



Servizi
Italia

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2021



Dichiarazione consolidata di carattere non
finanziario ai sensi del D. Lgs. 30 dicembre
2016 n. 254

Lettera agli stakeholder



“Sostenibilità” implica riconoscere che tutto è in relazione con tutto; che non c’è prosperità economica senza inclusione sociale; che la crescita deve fare i conti con l’ecosistema; che l’interesse individuale sta sempre in rapporto col bene comune; che la vita sociale è sempre un’alleanza intergenerazionale; che la diversità è una ricchezza se sa rispettare il bisogno di identità e di senso di appartenenza.¹

È con estremo piacere che condivido con voi la nona edizione del Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia, che esce in un momento dove forse possiamo iniziare ad essere cautamente ottimisti rispetto alla situazione pandemica mondiale. Veniamo da un biennio molto difficile: la pandemia ha cambiato le nostre vite, il nostro lavoro e la nostra società, ma guardiamo al futuro con rinnovata fiducia, pur consapevoli che gli effetti della pandemia lasceranno un segno profondo nel nostro tessuto sociale ed economico, ridisegnando equilibri e rendendo più che mai evidente la necessità di trovare nuove strade e nuove soluzioni.

In questo contesto, il Gruppo Servizi Italia ha incrementato e trasformato il proprio impegno, in funzione delle diverse condizioni di contorno e mantenendo sempre fermo un pilastro fondamentale: **la sostenibilità rappresenta un valore chiave e deve influenzare la strategia di crescita e la creazione di valore.**

È ormai chiaro ed evidente a tutti che il profitto non è più la sola metrica sui cui sono valutate le aziende, che necessariamente devono porsi sul territorio, il mercato e la società con molte più chiavi di lettura e con la capacità di coniugare la creazione di valore con la sostenibilità nel tempo, guardando quindi necessariamente anche all’impatto socio-ambientale.

È in quest’ottica che si inserisce la rendicontazione del nostro impegno in ambito sociale, un’attività che va al di là delle imposizioni normative. Alla domanda di un mercato che sempre più chiede risposte chiare e concrete, rispondiamo con questo report, che rappresenta un’importante occasione per raccontare quale cammino abbiamo percorso e che mete future ci poniamo per consolidare il sistema di relazioni fra l’azienda e i territori in cui opera, nell’auspicio di creare un sistema virtuoso in grado di influenzare tutta la nostra catena del valore, dal fornitore all’utilizzatore finale.

Nel 2021 abbiamo anche celebrato i 35 anni di attività di Servizi Italia. Un traguardo importante che non sarebbe stato possibile raggiungere senza il contributo degli oltre 3.000 dipendenti del Gruppo Servizi Italia; a loro in partico-

lare va il mio ringraziamento per aver accolto e fatto propria la cultura della sostenibilità, traducendola quotidianamente in azioni concrete.

Il percorso da fare è ancora lungo, ma certamente non ci faremo spaventare; sappiamo di avere un ruolo importante nel contribuire a creare un mondo in cui etica e profitto non saranno in contrasto, in cui industria e territorio parleranno la stessa lingua: **un sistema equilibrato e replicabile, che permetta una crescita sostenibile e rispettosa dell’ambiente, affinché i successi della nostra azienda siano successi sostenibili, a favore dei nostri stakeholder e del mondo in cui viviamo.**

Il Presidente - Roberto Olivi



1. M. Magatti, “La sostenibilità è il nuovo baricentro delle nostre società”, 24/01/2021, articolo pubblicato su www.corriere.it

Lettera agli stakeholder



1. Premessa metodologica

1.1 Nota metodologica	05
1.2 Analisi di materialità e piano di sostenibilità del Gruppo	07
1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo	12

2. Il Gruppo

2.1 Il Gruppo	24
2.2 La Governance	31



3. I principali rischi e gli impatti connessi

3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia	35
3.2 Etica, integrità nel business e compliance	39

4. Le principali performance del Gruppo

4.1 Il Valore economico generato e distribuito	43
4.2 Il Valore per gli azionisti e le <i>investor relations</i>	45
4.3 Trasparenza fiscale	46



5. Il valore delle persone

5.1 Assunzioni e occupazione	53
5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	53
5.3 Politiche di remunerazione	53
5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti	55
5.5 Diversità e pari opportunità	55
5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	56
5.7 <i>Welfare</i> , benessere e serenità sociale	59
5.8 Relazioni industriali	60

6. La sostenibilità ambientale

6.1 Consumi di energia	64
6.2 Emissioni in atmosfera e GHG	65
6.3 Gestione delle risorse idriche	66
6.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi	69
6.5 Gestione dei rifiuti speciali	69

7. La sostenibilità sociale

7.1 Strategie di approvvigionamento	71
7.2 I clienti	73
7.3 Le comunità locali	76
7.4 Rapporti con le associazioni di categoria	77

Tassonomia UE	78
Allegati	81
Indice dei Contenuti GRI	112
Relazione della Società di Revisione	121

1. PREMESSA METODOLOGICA



1.1 Nota metodologica

Il Gruppo Servizi Italia presenta il nono Report di Sostenibilità che costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario predisposta in conformità al D.Lgs. 254/16 e relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all'esercizio 2021 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie, così come delle informazioni qualitative e ai dati quantitativi sociali e ambientali, corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2021 di Servizi Italia S.p.A. Nel rapporto, ove non diversamente specificato, si prende in considerazione **Servizi Italia S.p.A.** e le seguenti società da essa controllate²:



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



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



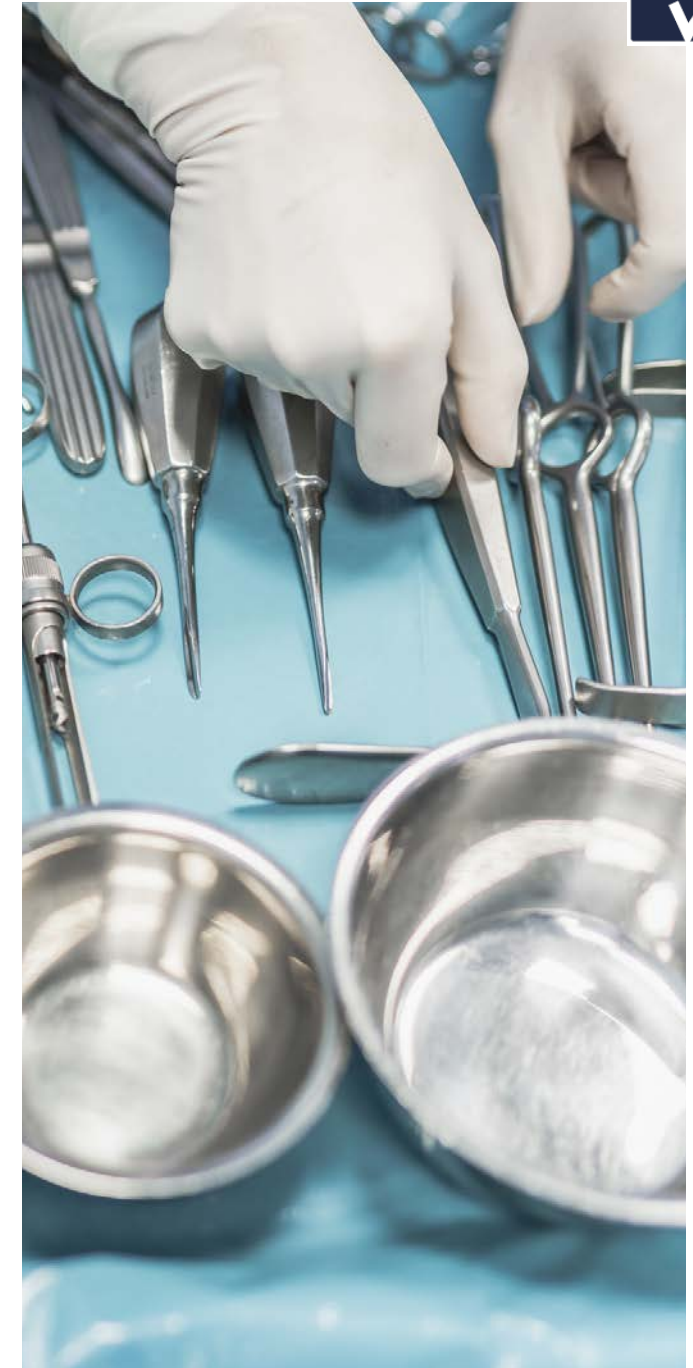
TURCHIA: Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi (capogruppo della società Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.).

Come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/16, il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurlo alla DNF prevista dalla normativa ed è stato redatto in conformità agli standard di riferimento: "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione "in accordance - core". Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto anche degli orientamenti del "Public statement on European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports" pubblicato dalla European Securities and Markets Authority (ESMA) in data 29 ottobre 2021.

La selezione degli aspetti e degli indicatori per definire i contenuti da rendicontare è stata effettuata tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder di riferimento, attraverso un processo di analisi di materialità descritto nel paragrafo "Analisi di Materialità e piano di sostenibilità del Gruppo" del presente documento.

2. Maggiori informazioni circa le società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda al paragrafo "3.2 Area di consolidamento" delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2021 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.



Nel corso dell'esercizio 2021, con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala:

1. In data 3 febbraio 2021, in coerenza con le azioni di ridistribuzione dei volumi al fine di ottenere una maggiore saturazione della capacità produttiva dei siti presenti nella area nord-ovest, è cessata l'attività produttiva presso lo stabilimento sito in Podenzano (PC);
2. In data 26 febbraio 2021, la Capogruppo ha comunicato di aver siglato il *closing* relativo alla cessione ad AlSCO Italia S.r.l., del ramo d'azienda *workwear*, il preliminare comunicato al mercato in sede di *signing* è stato effettuato in data 28 gennaio 2021. L'accordo ha avuto efficacia in data 1° marzo 2021 ed ha previsto:
 - la cessione da parte di Servizi Italia S.p.A. ad AlSCO Italia S.r.l. del Ramo d'Azienda che comprende in particolare il portafoglio clienti del settore *workwear*, lo stabilimento di Barbariga (BS) e relativo immobile, i rapporti contrattuali con il personale dipendente del settore *workwear* e i relativi debiti, gli impianti, i macchinari, le attrezzature e altri cespiti operativi riguardanti il settore *workwear*, la biancheria e prodotti tessili *workwear* e l'avviamento commerciale del Ramo d'Azienda;
 - la chiusura dell'unità locale presso Barbariga (BS).
3. Con il fine di tentare di ridurre le ricadute occupazionali e sociali e consentire una seppur limitata e parziale salvaguardia dei livelli occupazionali, la Capogruppo ha attivato con lettera del 6 settembre 2021 procedura ex art. 47 L.n. 428/1990 per l'affitto a Steris S.p.A. del ramo d'azienda denominato "Centrale di sterilizzazione strumentario Ariccia" costituito da 12 dipendenti.

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

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. Il Report di Sostenibilità, pubblicato annualmente, è stato predisposto con l'intento di fornire informazioni che siano affidabili, complete, bilanciate, accurate, tempestive, comprensibili e comparabili, così come richiesto dai GRI Standards.

Il presente documento è stato redatto dal Comitato CSR, 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.

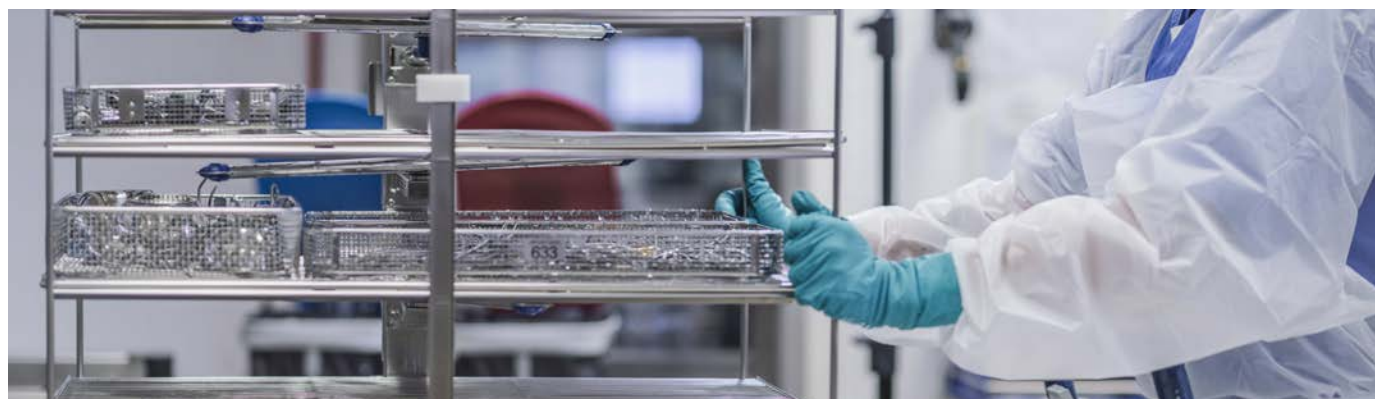
Il Report di Sostenibilità 2021 è inoltre oggetto di un esame limitato (*Limited Assurance Engagement* secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 *Revised*) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

La pubblicazione della presente DNF, contestuale a quella della Relazione Finanziaria, è seguita all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. in data 14 marzo 2022.

Nel Piano di Sostenibilità 2022-2024 le diverse attività ed

iniziative di investimento sono classificate in categorie (*Environment, Social, Governance, Economic*) associando ad ognuna di esse 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 controllate consolidate integralmente all'interno del Bilancio consolidato.

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



1.2 Analisi di materialità e piano di sostenibilità del Gruppo

Il Gruppo Servizi Italia ha definito un focus strategico ed avviato un percorso di miglioramento continuo relativo agli aspetti di sostenibilità, in un'ottica di creazione di valore per tutti gli *stakeholder* nel medio-lungo termine; in particolare nel *Business Plan* separato di Servizi Italia S.p.A. e consolidato del Gruppo Servizi Italia per il quinquennio 2022-2026 sono stati considerati anche gli impegni del **Piano di Sostenibilità 2022-2024**. All'interno del piano, le diverse attività ed iniziative di investimento sono classificate in categorie (*Environment, Social, Governance, Economic*) associando ad ognuna di esse 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 controllate consolidate integralmente all'interno del Bilancio consolidato.

