Lavoratori non dipendenti	63, 120			
GRI 2 (2021)	2-9 Struttura e composizione della governance	26-28			
GRI 2 (2021)	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	26-28			
GRI 2 (2021)	2-11 Presidente del massimo organo di governo	26-28			
GRI 2 (2021)	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	10-11			
GRI 2 (2021)	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	10-11			
GRI 2 (2021)	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	10-11			
GRI 2 (2021)	2-15 Conflitti di interesse	Regolamento per Operazioni con Parti Correlate.			
GRI 2 (2021)	2-16 Comunicazione delle criticità	29,30			



OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2 (2021)	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	68			
GRI 2 (2021)	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	66-67			
GRI 2 (2021)	2-19 Politiche di remunerazione	66-67			
GRI 2 (2021)	2-20 Processo per la determinazione della remunerazione	66-67			
GRI 2 (2021)	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	67			
GRI 2 (2021)	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	3			
GRI 2 (2021)	2-23 Impegni in termini di policy	108-116			
GRI 2 (2021)	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	108-116			
GRI 2 (2021)	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	30, 87			
GRI 2 (2021)	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	30-31			
GRI 2 (2021)	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	32			
GRI 2 (2021)	2-28 Appartenenza ad associazioni	90			
GRI 2 (2021)	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	8-9			
GRI 2 (2021)	2-30 Contratti collettivi	77, 121			
TEMI MATERIALI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	8			
	3-2 Lista dei temi materiali	12, 108-116			
TEMA MATERIALE: Cambiamenti climatici					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	52-53, 108-116			
GRI 201-Performance economiche (2016)	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	33			
GRI 302-Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	52-53, 138			
GRI 302-Energia (2016)	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	52-53, 139			



OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 302-Energia (2016)	302-3 Intensità energetica	52-53, 139			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	54-55, 142, 144			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	54-55, 142, 145			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	54-55, 143			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	54-55, 143			
TEMA MATERIALE: Inquinamento					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	49-61, 108-116			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	56-58			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-4 Scarico di acqua	56-58, 141			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	54-55, 144			
TEMA MATERIALE: Acqua e risorse marine					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	56-58, 108-116			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	56-58			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	56-58			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-3 Prelievo idrico	56-58, 140			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-4 Scarico di acqua	56-58, 141			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-5 Consumo di acqua	56-58, 141			
TEMA MATERIALE: Economia circolare					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	59-61, 108-116			
GRI 301-Materiali (2016)	301- 1 Materiali utilizzati per peso e volume	59-60, 137			



OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 301-Materiali (2016)	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	59-60, 137			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	61			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-2 Gestione degli impatti negativi connessi ai rifiuti	61			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-3 Rifiuti prodotti	61, 146			
TEMA MATERIALE: Forza lavoro propria					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	63, 67-75, 108-116			
GRI 202-Presenza sul mercato (2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	66, 121			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-1 Nuove assunzioni e turnover	63, 122-125			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-3 Congedo parentale	63, 126			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	72-74			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-3 Servizi di medicina del lavoro	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	72-75			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-9 Infortuni sul lavoro	131-136			



OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-10 Malattie professionali	72, 136			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	68-69, 130			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	68			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	26, 63, 66-67, 127-28			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	67, 129			
GRI 406 - Non discriminazione (2016)	406-1 Episodi di discriminazione e misure collettive adottate	30-32			
GRI 407-Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016)	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	79			
GRI 408 - Lavoro minorile (2016)	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	79			
GRI 409 - Lavoro forzato o obbligatorio (2016)	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	79			
TEMA MATERIALE: Consumatori e utilizzatori finali					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	30-32, 108-116			
GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti (2016)	416-2 Episodi di non conformità in merito agli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e servizi	32 per lettera a), i, ii			L'organizzazione sta sviluppando sistemi per monitorare le penali previste dai contratti che derivano da impatti sulla salute e sicurezza degli utilizzatori finali (rif. lettera a) iii)
GRI 418 - Privacy dei clienti (2016)	418-1 Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	32			



OMISSIONE

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
TEMA MATERIALE: Condotta aziendale					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	30-32, 43-47, 79-83, 108-116			
GRI 201 - Performance economica (2016)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	40-41			
GRI 204-Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	79-81			
GRI 205 - Anticorruzione (2016)	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	32			
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	32			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	43-46			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	43-46			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	43-46			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-4 Rendicontazione paese per paese	47			
GRI 308 - Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	82			
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori (2016)	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	82			




Deloitte & Touche S.p.A.
Via Paradigna 38/A
43122 Parma
Italia

Tel: +39 0521 976011
Fax: +39 0521 976012
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL REPORT DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Report di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia (di seguito anche “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

L’esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel capitolo “Tassonomia UE” del Report di Sostenibilità, predisposte, su base volontaria, ex art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori per il Report di Sostenibilità

Gli Amministratori di Servizi Italia S.p.A. sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito “GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Report di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Servizi Italia in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Santa Sofia, 28 - 20122 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.688.930,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata (“DTL”), le member firm aderenti al suo network e le entità a esso correlate. DTL, o ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTL (denominata anche “Deloitte Global”) non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l’informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all’indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



2

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*.

Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore economico generato e distribuito” del Report di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Servizi Italia S.p.A. e con il personale di Lavsim Higienezação Têxtil S.A., Aqualav Serviços De Higienezação Ltda e Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report di Sostenibilità.

Deloitte.

3

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società e siti, sede e sito produttivo di Castellina di Soragna (PR), sito produttivo di Bolzaneto (GE) per Servizi Italia S.p.A., sito produttivo di São Roque (Brasile) per Lavsim Higienização Têxtil S.A., sito produttivo di Poà (Brasile) per Aqualav Serviços De Higienização Ltda e sito produttivo di Jaguariúna (Brasile) per Maxlav Lavanderia Especializada S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco o riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

Le nostre conclusioni sul Report di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia non si estendono alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" dello stesso, predisposte, su base volontaria, ex art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Luca Pasquini
Socio

Parma, 15 aprile 2025



**Servizi
Italia**

SI, Servizi Italia

La **risposta** semplice alle **domande** complesse

SERVIZI ITALIA spa

Via S. Pietro 59/B

43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY

Tel. +39 0524 598511

sede@si-servizitalia.com

www.servizitaliagroup.com

Progetto grafico realizzato in collaborazione con Amapola Società Benefit

Illustrazioni: Digital Dodo

Immagini: Digital Dodo per Servizi Italia