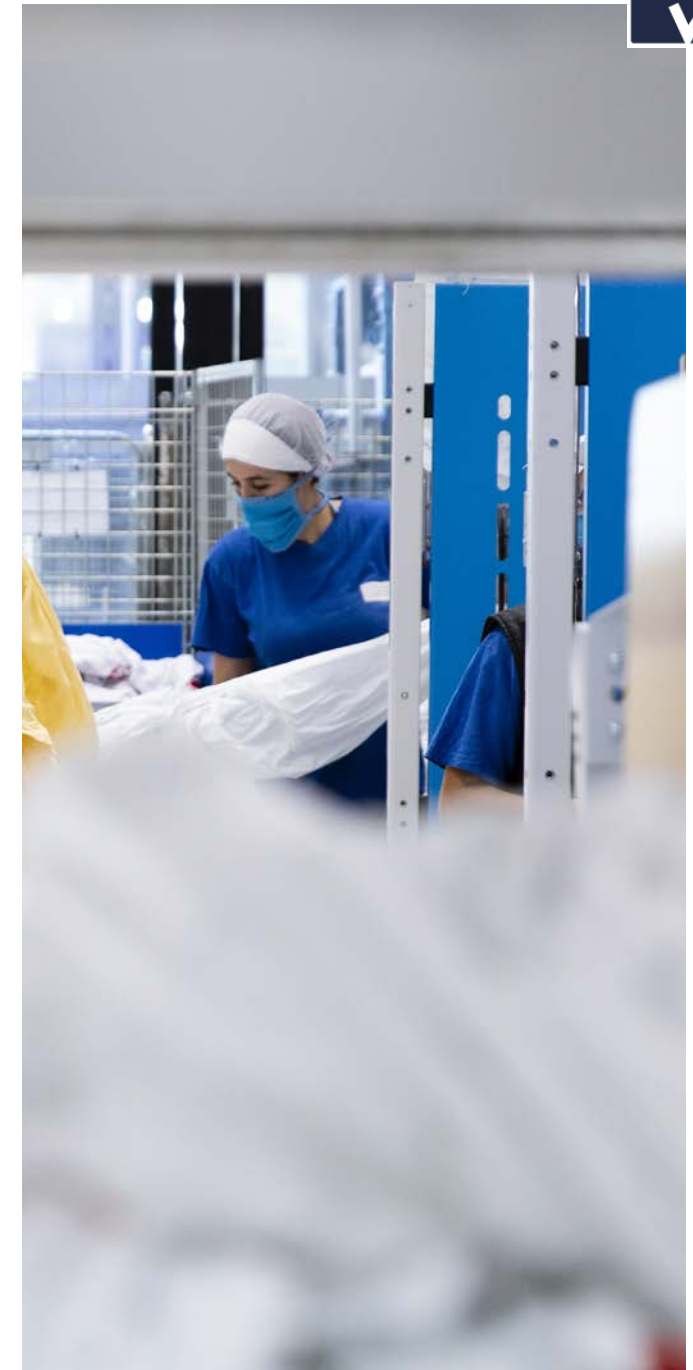
Per la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*, e dunque definire un focus strategico mirato, il Gruppo ha intrapreso un percorso strutturato di analisi delle priorità ("**analisi di materialità**"), come previsto dai *GRI Standards*, volta alla definizione dei temi materiali e alla predisposizione della matrice di materialità. L'obiettivo dell'analisi è identificare e valutare le tematiche maggiormente prioritarie per gli *stakeholder*, interni ed esterni al Gruppo, rapportarle alle priorità di azione del Gruppo e alla strategia industriale, al fine di verificarne "l'allineamento" (o il "disallineamento") e individuare eventuali *gap* da colmare.

I temi rilevanti sono stati sottoposti a valutazione da parte degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, coinvolti in maniera globale tramite un questionario; inoltre, per il 2021, si è deciso di approfondire le posizioni di una specifica classe di *stakeholder*, i fornitori, che sono stati coinvolti in incontri individuali volti a condividere e recepire le loro

posizioni sui temi materiali per il Gruppo, anche in un'ottica di futuro sviluppo e progressione.

Comprendere le aspettative degli *stakeholder* è una delle fasi cruciali dell'analisi delle priorità, è un momento di confronto e condivisione di tutti quegli aspetti legati alla crescita che, in questo momento storico più che mai, si deve declinare lungo due direttrici di sviluppo complementari: sviluppo strategico e sviluppo sostenibile.

Gli *stakeholder* ricoprono un ruolo fondamentale grazie al quale il Gruppo mantiene una visione sui contesti in cui opera, impegnandosi a considerare le loro aspettative, percezioni e priorità all'interno dei processi decisionali e nella definizione di obiettivi economici, ambientali e sociali.



CATEGORIE DI STAKEHOLDER	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Invio informativa aziendale sui principali risultati economici ed eventi societari. • Attivazione di gruppi di lavoro interfunzionali. • Partecipazione come beneficiari di retribuzione variabile annua e triennale. • Regalie per le festività natalizie. • Coinvolgimento regolare delle rappresentanze sindacali in tutte le fasi della contrattazione di secondo livello. • Certificazioni per la salute e sicurezza sul posto di lavoro. • Certificazione Family Audit. • Aggiornamento delle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs. 231/2001. • <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, antitrust, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.
Clienti diretti	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici, volta a favorire la divulgazione delle acquisizioni scientifiche in tema di sanità, <i>management</i> e sicurezza. • Promozione e pubblicazione di immagini e spazi pubblicitari o <i>case history</i> in riviste specializzate. • Aggiornamento alle modifiche normative del Modello Organizzativo approntato ai sensi del D. Lgs 231/2001. • <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, antitrust, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.
Clienti indiretti	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione e aggiornamento del Codice Etico. • Certificazioni per la qualità. • In termini di informazione e conoscenza, Servizi Italia si rivolge ai cittadini principalmente attraverso il proprio sito <i>web</i> e le attività sui diversi <i>social network</i>.
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di <i>Investor Relations</i>. • Pubblicazione annuale del calendario eventi societari. • Pubblicazione in tempo reale sul sito <i>web</i> di comunicazioni relative ad approvazioni e pubblicazioni di bilanci, relazioni, operazioni rilevanti e altri comunicati. • <i>Mailing</i> 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 <i>one-to-one</i> e partecipazione agli eventi organizzati da Borsa Italiana. • Attività dell'organismo di vigilanza e controllo.
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di valutazione delle <i>performance</i>. • Coinvolgimento nelle politiche per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia e la Prevenzione della Corruzione. • Coinvolgimento attraverso specifiche <i>videocall</i> per approfondire gli aspetti previsti dal questionario dell'analisi di materialità in relazione ai temi ambientali, sociali e di governance.
Comunità locale e scientifica	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazione eventi in linea con le <i>policies</i> aziendali. • Promozione di manifestazioni ed eventi. • Attività di promozione dei siti produttivi (visite, feste inaugurali). • Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. • 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. • <i>Compliance</i> normativa e organizzativa alla luce dell'applicazione delle leggi sull'anticorruzione, l'ambiente e la sicurezza nei diversi paesi in cui la Società opera.
Future generazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità. • Attività dell'organismo di vigilanza e controllo. • Certificazione in materia ambientale.

Come già nella scorsa edizione del report, l'area e le attività di coinvolgimento degli *stakeholder* sono state estese anche al perimetro estero (Brasile e Turchia), in una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità.

In conformità con il GRI *Standards*, per supportare gli organi preposti a definire un focus strategico mirato ai temi della sostenibilità, il Gruppo Servizi Italia ha applicato dunque un processo strutturato per l'analisi di materialità e la sua rappresentazione, che ha previsto:

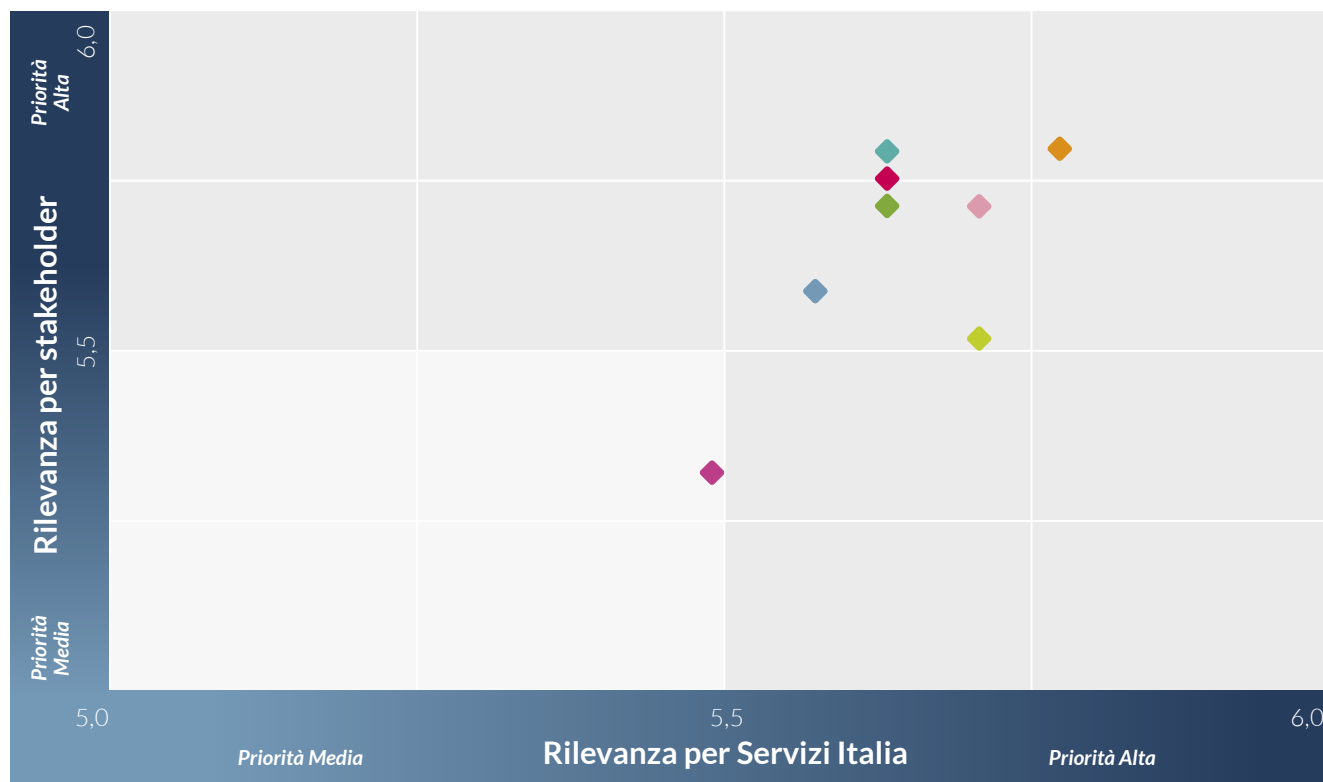
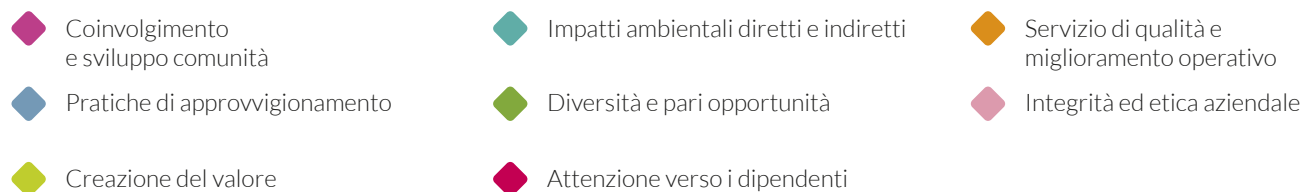
1. Analisi da parte del *top management* di Servizi Italia dei temi emersi come "materiali" nel corso dell'esercizio precedente. Le tematiche oggetto di valutazione sono risultate in linea con quelle identificate per il 2020, confermando l'analisi di *benchmark* condotta lo scorso anno. I temi sono stati aggregati sulla base di criteri di omogeneità determinando i seguenti quattro ambiti: *Governance, Economic, Environment* e *Social*.
2. Attività di coinvolgimento di alcune categorie di *stakeholder* interni (Consiglio di Amministrazione, *top management*) ed esterni (Dipendenti, Fornitori, Clienti, Aziende collegate/controllate, Azionisti, Associazioni), attraverso un questionario *online* inviato ad un campione composto da circa 150 rappresentanti le diverse categorie coinvolte e volto a indagare l'importanza relativa di ciascuna tematica nelle loro percezioni e la tendenza delle loro aspettative. In particolare, la categoria fornitori delle principali classi merceologiche rilevanti è stata coinvolta attraverso video interviste il cui obiettivo è stato quello di rivolgere domande riguardanti gli aspetti previsti dal questionario dell'analisi di materialità in relazione ai temi ambientali, sociali e di *governance*.
3. Coinvolgimento dei membri del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. e del *top management* del Gruppo per valutare il livello di impatto delle tematiche sulle strategie di gestione, determinato in base all'impegno, attuale e prospettico, assunto su ciascuna tematica.

La matrice di materialità aggiornata è stata oggetto di ana-

lisi e discussione da parte del Collegio Sindacale e del Comitato *Governance*. Le tematiche emerse come prioritarie risultano in linea con quanto emerso negli esercizi precedenti.

Sulle varie tematiche, anche in funzione delle priorità attribuite dagli *stakeholder* nella matrice, il Gruppo si impegna a lavorare proattivamente per rispondere alle diverse esigenze, attraverso l'individuazione, il monitoraggio e il raggiungimento di obiettivi e target formalizzati all'interno del *Business Plan* per il quinquennio 2022-2026 e del Piano di Sostenibilità 2022-2024.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2021 DEL GRUPPO SERVIZI ITALIA



AMBITO	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL' APPROCCIO STRATEGICO DEL GRUPPO
ENVIRONMENT	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Impegno nella gestione efficiente e corretta delle risorse energetiche ed emissioni GHG e altre emissioni inquinanti, del prelievo idrico, degli scarichi idrici e dei rifiuti e utilizzo dei materiali di consumo e imballaggio in particolare all'implementazione di azioni che limitino l'impatto ambientale in tutti i suoi aspetti.
SOCIAL	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Massimo rispetto per la diversità, a qualunque livello, non discriminazione e tutela delle pari opportunità.
	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Attenzione alle necessità dei dipendenti attraverso la definizione di politiche di sviluppo individuali (sviluppo competenze con formazione, sistema <i>performance management</i> , <i>policy di retention</i>) e l'impegno a garantire la tutela della persona attraverso politiche di <i>welfare</i> e prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Impegno a garantire alle persone del Gruppo una serie di condizioni migliorative rispetto a quanto previsto dalla legislazione locale, ad esempio, in materia di disciplina del lavoro, tutela della sicurezza e bilanciamento lavoro-vita privata.
	SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Rispettare la normativa e assicurare la conformità alle richieste contrattuali dei clienti con l'erogazione puntuale dei servizi richiesti, ricercando nel contempo il miglioramento operativo e la sostenibilità lungo il circuito di movimentazione degli stessi anche con l'innovazione tecnologica.
	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO COMUNITÀ	Coinvolgimento delle comunità locali e valorizzazione del territorio in cui opera il Gruppo per il sostegno allo sviluppo socio-economico.
	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Rapporto duraturo con i fornitori del Gruppo, per la garanzia di un servizio efficace e di qualità e la condivisione degli stessi valori e dello stesso impegno anche sul piano etico, sociale e ambientale.
GOVERNANCE	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Impegno nella prevenzione della corruzione, nella promozione dell'etica e integrità nel business e nell'allineamento con le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i> . Impegno costante nella protezione della reputazione, della credibilità aziendale nel rispetto della leale concorrenza. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al mercato.
ECONOMIC	CREAZIONE DEL VALORE	Crescita del fatturato attraverso il consolidamento del modello di <i>business</i> e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale. Impegno nella creazione di valore per gli azionisti e gli altri <i>stakeholder</i> del Gruppo.

PERIMETRO D' IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

TEMATICHE MATERIALI	ASPETTI GRI	PERIMETRO D'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO
INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Anti-corruzione	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Comportamento anti-concorrenziale	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	<i>Compliance</i> socio-economica	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
CREAZIONE DEL VALORE	<i>Performance</i> economica	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Imposte	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Materiali	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Energia	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Acqua	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Emissioni	Gruppo e Fornitori di energia elettrica e termica	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	<i>Compliance</i> ambientale	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Occupazione	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Presenza di mercato	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Formazione e istruzione	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Dipendenti e collaboratori esterni del Gruppo ⁴	Generato dal Gruppo Servizi Italia
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Diversità e pari opportunità	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Non discriminazione	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	<i>Privacy</i> dei clienti	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	<i>Marketing</i> ed etichettatura	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo e Fornitori	Generato dal Gruppo Servizi Italia e a cui il Gruppo contribuisce
COINVOLGIMENTO E SVILUPPO COMUNITÀ	Comunità locali	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia

4. 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.

1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo

Il Piano di Sostenibilità 2022-2024 riporta obiettivi/risultati/impegni finalizzati a promuovere il successo sostenibile del Gruppo, attraverso l'attuazione di politiche, strategie, azioni e iniziative di investimento di lungo di medio-termine legati agli stessi e considerati nel *Business Plan 2022-2026*. Il Piano è stato sviluppato tenendo in considerazione un percorso strutturato per l'analisi di materialità che ha individuato, sulla base delle aspettative degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, i temi rilevanti da comunicare, gli obiettivi, i risultati del 2021 e il piano 2022-2026 classificati in categorie (*Environment, Social, Governance e Economic*).

Il Piano di Sostenibilità traccia il cammino di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo e avvia un percorso di medio lungo termine verso una più ampia *disclosure* rispetto ai temi connessi al *Climate Change*.

Il Piano di Sostenibilità integra nelle sue direttrici di sviluppo gli ambiti di azione che animano il dibattito internazionale, in particolare:

- L'Agenda Globale 2030, con relativi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals, SDGs*);
- 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);
- Le disposizioni della normativa vigente e le raccomandazioni contenute nella lettera del Comitato per la *Corporate Governance* del 22 dicembre 2020.

I temi prioritari, una volta identificati, sono stati posti in relazione con i 17 SDGs al fine di individuare una strategia di sviluppo che fosse in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e che potesse essere recepita e identificata nel *business plan* di crescita e sviluppo del Gruppo.

Nella tabella seguente viene fornito uno schema sintetico dei temi materiali e dell'approccio strategico del Gruppo e di seguito, suddivisi per i diversi ambiti (*Environment, Social, Governance e Economic*), vengono presentati i piani previsti dal Piano di Sostenibilità con l'associazione degli impegni del Gruppo verso alcuni *target* degli SGD, gli obiettivi, i risultati del 2021 e il piano 2022-2026.



IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI | TARGET SDG: 6, 13.2, 13.3



DIMENSIONE: *ENVIRONMENT* (Efficienza operativa, Cambiamento climatico), *ECONOMIC* (Efficienza operativa)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Realizzazione dello studio Water Footprint ai sensi della norma ISO 14046.	Ottenimento della certificazione su due stabilimenti in Italia (Castellina e Arco).	Prosecuzione valutazione impronta ambientale su altri siti/ servizi del Gruppo. Conduzione studi per la certificazione "Made Green in Italy" (RCP di settore pubblicata 17 Giugno 2021).
Realizzazione dello studio Carbon Footprint ai sensi della norma ISO 14067.		
Mantenimento certificazione EPD per il servizio di lavanolo TTR.	Mantenimento certificazione EPD per il servizio di lavanolo TTR.	
Predisposizione di <i>policy</i> ambientali per le società del Gruppo non certificate secondo standard riconosciuti.	Le società del Gruppo non certificate secondo standard riconosciuti si sono dotate di <i>policy</i> ambientali o nella loro <i>policy</i> hanno integrato il rispetto per l'ambiente.	Mantenimento e aggiornamento di <i>policy</i> ambientali per le società del Gruppo non certificate secondo standard riconosciuti.
	Mantenimento certificazione ISO 50001 (Servizi Italia S.p.A.).	
Rinnovo delle registrazioni EMAS.	Rinnovo/mantenimento Registrazione EMAS per i siti produttivi italiani (Servizi Italia S.p.A.).	Rinnovo/mantenimento registrazione EMAS per i siti produttivi italiani.
	Acquisto di energia verde interamente prodotta da energie rinnovabili (Servizi Italia S.p.A.) con un risparmio di 8.135 tCO ₂ ⁵ .	<p>Verso la Carbon Neutrality</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisto di energia verde interamente prodotta da energie rinnovabili • incentivazione di produzione di energia da fonti rinnovabili • compensazione di emissioni di carbonio equivalente
<p>Uso razionale della risorsa idrica</p> <p>Mantenimento/potenziamento degli interventi organizzativi/tecnici e monitoraggio finalizzati alla gestione più efficiente delle risorse idriche.</p>	Bolzaneto - recuperati 71.993 mc acqua pari al 6,92% del totale acqua prelevata Servizi Italia S.p.A.	<p>Uso razionale e tutela della risorsa idrica</p> <p>Dotare tutti gli impianti di lavanderia industriale di impianti di depurazione interamente gestiti per migliorare la qualità delle acque reflue e a ridurre il consumo delle stesse</p>

5. Calcolo effettuato utilizzando il fattore di emissione *Market Based AIB - European Residual Mix 2020*.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI | TARGET SDG: 6, 13.2, 13.3



DIMENSIONE: ENVIRONMENT (Efficienza operativa, Cambiamento climatico), ECONOMIC (Efficienza operativa)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Investimenti per realizzazione ulteriore pozzo cavato a Montecchio Precalcino (VI).	Realizzato nuovo pozzo a Montecchio Precalcino (VI).	Valutazione e realizzazione nuovi pozzi in stabilimenti oggi privi.
Continua mappatura dei siti del Gruppo ricadenti all'interno di zone definite "Water Scarcity Areas" e gestione di eventuali siti critici.	Monitoraggio consumi idrici Servizi Italia in <i>Energy Team</i> . Rilevamento di aree critiche e relativo monitoraggio. Iniziato un progetto di riutilizzo dell'acqua presso la lavanderia di Maxlav in Brasile, con una riduzione di consumo di 1.800 m3 di acqua al mese.	
Rispetto delle disposizioni previste dai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il settore di riferimento.	Aperto tavolo di confronto aziendale e raccolta dati ed evidenze oggettive.	"Produce more from less" - ridurre i consumi energetici e di materia prima attraverso l'efficientamento delle risorse aziendali.
Monitoraggio e miglioramento <i>car policy</i> .	Inserimento auto ibride nel parco auto a noleggio.	Rinnovamento flotta aziendale con veicoli <i>low carbon</i> .
Garanzia del mantenimento degli investimenti di licenze <i>software</i> .	Licenze mantenute.	
Mantenimento delle attività di formazione e meeting tramite video conferenza.	Incentivazione al <i>remote working</i> . Erogati corsi di formazione in modalità FAD. Allestimenti di sale riunioni con sistemi per la videoconferenza.	Definizione di regole interne per l'adozione dello <i>smart working</i> . Mantenimento attività di formazione in FAD.
Continua sensibilizzazione per la riduzione delle ore di inutilizzo di <i>pc</i> , <i>monitor</i> , <i>laptop</i> al di fuori dell'orario lavorativo.	Condotta attività di sensibilizzazione rispetto alla riduzione delle ore di inutilizzo di <i>pc</i> , <i>monitor</i> , <i>laptop</i> al di fuori dell'orario lavorativo.	
Monitoraggio continuo sui consumi energetici e analisi dei dati.	Installazione sistemi di misurazione in continuo dei consumi. Implementazione misurazione aria compressa. Implementazione portale con consumi idrici.	Miglioramento continuo del rilevamento dati volto al controllo e all'ottenimento di certificati bianchi ed oggettivazione dei risparmi conseguiti.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI | TARGET SDG: 6, 13.2, 13.3



DIMENSIONE: *ENVIRONMENT* (Efficienza operativa, Cambiamento climatico), *ECONOMIC* (Efficienza operativa)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Estensione dei film da plastiche riciclate a tutti i siti.	Nel corso del 2021 l'utilizzo della plastica riciclata è aumentato dell'11% e rappresenta oggi l'82% del totale delle plastiche da imballaggio utilizzate.	Proseguimento con l'impegno finalizzato all'estensione dell'utilizzo dei film da plastiche riciclate.
Studio per materiali da imballo alternativi alla plastica.	Nel corso del 2021 sono proseguiti gli studi relativi all'utilizzo di materiali alternativi, senza però essere ancora arrivati a una soluzione idonea.	Proseguimento degli approfondimenti relativi a materiali alternativi alla plastica per imballaggi.
Investimenti in apparati tecnologici (dosatori automatici) per tutti i siti del Gruppo.	Dosatori automatici di detersivi installati in tutti i siti in Brasile e Turchia.	
Continui investimenti per estensione dell'illuminazione a LED.	Installazione illuminazione a LED in diversi luoghi di lavoro.	Prosecuzione installazione di sorgenti luminose efficienti dal punto di vista energetico.
Ottimizzazione dell'utilizzo di generatori di vapore a carbone nel sito produttivo situato in Turchia.	Sostituito impianto a carbone nello stabilimento di Smirne con nuovo impianto a gas.	
Riduzione delle emissioni specifiche di NOx.	Installato ad Arco (TN) nuovo generatore di vapore a maggior efficienza e minore produzione di NOx.	Interventi di adeguamento alla normativa per medi impianti di combustione con ammodernamento o sostituzione generatori di vapore.
Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/tecnici finalizzati ad un maggior avvio al recupero dei rifiuti speciali prodotti.	Sottoscrizione proposta di servizi di assistenza in ambito di economia circolare con Centrocot - bando C-TEX Regione Lombardia.	<p>Transizione verso un'economia circolare</p> <p>Definire e promuovere adeguate azioni di miglioramento in un'ottica di allineamento con le più recenti <i>policy</i> di economia circolare.</p> <p>Formazione e informazione interna in materia di economia circolare.</p> <p>Creazione progetti interaziendali volti al recupero e riciclo di scarti di produzione.</p> <p>Promozione di progetti di simbiosi industriale.</p>

In un'ottica di costante mantenimento degli impegni presi in termini di sostenibilità, si segnala che, rispetto all'edizione 2020, i seguenti obiettivi sono stati raggiunti, sostituiti o integrati in altri obiettivi.

OBIETTIVI PIANO 2021 - 2023	NOTE
Conduzione dello studio LCA per il servizio di lavanolo del cotone e ottenimento della relativa certificazione EPD.	<i>A seguito della pubblicazione dei CAM per i tessili e il lavanolo (01/2021), le stazioni appaltanti tengono in considerazione solo certificazioni "Made Green in Italy", CFP e WFP. Per questo motivo l'obiettivo è stato spostato sull'ottenimento di queste certificazioni.</i>
Realizzazione studio <i>Nitrogen footprint</i> e sua certificazione.	<i>Alla luce anche di quanto riportato sopra, al momento non sussistono motivazioni che giustificherebbero questa certificazione.</i>
Estensione del progetto "Plastic Free" a siti/sedi del Gruppo.	<i>Il progetto è stato interrotto con l'arrivo della pandemia, pur continuando a mantenere le buone prassi messe in atto con l'apertura del progetto (uso di borracce, fontanelle per acqua di rete ecc.).</i>
Investimenti in apparati tecnologici (armadi distributori, carrelli automatici, MES).	<i>Obiettivo non rendicontabile ai fini del target.</i>
Investimenti in impianti di cogenerazione per la produzione di energia elettrica.	<i>L'investimento inizialmente previsto su Bolzaneto è stato congelato in favore di altri target.</i>
Continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi di trasporto su gomma per la riduzione dei consumi di carburante.	<i>Il progetto è stato al momento congelato, in attesa di concludere un confronto interno e con i fornitori di servizi di logistica.</i>
Favorire uso prodotti Ecolabel, a basso contenuto ambientale.	<i>Ad oggi la certificazione Ecolabel è una specifica tecnica CAM per la partecipazione alle gare, non è un criterio premiante. Obiettivo chiuso.</i>
Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/tecnici e monitoraggio finalizzati alla gestione più efficiente degli impianti di combustione.	<i>Al momento non abbiamo contatore in tutti i siti e potremmo basarci esclusivamente su valori stimati e quindi non rendicontabili. Sotto questo punto di vista, sono stati aggiunti nuovi obiettivi allineati anche con i CAM.</i>

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ | SDG: 5.1

DIMENSIONE: SOCIAL (Diritti umani, Diversità)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Mantenimento/rinnovo della certificazione SA8000 per la Capogruppo Servizi Italia S.p.A.	Ottenuto mantenimento della certificazione (Servizi Italia S.p.A.).	Mantenimento/rinnovo della certificazione SA8000 (Servizi Italia S.p.A.)
		Programma di formazione dedicato ai temi diversità e comunicazione inclusiva.

In un'ottica di costante mantenimento degli impegni presi in termini di sostenibilità, si segnala che, rispetto all'edizione 2020, i seguenti obiettivi sono stati raggiunti, sostituiti o integrati in altri obiettivi.

OBIETTIVI PIANO 2021 - 2023	NOTE
Implementazione, presso le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo, del "Servizi Italia Compliance Program" costituito da <i>policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali.	Questo obiettivo è riportato anche nel piano relativo al target 3.9 "Attenzione verso i dipendenti".

ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI – SDG: 3.9, 8.2



DIMENSIONE: SOCIAL (Crescita delle persone, Formazione, Politiche di *safety*, Gestione della sicurezza)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Target annuo: 10.000 ore di formazione.	<p>Realizzati programmi di formazione per un totale di 14.825 ore.</p> <p>Tra i nuovi corsi effettuati in materia di salute e sicurezza per i lavoratori (in modalità FAD):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guida sicura e guida ecosostenibile • Rischio biologico 	<p>Nuovo target annuo formazione: 12.000 ore</p> <p>Tra i corsi programmati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento formativo in materia di sicurezza in centrale di sterilizzazione • Prosecuzione corso guida sicura ed ecosostenibile. <p>Avvio progetto di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori (attenzione all'ergonomia e alla sicurezza).</p> <p>Focus formativo per Preposti.</p>
Esecuzione dei controlli on site/remoto e indagine su tutti gli incidenti con individuazione di misure preventive e correttive.	Nessun giorno di interruzione di servizio causa COVID-19.	
Implementazione, presso le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo, del "Servizi Italia Compliance Program" costituito da <i>policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali.	<p>Emissione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (nuova revisione) • Mandato dell'<i>Internal Auditor</i> di Gruppo (nuova revisione) • Politica anticorruzione • Linee Guida anticorruzione 	<p>Emissione di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linea guida per la <i>governance</i> fiscale controllo e gestione del rischio • Procedura <i>whistleblowing</i> • Aggiornamento codice etico
Monitoraggio dei trasfertisti all'estero e informazione continua.	Aggiornamento procedura per la <i>travel security</i> e monitoraggio delle trasferte effettuate in Turchia, Macedonia Nord, Albania, Brasile, Marocco.	
Mantenimento del pacchetto <i>benefit</i> nelle diverse società del Gruppo.	<p>Ottenimento certificazione FAMILY AUDIT.</p> <p>Mantenuta in Servizi Italia S.p.A. la piattaforma di <i>welfare</i> aziendale "<i>FlexBenefit</i>".</p>	<p>Certificazione EXECUTIVE Family Audit.</p> <p>Mantenimento del pacchetto <i>benefit</i> nelle diverse società del Gruppo.</p>

ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI – SDG: 3.9, 8.2



DIMENSIONE: SOCIAL (Crescita delle persone, Formazione, Politiche di *safety*, Gestione della sicurezza)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Mantenimento del pacchetto <i>benefit</i> nelle diverse società del Gruppo.	Per l'esercizio 2021, Servizi Italia S.p.A. ha distribuito una erogazione liberale con <i>ticket compliments</i> .	Ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.
	Mantenuto il piano di <i>benefit</i> previsto per le società brasiliane.	Progetto " Healthy business - Healthy people " che comprende attività finalizzate al benessere psico-fisico dei lavoratori (ad es. pacchetti di prevenzione, convenzioni etc.).
Rinnovo, previo dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, degli accordi di secondo livello.	Accordi di secondo livello rinnovati.	Valutazione delle performance degli operai In Servizi Italia S.p.A. secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello.
100% degli operai di Servizi Italia S.p.A. coinvolti in accordi di secondo livello		
Approvazione Regolamenti piano <i>ABS</i> e <i>LTI Cash</i> di Servizi Italia S.p.A.	Mantenuti i regolamenti piano <i>ABS</i> e <i>LTI Cash</i> di Servizi Italia S.p.A. e delle controllate brasiliane.	Mantenimento del piano <i>ABS</i> e <i>LTI Cash</i> di Servizi Italia S.p.A. e delle controllate brasiliane.
100% dei beneficiari coinvolti nel piano <i>ABS</i> e <i>LTI Cash</i> di Servizi Italia S.p.A.		
Diffusione della cultura della sicurezza informatica e cambiamento dei comportamenti delle persone al fine di ridurre i rischi di <i>cyber security</i> .	Condotte attività di informazione interna sugli aspetti connessi alla sicurezza informatica e sulle buone pratiche sull'utilizzo dei materiali IT.	Attuazione di un piano di potenziamento e miglioramento delle capacità tecnologiche, operative e di analisi all'interno del Gruppo, continuando a promuovere e diffondere la cultura della <i>cyber security</i> .

In un'ottica di costante mantenimento degli impegni presi in termini di sostenibilità, si segnala che, rispetto all'edizione 2020, i seguenti obiettivi sono stati raggiunti, sostituiti o integrati in altri obiettivi.

OBIETTIVI PIANO 2021 - 2023	NOTE
Esecuzione dei controlli <i>on site/remoto</i> e indagine su tutti gli incidenti con individuazione di misure preventive e correttive.	<i>Obiettivo raggiunto.</i>
Continua promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società.	<i>Tutte le società del Gruppo hanno adottato un proprio Codice Etico. Obiettivo raggiunto.</i>
Attività di formazione e di verifica da parte della Capogruppo e/o enti terzi.	<i>Obiettivo già incluso nelle attività relative alla formazione.</i>

SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO | SDG: 8.2

DIMENSIONE: GOVERNANCE (Integrità e etica aziendali)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Mantenimento delle certificazioni richieste nei requisiti espressi nei capitolati dei clienti e dalla normativa vigente in materia di appaltazione e servizi.	Mantenimento delle certificazioni.	Continuo mantenimento delle certificazioni.
Continua riorganizzazione delle attività logistico-produttive degli stabilimenti per area geografica.	Investimenti effettuati per l'installazione di armadi di reparto per la distribuzione automatica delle divise.	Realizzazione nuova centrale sterilizzazione Brasile.
	Integrazione della funzione commerciale con il servizio.	Tracciabilità - garanzia di informazione - recupero dispersi.

COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ | SDG: 4.2, 4.4

DIMENSIONE: SOCIAL (Relazioni con le comunità, Sviluppo sociale)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni in attività culturali.	Sponsorizzazioni di iniziative culturali e benefiche sul territorio, sponsorizzazione di convegni scientifici.	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni di attività culturali.
Contribuire con il proprio esempio a divulgare elementi concreti alle comunità locali in materia di sostenibilità.	Accordo di collaborazione con Almacube e Unibo progetto di <i>open innovation</i> .	Collaborazione con Università per prosecuzione attività di promozione di progetti di innovazione su temi ambientali.

PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO | SDG: 4.2, 4.5

DIMENSIONE: SOCIAL (Gestione catena della fornitura, Politiche di *safety*, Risorse Umane)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
<p><i>Target</i> per gli esercizi di piano: 100% dei fornitori critici.</p> <p>Costituzione di un albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma <i>software</i>.</p>	<p>Attività propedeutiche al rilascio della piattaforma <i>software</i> per la qualifica dei fornitori.</p>	<p>Qualifica del 100% dei fornitori critici.</p> <p>Costituzione di un albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma <i>software</i>.</p>
<p>Implementazione, presso le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo, del “Servizi Italia <i>Compliance Program</i>” costituito da <i>policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e best practice internazionali.</p>	<p>Emissione di politiche e linee guida anticorruzione, oltre che a linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei rischi.</p>	<p>Informazione e coinvolgimento dei fornitori sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che sulle politiche applicate in materia di prevenzione della corruzione, al fine di creare un circolo virtuoso di impegno condiviso e influire positivamente su tutta la catena.</p>

INTEGRITÀ E ETICA AZIENDALE | SDG: 16

DIMENSIONE: GOVERNANCE (Efficacia CdA, Integrità e etica aziendali, Formazione)

OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
<p>Monitoraggio dell’attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nel CdA e nel Collegio Sindacale nelle diverse società del Gruppo.</p>	<p>Rinnovata la composizione del CdA in accordo con la <i>policy</i> in materia di diversità della composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, alla luce dell’entrata in vigore del nuovo Codice di <i>Corporate Governance</i> in data 31 gennaio 2020, a cui Servizi Italia S.p.A. ha aderito e che trova applicazione a partire dal 1° gennaio 2021.</p>	<p>Monitoraggio dell’attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nel CdA e nel Collegio Sindacale della Capogruppo e attività di influenza positiva sulle società controllate.</p>
<p>Monitoraggio delle segnalazioni per come richiamato nella procedura <i>whistleblowing</i>.</p>	<p>Nessuna segnalazione <i>whistleblowing</i> per l’anno 2021.</p>	<p>Monitoraggio delle segnalazioni per come richiamato nella procedura <i>whistleblowing</i>.</p>
<p>Predisposizione di un piano strutturato di <i>induction</i> dei Consiglieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato.</p>	<p>Aggiornamento del regolamento dei lavori consiliari secondo quanto indicato dal nuovo Codice di <i>Corporate Governance</i>. Tale adeguamento comprende anche il regolamento relativo Comitato Esecutivo e al Comitato Governance. Svolgimento di attività di <i>induction</i> per consiglieri e sindaci.</p>	<p>Predisposizione di un piano strutturato di <i>induction</i> dedicato a Consiglieri di Amministrazione e Sindaci dedicato in particolare alle attività del Gruppo.</p>
<p>Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001.</p>	<p>Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001 e adozione da parte di ciascuna società controllata del Gruppo delle proprie Linee guida e politica anti-corruzione.</p>	<p>Mantenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001 e vigilanza sull’applicazione delle linee guida.</p>
<p>Continua formazione ed informazione per amministratori, <i>top management</i> e dipendenti.</p>	<p>Conduzione del monitoraggio sul rispetto del codice etico e procedure 231.</p>	<p>Percorso formativo strutturato, rivolto a responsabili e dirigenti, focalizzato sull’applicazione del Modello 231.</p>

CREAZIONE DEL VALORE | SDG: 8.2

DIMENSIONE: *ECONOMIC* (Creazione del valore)

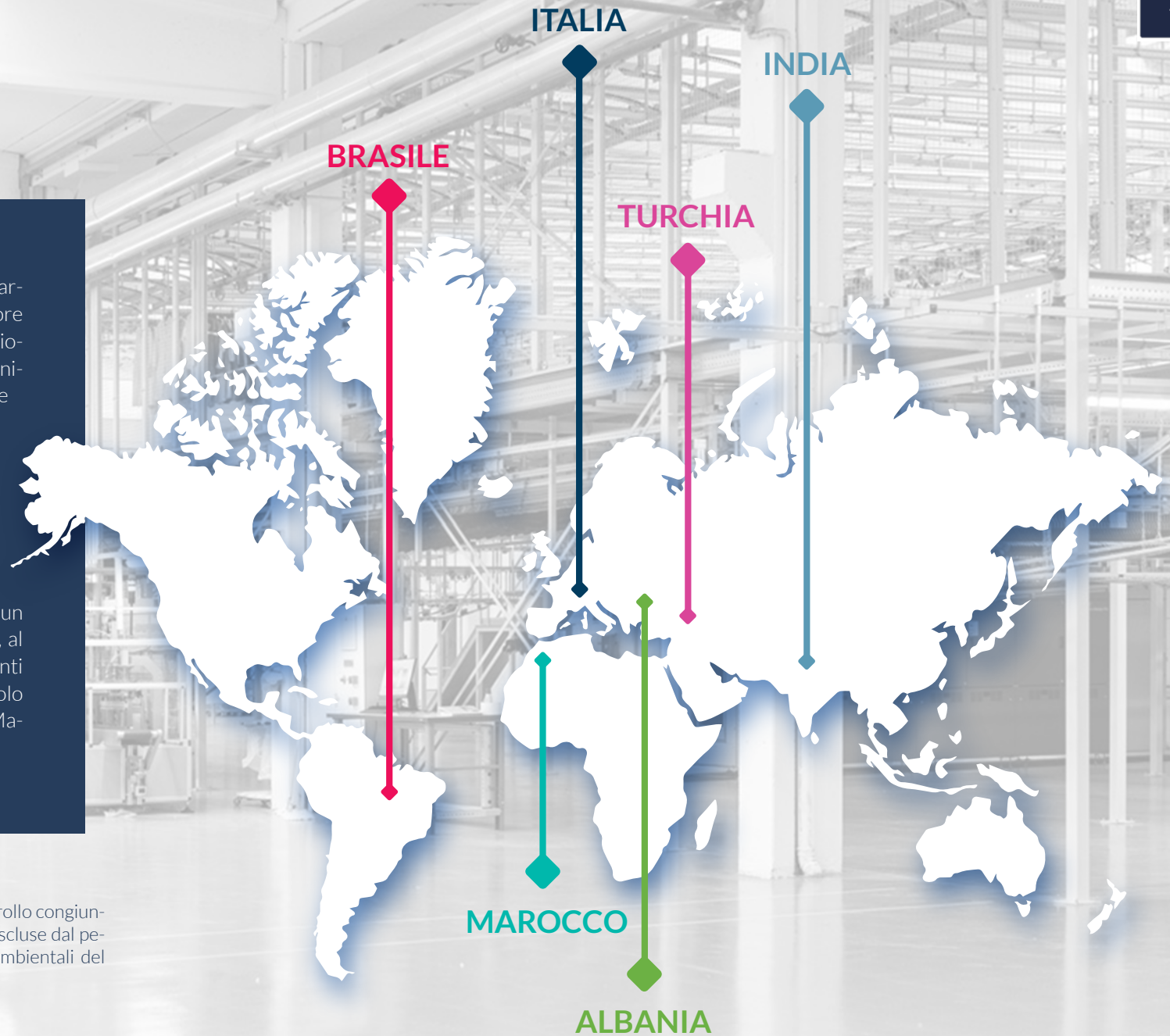
OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021	PIANO 2022-2024
Creazione nel tempo del valore economico generato dal Gruppo.	Valore economico generato dal gruppo pari a Euro 256,7 milioni rispetto a Euro 240,2 milioni generati nel 2020.	Mantenimento dei livelli di crescita e consolidamento della propria posizione di mercato a livello nazionale e internazionale.
Garanzia di remunerazione degli azionisti.	Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare Euro 1,5 milioni a Riserva da valutazione delle partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto e di riportare a nuovo il residuo utile d'esercizio. Propone inoltre di destinare Euro 0,2 milioni della Riserva da valutazione delle partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto a utili a nuovo, per il venir meno del vincolo di indistribuibilità.	Garanzia di remunerazione degli azionisti.

2. IL GRUPPO



2.1 Il Gruppo

Servizi Italia S.p.A. ha sede a Castellina di Soragna (Parma, Italia) ed è il principale operatore in Italia nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici in ambito sanitario. La società, che insieme alle proprie controllate italiane ed estere forma il Gruppo Servizi Italia, offre una gamma di servizi ampia e diversificata, grazie ad una piattaforma produttiva altamente tecnologica composta da 19 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 18 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, 3 *transit point* e svariati guardaroba ubicati presso aziende sanitarie, che compongono un modello logistico-distributivo efficace ed efficiente, al servizio di aziende sanitarie pubblico/private e clienti privati del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India, dell'Albania, del Marocco⁶.



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

2.1.1 La presenza in Italia

Servizi Italia S.p.A.

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A., quotata all'Euronext STAR Milano, è il principale operatore nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici in ambito sanitario.

In particolare le attività svolte dal Gruppo comprendono:



Noleggio e trattamento di tessuti, materassi e dispositivi di protezione individuali ad alta visibilità



Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici tessili assemblati in kit



Noleggio, trattamento e sterilizzazione di Dispositivi Medici di strumentario chirurgico assemblati in kit e servizi affini



Servizi tecnici per l'ingegneria clinica



Servizi di commercializzazione forniture in materiale monouso

Inoltre, nell'area del Trentino Alto Adige, Servizi Italia svolge anche servizio di lavaggio e noleggio biancheria per il settore alberghiero e ristorazione.

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. Servizi Italia si impegna quotidianamente per l'ampliamento e il mantenimento dei sistemi di gestione che presidiano alcune tematiche specifiche come la salute e la sicurezza del lavoro, l'ambiente, la qualità dei servizi erogati.

Per mantenere le certificazioni in essere, Servizi Italia mette in atto tutte le attività necessarie, tra le quali anche le attività di verifica svolte sia da personale interno che da Enti certificatori esterni accreditati.

Servizi Italia ha adottato diversi sistemi di gestione certificati in Italia, elencati nell'apposizione del sito *web* della Società e si pone come obiettivo quello di promuoverne l'adozione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa, in tutte le società controllate. Nel corso del 2021 sono stati effettuati, secondo i piani previsti, attività di audit dal *team* dell'assicurazione qualità, sicurezza e ambiente per la verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione adottati dalla Società; inoltre sono state svolte verifiche da parte di Enti terzi certificatori accreditati.

SOCIETÀ	AMBITO	TIPO CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO
Servizi Italia S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI ISO 37001:2016
	Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
	Qualità – Dispositivi Medici	UNI EN ISO 13485:2016
	Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
	Controllo della biocontaminazione	UNI EN 14065:2016
	Sistema di gestione per l'energia	UNI EN ISO 50001:2018
	Indumenti ad alta visibilità: metodi di prova e requisiti	UNI EN 20471:2017
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001:2018
	Conformità alla direttiva 93/42/CEE e s.m.i. recepita con D.Lgs n. 46 del 24/02/1997 e s.m.i. – Dispositivi Medici	Certificazione CE
	Valutazione biologica e test di biocompatibilità - Dispositivi Medici	ISO 10993
	Determinazione delle attività antibatteriche	UNI EN ISO 20645:2004, SN 195921 ⁷
	Conformità al regolamento europeo n.1221/2009	Certificazione di registrazione EMAS (<i>Eco-Management and Audit Scheme</i>) per i siti produttivi dislocati sul territorio italiano.
	Sistema di gestione della responsabilità sociale	SA8000:2014
	Strumento di certificazione che qualifica un'organizzazione come attenta alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei propri dipendenti	FAMILY AUDIT

7. 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.



Steritek S.p.A.

Steritek S.p.A. è il primario operatore italiano nell'offerta di servizi tecnici per l'ingegneria clinica, in particolare per la convalida per cicli di sterilizzazione, per sistemi di lavaggio strumenti chirurgici e servizi accessori per le strutture sanitarie. Steritek S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo e il modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001. Un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001 mantenuto e rinnovato negli anni, 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. La società è inoltre in possesso della certificazione UNI ISO 45001.

Wash Service S.r.l.

Wash Service S.r.l., attiva principalmente nel nord Italia nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale operativo di strutture sanitario-ospedaliere, residenze assistenziali, case di cura e case di riposo. Wash Service S.r.l. ha adottato un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo e il modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001. Un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001 e 14001 mantenuto e rinnovato negli anni, regolamenti interni, *policy* dettate dalla Capogruppo e attività di controllo 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.

Ekolav S.r.l.

Ekolav S.r.l., è una società avente sede nella regione Toscana ed è attiva nell'offerta di servizi di lavaggio e noleggio di biancheria piana, biancheria ospite e capi del personale in particolare per case di riposo, residenze assistenziali, strutture ospedaliere e clienti industriali. Ekolav S.r.l. ha adottato un proprio Codice Etico i cui principi e valori sono in linea con il Codice Etico della Capogruppo e il modello Organizzativo ex. D. Lgs 231/2001. Un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001 e 14001 mantenuto e rinnovato negli anni, regolamenti interni, *policy* dettate dalla Capogruppo e attività di controllo 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. La società è inoltre in possesso della certificazione UNI ISO 45001.



2.1.2 La presenza in Brasile

Nell'ambito dello sviluppo della strategia di internazionalizzazione del Gruppo, nel 2012, la Società in Brasile ha costituito la società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. la quale ha acquisito nel corso di un triennio le società attive 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 tecnologie, impianti/macchinari e innovazione, il Gruppo in Brasile è diventato, tramite i diversi *brand*, un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavano di tessuti. Le intenzioni strategiche del Gruppo nello Stato di San Paolo sono quelle di promuovere l'adozione dei sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa e di sviluppare i servizi della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), ricercando opportunità di *cross selling* su clienti *target* o avviando *partnership* mirando ad offrire un mix di servizi completo e rintracciabile grazie all'utilizzo della tecnologia RFID per garantire la tracciabilità dei tessuti.

Il mercato brasiliano è cambiato drasticamente in questi dieci anni e Servizi Italia ha contribuito in modo rilevante al processo di consolidamento del mercato. Laddove in passato esistevano tante piccole lavanderie a conduzione familiare, oggi esistono due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato dei servizi di lavano, mentre è nella fase di sviluppo il mercato dell'*outsourcing* dei servizi di sterilizzazione.



2.1.3 La presenza in Turchia

Il perimetro turco si compone della società Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi, (partecipata al 55%) e della sua controllata Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Le società turche sono attive mediante il *brand Ankara Laundry* nel settore del lavaggio biancheria per strutture sanitarie prevalentemente nell'area di Ankara.

Le intenzioni strategiche del Gruppo presso le società del gruppo Ankateks sono quelle di promuovere l'adozione dei sistemi di gestione, a garanzia della corretta organizzazione e rispetto della normativa e di sviluppare i servizi della sterilizzazione (sia tessile che strumentario), ricercando opportunità di *cross selling* su clienti *target* o avviando partnership mirando ad offrire un mix di servizi completo e rintracciabile grazie all'utilizzo della tecnologia RFID per garantire la tracciabilità dei tessuti.

La Turchia è attualmente un mercato con significative potenzialità di crescita, dove Servizi Italia ha visto la possibilità di apportare efficienza mediante lo stesso modello industriale adottato con successo in Italia. Attualmente, il Governo turco ha varato un pacchetto di in-

vestimenti per una collaborazione pubblico-privato, che prevede la costruzione di maestosi poli sanitari che rimpiazzeranno piccoli ospedali ormai desueti.

Il mercato turco è un mercato caratterizzato da importanti potenzialità di crescita, grazie alle recenti riforme locali in ambito sanitario che porteranno alla costruzione di una serie di nuovi ospedali a partecipazione pubblico-privata. Al momento non esiste un gruppo predominante nel mercato locale che fornisca i servizi di lavanderia e sterilizzazione: alcuni ospedali svolgono il servizio internamente ed altri si affidano ad aziende che offrono servizi generali di pulizia o lavanderia per altri settori. Anche la sterilizzazione dello strumentario chirurgico è fatta principalmente internamente alle strutture ospedaliere ma cresce la tendenza all'*outsourcing* della gestione delle centrali presso le strutture appaltanti.

Nel 2021, per le società estere facenti parte del perimetro di consolidamento, sono state effettuate opportune verifiche, al fine di agevolare, tra altro, le operazioni di definizione del Report di Sostenibilità richiesta dal processo di *reporting* rispetto ai dati ambientali, sociali e di *governance* favorendo il corretto flusso informativo verso la società di revisione e gli organi di controllo della Capogruppo.



2.1.4 Altre aree geografiche

Oltre a Brasile e Turchia, Servizi Italia è attiva anche in Albania, India e Marocco, tutte aree caratterizzate da:

1.

Mercati recenti e in forte sviluppo alla ricerca di operatori qualificati in grado di soddisfare l'elevata richiesta di servizi di qualità connessi all'attività di lavanolo/sterilizzazione, incrementata in alcuni paesi anche dal cosiddetto turismo medico.

2.

Alto tasso di penetrazione del mercato caratterizzato da pochi servizi di lavanolo/sterilizzazione affidati in *outsourcing* a operatori privati da parte degli enti sanitari (pubblici e privati).

3.

Competitività ridotta, in quanto mediamente gli operatori sono di piccole dimensioni con bassa capacità di autofinanziamento e modelli di gestione poco efficienti.

4.

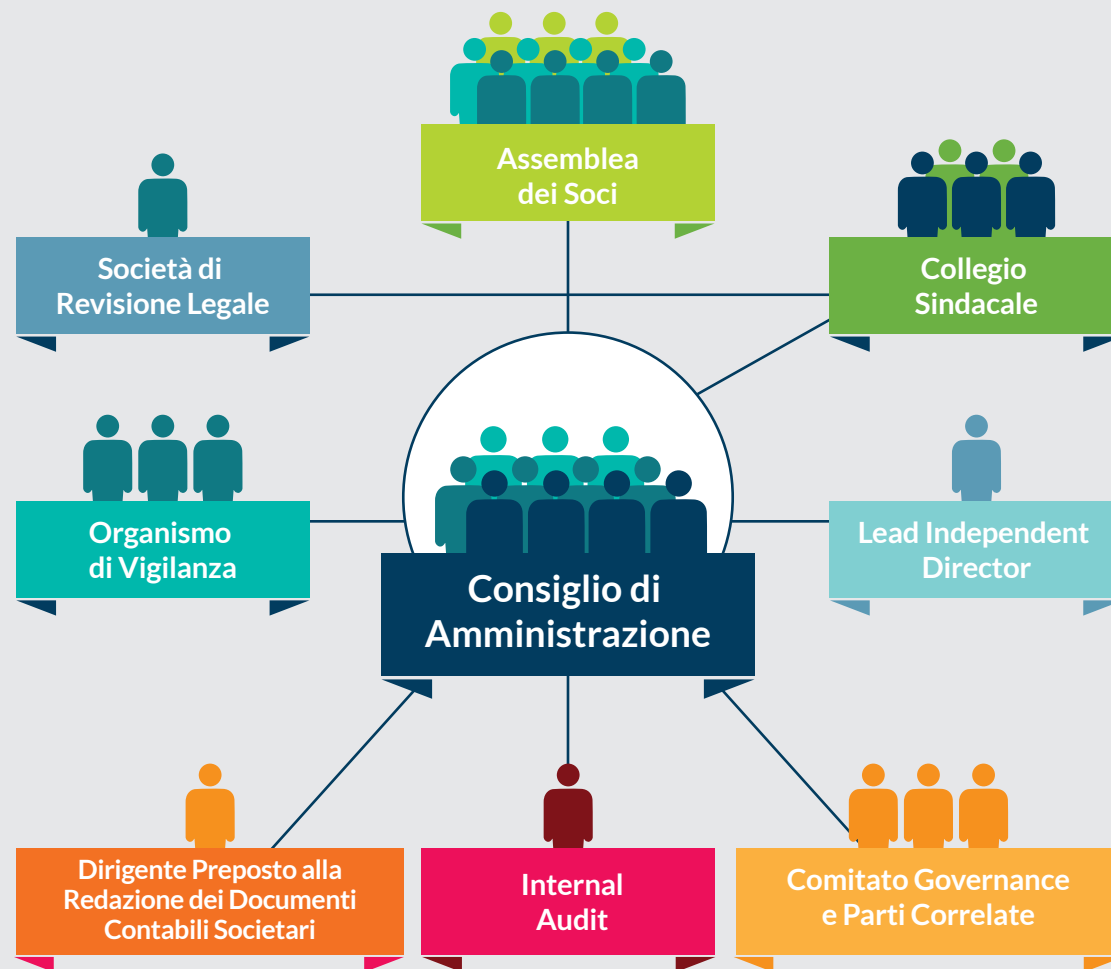
Siti produttivi obsoleti e senza un modello di gestione industriale con concreta possibilità di apportare efficienza mediante l'esportazione tecnico gestionale dei modelli industriali adottati nel Gruppo.

Pur avendo partecipazioni di minoranza nelle società di questi Paesi, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità, il Gruppo per mezzo del suo *management*, promuove l'adozione di sistemi di gestione a garanzia della corretta organizzazione e gestione ambientale e di sicurezza sul lavoro, nel rispetto delle normative locali

2.2 La Governance

Il sistema di Corporate Governance adottato dal Gruppo Servizi Italia è in linea con le *best practice* internazionali e aderisce ai principi previsti dal Codice di Auto-disciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana.

La *governance* societaria, basata su un modello di amministrazione a controllo tradizionale, è composta dai seguenti organi. →



L'Assemblea degli Azionisti del 20 aprile 2021 ha nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2021, 2022 e 2023 che è formato da 7 componenti, di cui 3 donne e 4 uomini.

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

	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	57%	43%	100%	64%	36%	100%

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

	2021				2020			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	0	29%	71%	100%	0	27%	73%	100%

Per ulteriori informazioni riguardanti il sistema di *corporate governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia ed il ruolo del Consiglio di Amministrazione, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari predisposta per l'Esercizio 2021, disponibile sul sito www.servizitaliagroup.com.

In relazione alla sostenibilità e alla Dichiarazione consolidata non finanziaria, si riporta di seguito il ruolo e le rispettive funzioni dei vari organi di governo.

Il **Consiglio di Amministrazione** (CdA): ha la responsabilità di garantire che la dichiarazione di carattere non finanziario sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 254/2016, la responsabilità di approvare la DNF entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio e la messa a disposizione della Società di Revisione allo scopo incaricata e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione delle strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materie CSR.

Il **Comitato Governance e Parti Correlate** (CG): comitato endoconsiliare che, alla data di approvazione del presente Documento, è costituito da soli Amministratori indipendenti. Valuta la correttezza del processo di formazione dell'informativa periodica non finanziaria, af-

finché 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*, a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo, al fine di valutare le proposte di attività in materia CSR, riferendone al Consiglio di Amministrazione 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 della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) ed esamina preliminarmente la relazione annuale, su cui esprime il proprio parere in vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Il **Collegio Sindacale**: nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto Legisla-

tivo 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.

Dall'organo delegato (Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo) dipende la figura del *CSR Manager*, il quale è responsabile della redazione della DNF e a cui 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 dei dati e delle informazioni e di redazione della DNF: Report di Sostenibilità secondo la normativa vigente.

Il **Comitato CSR**⁸, 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 della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario.



8. Il Comitato CSR è composto dal *CSR Manager*, unitamente al Comitato Esecutivo, Direttore Generale, Responsabile dei sistemi di gestione ambientale, Responsabile dei sistemi di gestione Qualità, Direttore Risorse Umane, Direttore Acquisti e altri responsabili di funzione coinvolti e/o un rappresentante 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.

3. I PRINCIPALI RISCHI E GLI IMPATTI CONNESSI



3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia

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 nuovo 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 modello adottato dal Gruppo è finalizzato a garantire la continuità dell'organizzazione e l'adeguatezza dei suoi processi, attività e prestazioni in termini di:



1. OBIETTIVI DI BUSINESS:

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



2. 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.

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 (come, ad esempio il Modello 231/01, Codice Etico ed il *Servizi Italia Compliance Program* costituito da *group policy* ispirate alla normativa, le 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:

1. 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;

2. Secondo livello: l'amministratore incaricato al sistema di controllo interno è responsabile del presidio di tutte le tipologie di rischio e della chiara rappresentazione al Comitato Controllo e Rischi o al Consiglio di Amministrazione del profilo di rischio complessivo del Gruppo e del suo grado di solidità;

3. Terzo livello: l'*Internal Auditing* a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, 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*.



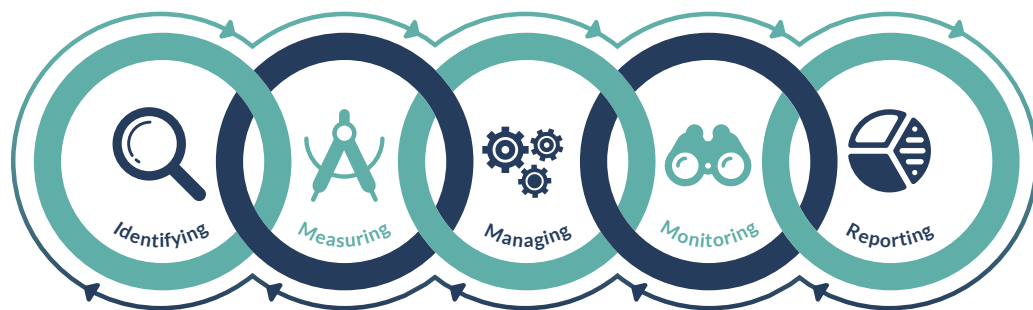
Per lo svolgimento delle proprie attività, l'*Internal Auditing* presenta al Consiglio di Amministrazione un piano delle attività in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati, in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Gli esiti delle attività svolte, con periodicità semestrale, sono portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, previo esame del Comitato Controllo e Rischi; 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 correttamente 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.

Il processo di controllo dei rischi, comune a tutte le funzioni di controllo, si articola, in coerenza con le *best practice* di riferimento, nelle seguenti fasi:

LE FASI DEL PROCESSO DI CONTROLLO



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 della *Risk Policy* di Gruppo, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico con cadenza almeno annuale. La *Risk Policy* rappresenta 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, le politiche di governo dei rischi ed il quadro dei relativi processi organizzativi. Nell'ambito del RAF, della *Risk Policy* e, quindi, del corpo normativo interno sul presidio dei rischi, sono contemplati, tra altri riportati nella Relazione sulla gestione dell'esercizio di riferimento, anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura ambientale, sociale 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 attività 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 (*environment*, *social* e di *governance*), 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.

Per ulteriori informazioni sulle altre tipologie di rischio si rimanda al Bilancio Separato e Consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2021.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p>RISCHI DI COMPLIANCE AMBIENTALE</p>	<p>La normativa in materia di protezione dell’ambiente sta diventando sempre più restrittiva, anche a seguito della maggiore consapevolezza e sensibilità della comunità su tali aspetti. Il risultato è un aumento delle richieste per le aziende in materia di minimizzazione del proprio impatto ambientale. Inoltre, l’aumento della popolazione e la crescita economica generano impatti correlati alla scarsità delle risorse, alla gestione di acqua, rifiuti e biodiversità. Il Gruppo opera in un settore, quello delle lavanderie industriali, particolarmente esposto a rischi ambientali quali, a titolo esemplificativo, inquinamento dell’aria, del suolo e delle acque, derivanti da smaltimento dei rifiuti, emissioni tossico-nocive e versamenti di materiali tossico-nocivi.</p>	<p>Il Gruppo Servizi Italia ha sviluppato un forte e costante impegno nella gestione e nel monitoraggio degli aspetti ambientali, attraverso l’adozione di sistemi di gestione certificati negli stabilimenti italiani (per il dettaglio delle certificazioni, si veda il capitolo 2 “Profilo del Gruppo”).</p> <p>L’impegno del Gruppo nella minimizzazione dei propri impatti ambientali viene demandato anche alle società del perimetro estero attraverso un costante monitoraggio delle performance ambientali e mantenuto attraverso la conformità a tutte le normative locali in materia e la promozione all’adozione di sistemi di gestione certificati e dell’adozione del <i>Servizi Italia Compliance Program</i> costituito da <i>Group policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti di natura ambientale.</p>
<p>RISCHI FISICI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>I rischi fisici derivanti dal cambiamento climatico possono essere legati a singoli eventi o a variazioni di lungo termine prevedibili nei modelli climatici. Eventi meteorologici estremi e disastri naturali espongono il Gruppo al rischio di danni sulle strutture produttive, con la conseguente possibilità di indisponibilità delle strutture coinvolte. Inoltre, il Gruppo è esposto al rischio di impatti sul funzionamento delle strutture produttive correlati a cambiamenti climatici graduali (per esempio la piovosità, ventosità).</p>	<p>Il Gruppo è presente sul territorio italiano con diverse sedi produttive aventi capacità disponibile a sopperire i carichi produttivi delle strutture coinvolte dal danno e mitigando i rischi connessi ai cambiamenti prevedibili nei modelli climatici e le relative implicazioni finanziarie complessive.</p> <p>Inoltre, il Gruppo fa ricorso alle migliori strategie di prevenzione e protezione, anche con l’obiettivo di ridurre i possibili impatti sulle strutture produttive. Vengono inoltre condotti interventi di manutenzione edile, aree cortilizie, tombini di scolo acque meteoriche.</p> <p>Tutte le aree italiane del Gruppo sono sottoposte a certificazione per la gestione ambientale (per il dettaglio delle certificazioni, si veda capitolo 2, “Profilo del Gruppo”) e attraverso l’applicazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA), riconosciuti a livello internazionale; le potenziali fonti di rischio sono monitorate affinché ogni criticità possa essere rilevata tempestivamente.</p> <p>L’impegno del Gruppo per le società estere è quello di promuovere le migliori strategie di prevenzione e protezione, anche con l’obiettivo di ridurre i possibili impatti sulle strutture produttive garantendo attività manutentive degli stabili/sedi.</p>
<p>RISCHI DI TRANSIZIONE LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>La transizione verso un modello energetico <i>low carbon</i> può implicare rischi legati a modifiche normative/regolatorie, politiche, legali, tecnologiche e di mercato associate alla lotta al cambiamento climatico, con un effetto sul breve, medio e lungo termine. In questo senso, questioni come i crescenti obblighi di reporting sulle emissioni e altri requisiti legali, l’uso di fonti energetiche a basse emissioni e la ridotta esposizione ai combustibili fossili, l’incertezza nei segnali di mercato con potenziali variazioni impreviste dei prezzi dell’energia, l’aumento dei costi delle materie prime sono i fattori di rischio legati al cambiamento climatico a cui il Gruppo può essere esposto e che possono potenzialmente influenzare la performance finanziaria dell’Azienda.</p>	<p>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 e la continua ricerca operativa per l’ottimizzazione dei modelli logistico distributivi dei beni e servizi e progetti mirati, in linea con alcuni degli obiettivi SDGs, per i quali il Gruppo ha deciso di promuovere iniziative.</p>

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<p>RISCHI LEGATI ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO</p>	<p>Rischi diretti e indiretti (conseguenza degli eventi) legati alle attività del Gruppo che a seguito della mancata osservanza delle normative e disposizioni interne, portano al verificarsi di incidenti che coinvolgano il personale e i collaboratori esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incendi ● Infortuni ● Spese mediche ● Spese assicurative e legali ● Perdita di ore lavorate ● Costi di riparazione o sostituzione materiali/macchine ● Multe ● Condanne ● Interdizione ● Danni di immagine pubblica e professionale ● Stress e calo nel morale dei lavoratori 	<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 Gruppo⁹ 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 al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, e una <i>travel policy</i>.</p> <p>Il Gruppo nelle società estere presidia il rischio: (i) con la promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società; (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>RISCHI CORRELATI AL REATO CORRUZIONE</p>	<p>La corruzione consiste nell'abuso di potere conferito con finalità di guadagno privato e può essere istigato da individui nel settore pubblico o privato. Qui viene interpretato includendo pratiche di corruzione quali tangenti, estorsione, collusione, conflitto di interessi e riciclaggio di denaro. Il Gruppo pone particolare attenzione ai rischi relativi a comportamenti o negligenze che possano portare al verificarsi di illeciti ed eventi/casi di corruzione lungo tutta la catena del valore, promuovendone il contrasto in ogni sua forma.</p>	<p>Il <i>management</i> 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. Il Gruppo a presidio del rischio: (i) in Italia, ha adottato fin dal 2006 e costantemente adeguato ed aggiornato 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 <i>Group Policy</i> anti-corruzione, che ha alla base l'attuazione un'analisi di rischi dei processi delle società, la predisposizione <i>Servizi Italia Compliance Program</i> costituito da group policy ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali, codici di condotta, procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti e della corruzione; (iii) procedura di <i>whistleblowing</i>; (iv) attività di controllo da parte della Capogruppo e enti terzi. Da marzo 2021, la Capogruppo ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione.</p>

9. Ad esclusione di Wash Service S.r.l. che si pone come obiettivo di intraprendere il percorso di certificazione nel triennio 2022/2024.

3.2 Etica, integrità nel business e compliance

Il Gruppo Servizi Italia attribuisce specifico rilievo al presidio dei rischi di non conformità alla normativa, nella convinzione che il rispetto delle leggi e della regolamentazione di riferimento costituisca un elemento fondamentale nello svolgimento delle proprie attività.

I principi etici e valori sono volti a:

- Trasparenza, onestà, correttezza, buona fede nel pieno rispetto delle regole poste a tutela della propria posizione di azienda leader e della propria reputazione aziendale;
- Coinvolgimento degli *stakeholder*, estendendo il dialogo sui temi della sostenibilità e della responsabilità d'impresa;
- Creazione di valore competitivo per l'azienda, per gli *stakeholder* e per il territorio in cui opera;
- Tutela e promozione dei diritti umani;
- Tutela della libertà individuale in ogni sua forma e ripudio di ogni sorta di discriminazione, di violenza, di corruzione (in ogni sua forma con riferimento a qualsiasi soggetto pubblico o privato) di lavoro forzato o minorile;
- Riconoscimento e salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani;
- Tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità.

Coerentemente con il proprio sistema di valori e gli impegni già espressi nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario: Report di Sostenibilità 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 ampliato quindi i contenuti della Politica Societaria integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Prevenzione di illeciti Antitrust e Strategia Fiscale e ha adottato delle **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.

La Società è convinta che l'adozione del Codice Etico costituisca un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della stessa affinché, nell'espletamento delle proprie attività, tengano comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente. I Codici Etici delle diverse società del Gruppo individuano le regole generali di comportamento che devono essere osservate da amministratori e dipendenti, con l'intento di garantire il buon funzionamento di tutti gli aspetti gestionali dell'impresa in termini di responsabilità sociale, etica ed ambientale. Le azioni, le operazioni, le transazioni ed 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 i soci, i 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 delle Società, nell'apposita sezione Società Trasparente, e sui siti internet delle singole controllate.

Servizi Italia, inoltre, nell'ambito delle attività di crescita esterna individua i partner, in funzione del business che svolgono nei Paesi esteri target e delle relazioni commerciali, nel rispetto della procedura aziendale di gestione del processo M&A.



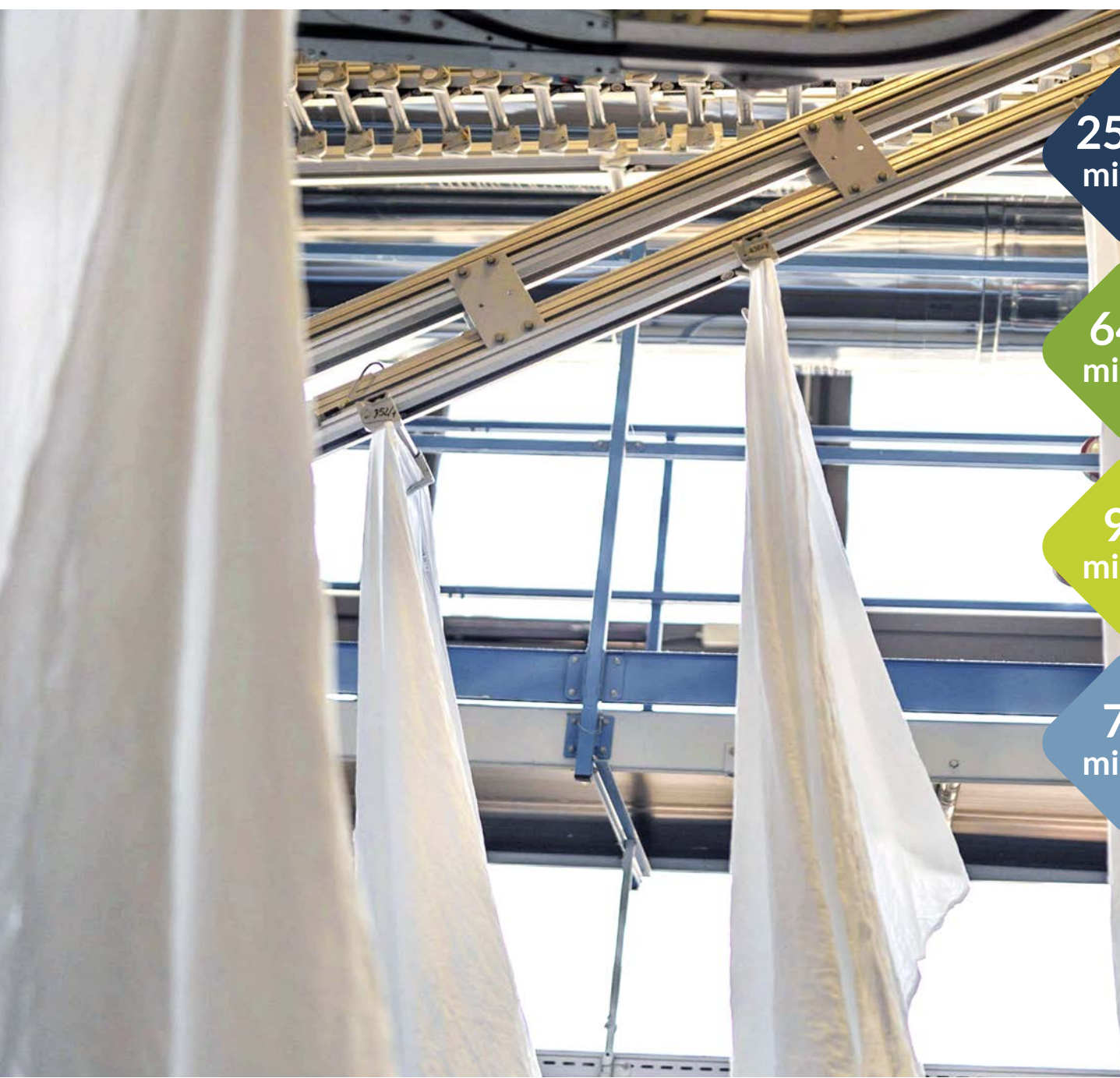
RELATIVAMENTE ALL'ESERCIZIO 2021:

- 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. In riferimento agli episodi rilevati in esercizi precedenti, questi sono ancora oggetto di investigazione e per ulteriori approfondimenti si rimanda al Bilancio separato di Servizi Italia S.p.A. e al bilancio consolidato al 31 dicembre 2021 nella sezione "informazioni sui procedimenti in corso";
- Non si sono registrate segnalazioni afferenti a violazioni del Codice Etico ed 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;
- 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 riferite a non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica;
- Non risultano sanzioni monetarie e non monetarie significative per il mancato rispetto a leggi e/o alle normative ambientali;
- Non risultano non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura dei servizi che abbiano comportato una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo;
- Non risultano casi 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 una sanzione, un'ammenda o un avviso da organi di controllo;
- 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 (GDPR, *General Data Protection Regulation*) e della vigente normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

4. LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL GRUPPO





€
256,7
milioni

RICAVI CONSOLIDATI

€
64,9
milioni

EBITDA

€
9,8
milioni

EBIT

€
7,2
milioni

UTILE NETTO

3.675

NUMERO DIPENDENTI A FINE PERIODO



4.1 Il Valore economico generato e distribuito

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 256,7 milioni evidenziando un incremento del 6,9% ovvero del 9,0% a parità di cambio rispetto all'esercizio 2020. In particolare, i ricavi derivanti dai servizi di lavanolo (che in termini assoluti rappresentano il 76,0% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 181,0 milioni del 2020 ad Euro 195,2 milioni del 2021 registrando una crescita pari a 7,8% ovvero 10,6% a parità di cambi. La crescita è sostenuta dal recupero dell'area Italia e dall'ottima crescita organica delle aree Brasile e Turchia, tuttavia compensata da una variazione cambiaria negativa (-2,3%). Con specifico riferimento all'area Italia, la crescita dei ricavi rispetto all'esercizio precedente è legata principalmente alle nuove gare dell'area nord-est, solo in parte attenuata dal calo dei volumi e dei prezzi di taluni contratti e dalla flessione avutasi nel settore alberghiero e ristorazione nella prima parte dell'anno. I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione biancheria (steril B) (che in termini assoluti rappresentano il 7,1% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 18,0 milioni del 2020 ad Euro 18,2 milioni, con un incremento del 1,1% dovuto ad una crescita del servizio di sterilizzazione tessuti in relazione a nuove gare nell'area nord-est italiana solo in parte compensato da una minore fornitura di tessuto non tessuto (TNT) rispetto al all'esercizio precedente. I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico (steril C) (che in termini assoluti rappresentano il 16,9% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 41,1 milioni del 2020 ad Euro 43,3 milioni del 2021, con un incremento del 5,4% dovuto principalmente ad alcune nuove commesse nell'area del nord-est Italia, nonché alla ripresa degli interventi chirurgici rispetto all'esercizio precedente¹⁰.



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**.

10. Per maggiori informazioni sull'andamento del fatturato 2021, fare riferimento al Bilancio consolidato del Gruppo Servizi Italia al 31 dicembre 2021.

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

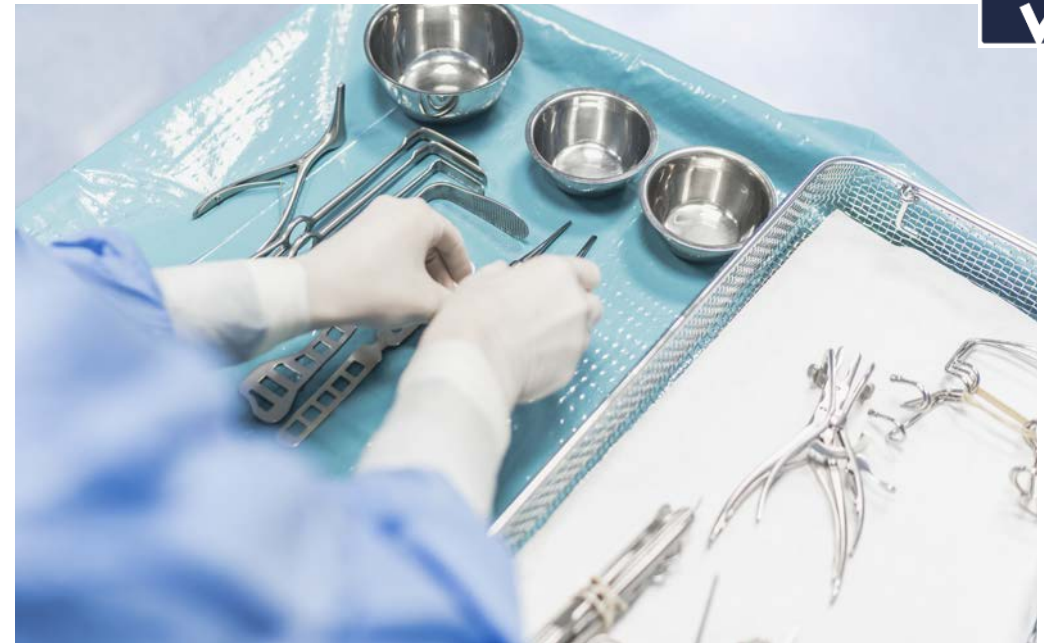
<i>(Euro migliaia)</i>	2021	2020
Ricavi delle vendite	256.694	240.160
Altri proventi	8.430	5.467
Proventi Finanziari	804	2.292
Proventi da partecipazioni	342	2.105
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all' <i>equity</i>	2.247	-1.663
Valore economico generato dal Gruppo	268.517	248.361
Costi operativi riclassificati	113.564	105.991
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	27.430	27.607
Costi per servizi	84.731	75.902
Altri costi	1.403	2.410
Remunerazione del personale	86.658	81.627
Costi del personale	86.658	81.627
Remunerazione dei finanziatori	4.989	5.409
Oneri finanziari	4.989	5.409
Remunerazione degli azionisti	-263	193
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	0 ¹¹	0
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	-263	193
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	937	-1.756
Imposte correnti e differite	937	-1.756
Comunità	17	74
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	17	74
Valore economico distribuito dal Gruppo	205.902	195.050
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	7.500	2.761
Ammortamenti e svalutazioni	55.114	54.065
Valore economico trattenuto dal Gruppo	62.614	56.826

11. Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare Euro 1,5 milioni a riserva da valutazione delle partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto e di riportare a nuovo il residuo utile d'esercizio; ha proposto inoltre di destinare Euro 0,2 milioni della riserva da valutazione delle partecipazioni con il metodo del patrimonio netto a utili a nuovo, per il venir meno del vincolo di indisponibilità.

4.2 Il Valore per gli azionisti e le *investor relations*

La Società ha approvato una Politica per la gestione del dialogo con gli Azionisti di Servizi Italia S.p.A., disponibile sul sito internet nella sezione *Investor Relations*. Scopo di tale politica è disciplinare le modalità di coinvolgimento e comunicazione della Società con azionisti attuali e potenziali al fine, inter alia, di potenziare lo scambio di informazioni e migliorare il livello di comprensione reciproca, nel rispetto in ogni caso delle disposizioni contenute nel Regolamento UE n. 596/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 (“**MAR**”) e nelle relative disposizioni di attuazione in materia di gestione e comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate e previsioni, così come riportato nella “Procedura per la gestione interna e la comunicazione all’esterno di documenti ed informazioni riguardanti Servizi Italia S.p.A.” adottata dalla Società.

Secondo le risultanze del Libro dei Soci, integrate dalle comunicazioni ricevute ai sensi dell’articolo 120 del TUF e da altre informazioni a disposizione della Società alla data di approvazione della presente DNF, coloro che partecipano, direttamente o indirettamente, in misura superiore al 5% del capitale sociale sono:



PARTECIPAZIONI RILEVANTI NEL CAPITALE AL 31/12/2021

DICHIARANTE	AZIONISTA DIRETTO	QUOTA % SU CAPITALE ORDINARIO
Coopservice S.Coop.p.a.	Aurum S.p.A.	55,334%
Steris Corporation	Steris UK Holding Limited	5,903%
Servizi Italia S.p.A.	Servizi Italia S.p.A.	6,29%*

*di cui senza diritto di voto 6,29%

Servizi Italia ritiene la **comunicazione finanziaria** un elemento di importanza fondamentale nella costruzione di un rapporto di fiducia con il mercato finanziario; una comunicazione chiara e trasparente, oltre ad essere un dovere nei confronti del mercato, rappresenta la possibilità di instaurare un dialogo continuo con i propri azionisti, nel pieno rispetto della vigente normativa. In particolare, la funzione *Investor Relations* promuove un dialogo continuo

con investitori istituzionali ed individuali e con gli analisti finanziari, assicurando parità informativa e comunicazione trasparente, tempestiva ed accurata, al fine di favorire una corretta percezione del valore del Gruppo.

Nel corso del 2021, il team di *Investor Relations* ha svolto incontri sia individuali che di Gruppo con analisti e investitori. Gli incontri sono avvenuti in modalità virtuale, tramite contatto diretto da parte degli azionisti. Nel periodo di riferimento la Società ha incontrato diversi investitori partecipando ai due eventi virtuali STAR (*Spring e Fall Edition*) organizzati da Borsa Italiana ed ha incaricato *Midcap Partners (Appointed rep by Louis Capital Markets UK, LLP)* per uno studio di ricerca pubblicato sul sito internet della società unitamente a quello dello *specialist* Intermonte SIM.

Il sito internet della Società www.servizitaliagroup.com è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti il Gruppo e la documentazione societaria di maggior rilievo, in italiano ed inglese. In apposite sezioni, facilmente individuabili ed accessibili, vengono fornite notizie che rivestono rilievo per gli azionisti, in modo da consentire un esercizio consapevole dei propri diritti. Un buon lavoro di comunicazione finanziaria permette di creare e rafforzare il rapporto fra azienda ed investitori; un’informativa efficace e chiara è il presupposto per impostare su basi solide e durature il rapporto tra impresa e investitori.

4.3 Trasparenza fiscale

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 ed 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 dovute 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, sono tenuti a recepire 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.serviziitaliagroup.com). La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, attraverso l'Unità Fiscale¹², 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.

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

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.

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 rispettare¹³.

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,

13. 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.

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*.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo 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. Laddove entità del Gruppo operino in Paesi che non riconoscano le regole di derivazione OCSE, le politiche dei prezzi di trasferimento saranno finalizzate al duplice obiettivo, da un lato, di assicurare coerenza tra luogo di produzione del valore e luogo di tassazione e, dall'altro lato, di evitare fenomeni di doppia imposizione. Per contenere i rischi fiscali, il Gruppo, compatibilmente con la disciplina applicabile, promuove la stipula di *ruling* con le autorità fiscali locali, tra l'altro al fine della definizione dei metodi di determinazione dei prezzi di trasferimento, dell'attribuzione di utili e perdite alle stabili organizzazioni e dell'applicazione delle norme relative ai flussi *cross border* tra entità 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 promuove l'adesione ai regimi di *co-operative compliance*, per le società che integrano i requisiti previsti dalle relative discipline domestiche, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata, e aderisce alle previsioni in materia di *transfer pricing documentation*, in conformità con le indicazioni delle *Transfer Pricing Guidelines* dell'OCSE (c.d. *three-tiered approach*, articolato su *Master File*, *Local File*, *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 (*teams*, *mail*) 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 **L. 262/2005** e il **D.lgs. 231/2001**. Nell'ambito dell'approccio alla compliance fiscale sono stati 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 di "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.

Reporting

Al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con cadenza annuale, viene indirizzata, per il tramite del Comitato Controllo e Rischi, una rendicontazione nella quale, con riguardo

alle entità del Gruppo, viene dato conto degli esiti dell'attività di monitoraggio del sistema di controllo interno del rischio fiscale e dello stato della gestione del rischio fiscale, per il periodo di imposta di riferimento, con indicazioni sulla contribuzione fiscale complessiva (**Total Tax Contribution** o anche **TTC**) del Gruppo rispetto all'esercizio precedente e con indicazioni riguardanti la % della TTC relativa a versamenti che rappresentano un costo per il Gruppo (*Taxes Borne*) e la percentuale residua di versamenti effettuati per effetto di meccanismi di rivalsa, sostituzione, etc. (*Taxes Collected*).

L'obiettivo della predisposizione annuale della rendicontazione TTC con il dettaglio di tutta la contribuzione fiscale in Italia e nei principali Paesi in cui il Gruppo opera sottolinea l'importanza che il Gruppo attribuisce alle tematiche fiscali, al loro ruolo sociale e in generale alla trasparenza come fattore che favorisce lo sviluppo sostenibile. Il concetto di valore distribuito si riferisce al contributo che l'azienda dà alla società in generale.

In base alla metodologia della rendicontazione TTC, il valore distribuito da un'azienda è composto dalla somma dei seguenti elementi:

- *Taxes borne e collected* (come valore distribuito alle pubbliche amministrazioni);
- Interessi netti (come valore distribuito ai creditori);
- Salari e stipendi al netto delle imposte (come valore distribuito ai dipendenti);
- Utili trattenuti per il reinvestimento o pagati come dividendi (come valore distribuito agli azionisti).



14	RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE					
	2021			2020		
In /000 euro	Italia	Turchia	Brasile	Italia ¹⁵	Turchia	Brasile
Nomi delle entità residenti	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm In- saat Tekstil Temizle- me Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	SRI Empreendimen- tos 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 In- saat Tekstil Temizle- me Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	SRI Empreendimen- tos 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	234.236	7.289	26.469	214.999	7.399	26.714
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	4.135	112	2.175	3.346	151	1.991
Utile/perdita ante imposte	753	-756	1.539	-6.690	329	-1.886
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	100.722	3.335	21.471	102.521	5.192	18.828
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	263	0	261	208	24	335
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	658	0	178	204	55	477

14. 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 31.12.2021, in quanto sono stati adottati i Local GAAP.

15. 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.

5. IL VALORE DELLE PERSONE



La valorizzazione delle persone, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la creazione di un ambiente di lavoro positivo che offra a tutti pari opportunità sulla base del merito e l'incentivo a sviluppare le proprie competenze professionali rappresentano le componenti essenziali della crescita del Gruppo. Le persone sono l'elemento fondamentale che permette di affrontare le sfide in uno scenario sempre più dinamico e competitivo.

Il Gruppo Servizi Italia occupa la maggior parte delle proprie risorse nelle aree produttive (lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione, guardaroba dedicata alla distribuzione dei materiali), oltre alle attività *corporate* (indirette). La distribuzione delle risorse è dimensionata rispetto alle effettive esigenze richieste dai processi che devono essere garantiti per il buon funzionamento del *business*.

Le attività del Gruppo Servizi Italia sono considerate essenziali, di prima necessità e di pubblica utilità; in considerazione di questo, e visto il perdurare dell'emergenza sanitaria durante tutto il 2021, il Gruppo ha focalizzato il proprio impegno nella implementazione delle misure normative e organizzative idonee a garantire la prosecuzione delle attività produttive durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19, al fine di mitigare i possibili effetti negativi sull'erogazione dei servizi ai clienti e garantire la continuità del business.

Work-life balance

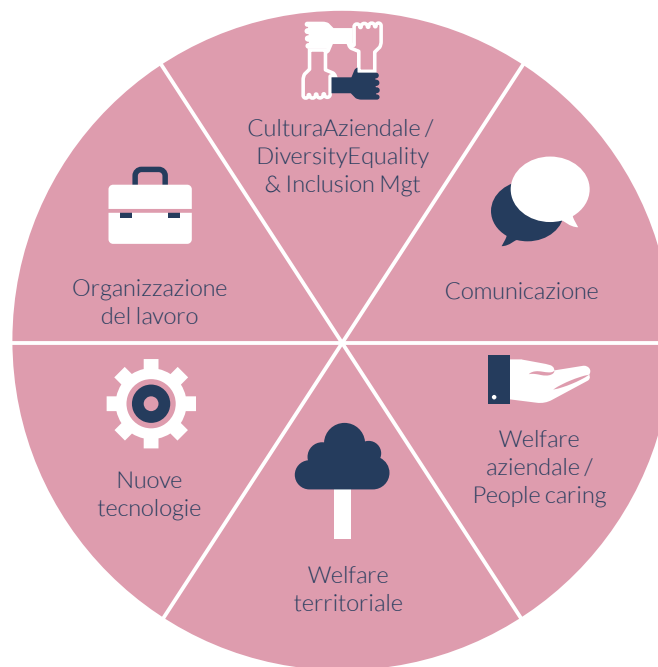
L'11 novembre 2021 Servizi Italia ha conseguito la **certificazione base Family Audit**, entrando così a far parte di un network virtuoso di organizzazioni orientate a qualificarsi sempre di più come ambienti di lavoro eccellenti, sensibili ai temi della conciliazione vita - lavoro e dunque al benessere dei propri dipendenti.

Si tratta in generale di adottare e implementare politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti, al miglioramento del clima aziendale e alla crescita.

Conseguire la certificazione Family Audit significa dunque **promuovere e avviare all'interno della propria azienda un percorso di cambiamento culturale e di miglioramento continuo**.

Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il potenziale conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute e al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione. Per un'impresa, dunque, non si tratta soltanto di una questione etica di responsabilità sociale, ma anche di un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico.

Per intraprendere questo percorso, è stata necessaria un'**attenta analisi del contesto lavorativo, dei bisogni e delle aspettative degli occupati, da cui è stato poi elaborato un piano aziendale**, in cui sono elencate tutte le misure che l'organizzazione si impegna a realizzare per raggiungere gli obiettivi che si è data. Il piano aziendale deve comprendere sei macro-ambiti:



Una volta completata questa prima fase di analisi, l'organizzazione ha **tre anni di tempo per realizzare le misure previste nel Piano**, con una verifica annuale dello stato di attuazione e di avanzamento delle azioni. Trascorso questo periodo di tempo, l'organizzazione ottiene il rilascio del certificato Family Audit Executive.

Alla base della certificazione Family Audit c'è una **logica bottom-up: non è l'organizzazione a scegliere e calare dall'alto le iniziative, ma sono stati gli stessi dipendenti a esprimere le diverse necessità in tema di conciliazione**.

Servizi Italia ha distribuito un questionario a un campione di oltre 400 dipendenti, per indagare le diverse esigenze in tema di conciliazione/vita privata. I risultati (ricevuti e trattati in forma anonima) sono serviti per analizzare le politiche di gestione delle risorse umane già esistenti, proporre azioni migliorative e/o nuove soluzioni ritenute idonee, non solo al raggiungimento degli obiettivi di certificazione, ma al miglioramento, per quanto possibile, del bilanciamento dei tempi di vita e lavoro dei dipendenti, attraverso la predisposizione e l'approvazione di un piano triennale di azioni, promosso dal Consiglio di Amministrazione e dal management della Società.

Le azioni individuate nel piano riguardano principalmente:

- la sperimentazione della flessibilità oraria per le figure impiegate, della cessione di ferie solidali e dello *smart working*;
- la dematerializzazione dei processi HR e Amministrativi;
- il *welfare* e il *well-being*;
- la prevenzione e la salute;
- il rafforzamento delle competenze manageriali in tema di conciliazione;
- la creazione della cultura organizzativa fortemente orientata allo sfruttamento intelligente degli strumenti IT e ai temi della conciliazione;
- l'istituzione di borse di studio per dipendenti e figli dei dipendenti;
- il sostegno alle comunità locali e valorizzazione delle persone.

5.1 Assunzioni e occupazione

Al 31 dicembre 2021 l'organico del Gruppo conta **3.675 dipendenti** (3.765 nel 2020) di cui il 90,34% sono operai, l'8,22% impiegati, l'0,98% quadri e lo 0,46% dirigenti.

Il processo di selezione e assunzione del personale è disciplinato da apposite procedure e la selezione dei dipendenti viene effettuata sulla base delle competenze e delle capacità professionali dei candidati. Il Gruppo garantisce a tutti le pari opportunità nell'accesso, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, appartenenza etnica, nazionalità, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.

Con l'obiettivo di garantire un contributo alla realizzazione della strategia individuata nel business plan, nel corso del 2021 sono state assunte 1.589 risorse in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 43% circa e un tasso di turnover in uscita del 46% circa, in aumento rispetto al 2020.

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2021 sono per il 59% donne e per il 41% uomini, con alta prevalenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (93%).

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

5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento

Le iniziative di dialogo e consultazione interne al Gruppo Servizi Italia mirano ad avvicinare i dipendenti ai vertici aziendali, informando sui risultati economici e presentando la pianificazione strategica; per questa ragione, con cadenza periodica, vengono organizzati incontri che hanno come argomento l'andamento economico-finanziario, i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri. Il sito internet, le *mailing list*, i social media e le bacheche aziendali, rendono partecipe il personale circa gli eventi societari riguardanti tematiche finanziarie, produttive, commerciali e di qualità, sicurezza ed ambiente.

Il modello organizzativo adottato dalla Società tiene conto delle funzioni e i ruoli che permettono di percorrere una rinnovata strategia, che prevede di concentrare le risorse disponibili per l'ottimizzazione e lo sviluppo dell'attività nel settore sanitario pubblico e privato, cercando inoltre di ampliare i servizi offerti puntando su quelli a maggior valore aggiunto.

Relativamente al dimensionamento dei ruoli organizzativi, in una logica di business *continuity*, si è dato corso all'individuazione e manutenzione delle tavole di successione previste dal processo di *succession planning* e alla relativa implementazione dei piani di sviluppo indivi-

duali delle risorse aventi ruoli considerati strategici.

5.3 Politiche di remunerazione

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 necessarie, 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. Gli elementi variabili della retribuzione si sostanziano quindi nel premio di risultato per tutti gli operai, impiegati e nel bonus legato alla valutazione delle performance e dei risultati per i ruoli di responsabilità (es. piano **annual bonus system** e piano **long term incentive cash**). Attraverso l'implementazione dei piani di incentivazione, Servizi Italia intende promuovere e perseguire i seguenti obiettivi:

- legare la remunerazione delle risorse chiave aziendali all'effettivo rendimento della Società, al successo sostenibile ed alla creazione di nuovo valore per il Gruppo Servizi Italia, come anche auspicato nell'ambito del Codice di Corporate Governance della società quotate;
- orientare le risorse chiave aziendali verso strategie per il perseguimento di risultati economico finanziari e ad una maggiore pervasività del tema della sostenibilità dell'attività di impresa, integrata nelle sue prospettive strategiche;
- allineare gli interessi del **top management** a quelli degli azionisti ed investitori;
- introdurre politiche di **retention** volte a fidelizzare le risorse chiave aziendali ed incentivare la loro permanenza nella Società ovvero nel Gruppo.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sulla remunerazione 2021".

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Am-

ministratori, Dirigenti, Ruoli Apicali, Responsabili di funzione di staff e line organizzative rispetto al mercato, conduce periodicamente un'analisi del posizionamento retributivo per le posizioni apicali e le *key positions* 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 Annuale 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), per esempio:
 1. lo sviluppo del fatturato su commessa;
 2. il miglioramento della marginalità di commessa;
 3. il miglioramento del costo medio del kg di biancheria prodotta o unità di sterilizzazione prodotte;
 4. il rispetto dei tempi di progetto e la qualità dell'*output*;
 5. la *customer satisfaction* con riduzione delle eventuali penalità da contratto e reclami;

6. condizioni e standard di lavoro sostenibili;
7. specifici obiettivi di compliance;
8. progetti/attività/impegni individuati nel Piano di Sostenibilità del Gruppo riguardanti le tematiche rilevanti dell'ambiente, del sociale e della *governance*.

Gli ultimi risultati di analisi hanno evidenziato che il posizionamento complessivo di Servizi Italia rispetto al mercato di riferimento risulta essere competitivo, sia in termini di retribuzione annua lorda che di retribuzione complessiva.

Per quanto riguarda la politica di retribuzione variabile, sia intesa come valore del variabile a *target* che come tipologie di KPI utilizzati, Servizi Italia si dimostra competitiva e in linea con le migliori prassi di mercato.

Periodicamente, in sede di budget economico, il Direttore Risorse Umane, per valutare eventuali variazioni retributive da apportare rispetto all'esercizio finanziario precedente, si confronta con:

- Comitato Esecutivo e Comitato per le Nomine e la Remunerazione, relativamente alla retribuzione dei Dirigenti strategici;
- Comitato Esecutivo e Direttore Generale relativamente alla retribuzione di *Senior Manager*, *Middle Manager*, figure speciali/chiave;
- Responsabili di funzione dell'organizzazione societaria, relativamente alla retribuzione del personale impiegatizio/operativo.

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 e per l'erogazione del premio di risultato (componente variabile) al raggiungimento degli obiettivi fissati negli accordi sindacali di secondo livello in essere.



5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Le persone sono il fattore più importante per la crescita dell'Azienda, che si impegna a promuovere il loro sviluppo professionale, ponendo attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, incentivando lo spirito di squadra e favorendo lo sviluppo di un gruppo integrato e compatto, orgoglioso della propria identità aziendale. Per questo, Servizi Italia investe nella crescita professionale di tutte le persone, attraverso programmi di aggiornamento e formazione definiti sulla base di un'analisi dei fabbisogni specifici delle persone e di modalità e attività innovative in grado di garantire un'adeguata formazione rispetto alle competenze richieste dal ruolo.

Nel corso del 2021, il Gruppo ha erogato un totale di 14.825 ore di formazione, pari a 4,03 ore per dipendente, coinvolgendo per l'86,7% operai, il 12,4% impiegati, lo 0,3% quadri e lo 0,7% dirigenti. Il dato risulta in aumento rispetto al target fissato di oltre 10.000 ore, mantenendo costante l'aggiornamento di tutto il personale, a supporto della crescita professionale delle figure *junior* e al potenziamento delle competenze dei ruoli di responsabilità, nella consapevolezza che la formazione rappresenta una leva strategica per la crescita aziendale. Le ore di formazione risultano in aumento (+ 32% circa) rispetto a quelle del 2020. Il risultato è dovuto in parte al consolidamento della formazione a distanza (FAD) che ha consentito il recupero della formazione periodica soprattutto in materia di sicurezza e tecnica professionale per operai e in parte a nuove iniziative di formazione rivolte a tutto il personale relativamente, in primo luogo, alla privacy e all'anticorruzione.

Di seguito i principali ambiti di formazione per area geografica:

AREA GEOGRAFICA	AMBITI FORMATIVI
ITALIA	Manageriale prevista dai piani di sviluppo individuali delle risorse aventi ruoli considerati strategici e/o di figure chiave. Tecnica professionale e sistemi tecnici. Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità. Sistemi di certificazione UNI EN 37001 e normative in genere.
BRASILE	Tecnica professionale e sistemi tecnici. Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità.
TURCHIA	Tecnica professionale. Salute e Sicurezza sul posto di lavoro.

5.5 Diversità e pari opportunità

Il Gruppo Servizi Italia ha reso concreto il proprio impegno nella tutela delle **diversità, pari opportunità e non discriminazione** attraverso il mantenimento della certificazione SA8000 e l'adozione di un Codice Etico per tutte le società italiane, brasiliane e turche e il pieno rispetto della normativa vigente in ciascun Paese in cui Servizi Italia è presente.

Il Gruppo Servizi Italia opera in diversi ambiti geografici caratterizzati da un'ampia differenziazione anagrafica e di genere. L'eterogeneità delle risorse è portatrice di valori e opportunità derivanti dai diversi modi di perseguire e raggiungere i massimi livelli di performance all'interno di un unico e più ampio disegno organizzativo di Gruppo.

È in quest'ottica che il Gruppo Servizi Italia si muove e opera, nel rispetto della dignità di ciascuno e offrendo pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, evitando qualunque forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche o religiose.

I processi di gestione delle risorse umane sono applicati secondo gli stessi principi di meritocrazia, equità e trasparenza in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

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 2021 hanno usufruito del congedo parentale 27 uomini e 127 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2021 rispettivamente del 69,23% e del 85,86%.



5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo Servizi Italia è fortemente impegnato nel prendersi cura della sicurezza e salute dei suoi dipendenti, clienti e della comunità. 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 (in conformità al Codice di Condotta Fornitori interno), i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze nel Gruppo sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza del Gruppo Servizi Italia.

Il Gruppo Servizi Italia è dotato di una dichiarazione di impegno per la Salute e Sicurezza, sottoscritta dal top management del Gruppo, che 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 conforme allo 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;
- 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 e Steritek sono dotate di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza conforme alla UNI 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.

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 ed 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:

1. riesaminare le specifiche realtà ed attività operative, con riferimento alle mansioni, ai posti di lavoro ed ai soggetti esposti a potenziali fattori di rischio;
2. individuare i pericoli, le possibili cause, le potenziali conseguenze, la criticità di ogni possibile intervento;
3. individuare le misure di prevenzione e/o protezione programmandone conseguentemente l’attuazione, il miglioramento ed 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 oltre che l’osservazione delle attività anche da un’analisi dei principali eventi occorsi negli ultimi 3 anni, considerando tutti i tipi di infortunio occorsi 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.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2021 il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro pari a 18,01 basato su 1.000.000 ore lavorate, con una diminuzione del 24,5% rispetto al 2020 (23,70) per il personale dipendente e pari a 34,10 per il personale esterno¹⁶, in aumento del 268% rispetto il 2020 (9,28).

Se da una parte si registra quindi un miglioramento nella frequenza degli infortuni per i di-

pendenti del Gruppo, dall’altra per il personale esterno insieme all’aumento del 63% ore lavorate (la maggior parte necessarie per fare fronte ad assenze) è occorso un numero di infortuni che riporta il tasso di frequenza al valore del 2019 (26,71).

Nel corso del 2021, il Gruppo Servizi Italia non ha registrato infortuni di tipo mortale. Si è invece registrato, nella società Servizi Italia S.p.A., un infortunio con gravi conseguenze per durata, per caduta da una scala durante un’attività di manutenzione. 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 2021 sono proseguite le iniziative volte a rafforzare il sistema di controlli, 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.

16. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono le 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.





ITALIA

In Italia, nel 2021 sono proseguite le attività di *Internal Auditing* 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.

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'AN-VISA - Agenzia Nazionale per la Vigilanza Sanitaria. Similmente all'area italiana, la salute e sicurezza nell'area brasiliana tiene conto delle aree di lavoro e delle sue specificità riguardo alla manutenzione delle macchine ed 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.

TURCHIA

In Turchia, la legge sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in vigore da marzo 2003, ha imposto ad ogni datore di lavoro l'obbligo di prendere tutte le misure necessarie per assicurare un buon livello di salute e di sicurezza degli impiegati nell'ambiente di lavoro. I dipendenti a loro volta sono obbligati a rispettare costantemente le norme relative alla salute e sicurezza in vigore. Il Ministero del Lavoro ha il compito di controllare il rispetto delle norme e l'applicazione di eventuali sanzioni ai trasgressori.

Per dettagli relativi ad ulteriori dati sulla Salute e Sicurezza del Gruppo si rimanda alla sezione Allegati.

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 una 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:

- Assistenza sanitaria integrativa;
- *Ticket* elettronici per buono pasto;
- Auto aziendale, prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- Convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e strutture di interesse;
- Buoni spesa.

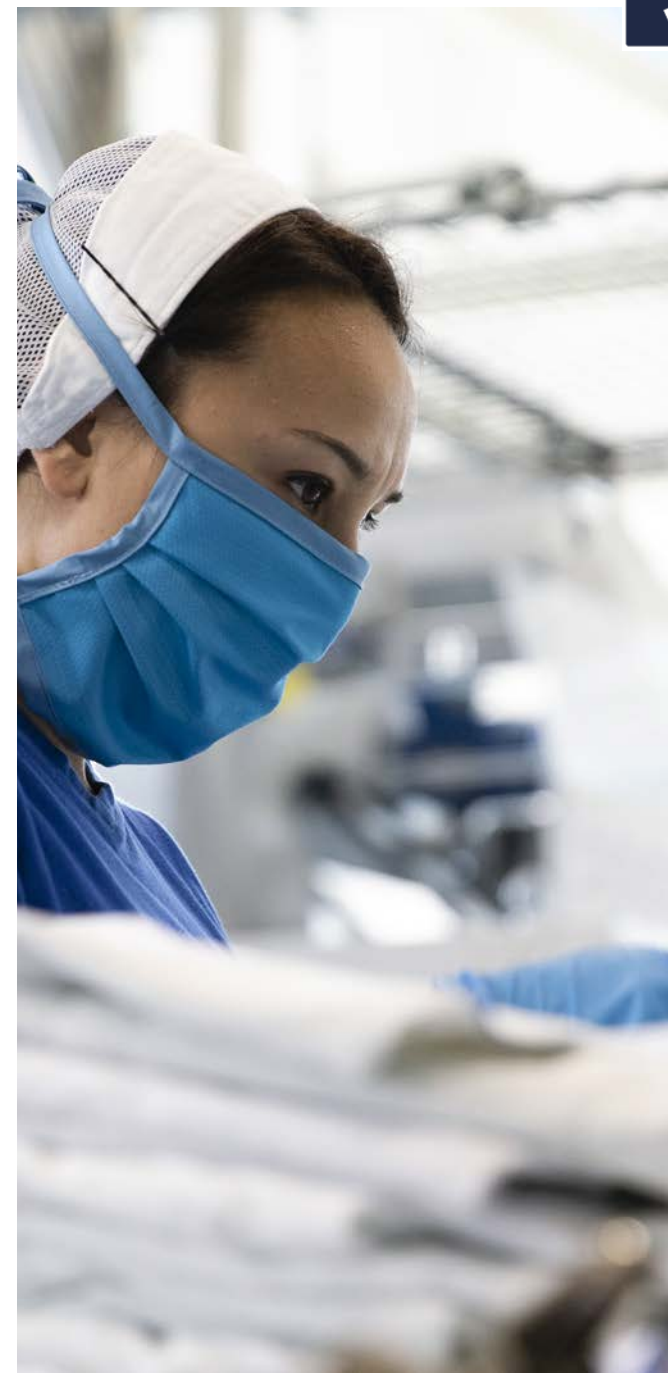
Anche nel corso del 2021 è stata mantenuta la piattaforma di *welfare* aziendale "*FlexBenefit*", che consente ai dipendenti di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in *flexible benefits*. A titolo esemplificativo, il *benefit* messi a disposizione all'interno della piattaforma possono essere relativi a previdenza, istruzione/formazione, assistenza (a bambini, anziani e persone non autosufficienti).

In **Brasile**, le azioni di *welfare* messe in campo dal Gruppo mirano a creare clima organizzativo, motivazione della squadra e miglioramento dei livelli di produttività. Oltre a quanto previsto dalla *Convenção Coletiva de Trabalho*, gli ul-

teriori 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

Nel corso del 2021, la Direzione HR ha focalizzato principalmente il proprio impegno per consentire la prosecuzione delle attività produttive durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19, al fine di mitigare possibili effetti negativi sull'erogazione dei servizi ai clienti e garantire la continuità del *business*.

In particolare, le attività hanno riguardato:

- il monitoraggio dell'evoluzione normativa relativamente ai divieti agli spostamenti, implementando le misure idonee a prevenire la diffusione del contagio;
- l'analisi dell'impatto dell'emergenza sulle risorse e sull'organizzazione del lavoro al fine di valutare variazioni dei livelli produttivi e attivare gli strumenti previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva per farvi fronte;
- l'attivazione di ammortizzatori sociali nei siti produttivi interessati da una diminuzione delle attività a causa dell'emergenza in corso.

In questo contesto, è proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, con l'obiettivo di cercare soluzioni condivise per rispondere alla situazione epidemiologica e di mercato.

Inoltre, al fine di contrastare gli effetti economici negativi legati sia all'attuale contesto di mercato che alla pandemia in corso, la Società ha intrapreso un percorso, ancora in essere, di riequilibrio finanziario e riorganizzativo.

Italia

Nel territorio italiano, Servizi Italia S.p.A. applica per il personale operaio ed impiegatizio il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini sottoscritto tra Assosistema e le OO.SS. Femca-Cisl, Filctem-Cgil e Uiltec-Uil, rinnovato con accordo avente validità dal 1

aprile 2019 al 31 dicembre 2022. Per il personale dirigente, invece, viene applicato il CCNL Dirigenti Industria.

Durante l'esercizio 2021, è proseguito il dialogo con le OO.SS. in ottemperanza della norma SA8000, per promuovere il comitato *Social Performance Team* (SPT) il quale ha il compito di condurre una valutazione formalizzata dei rischi legati allo standard di riferimento, effettuare un monitoraggio delle attività e collaborare nell'applicazione delle azioni correttive e preventive e nella verifica di efficacia.

Per ciò che riguarda gli accadimenti 2021, si segnala che in data 20 settembre 2021, la Capogruppo ha avviato, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli artt. 4 e 24 della Legge 223/1991, una procedura di licenziamento dei lavoratori strutturalmente eccedenti e unicamente riferibili all'unità produttiva sita in Ariccia (RM), Via Quarto Negroni, 4, in ragione della cessazione delle attività di tale unità produttiva afferenti al lavaggio e sterilizzazione tessuti.

Le motivazioni sono riconducibili alla perdita di volumi processati presso la predetta unità produttiva nonché all'intervenuta emergenza Coronavirus. Infatti, come già comunicato all'interno del documento di Bilancio del 31 dicembre 2019, nel luglio 2019, all'esito della gara d'appalto regionale, relativa a 8 lotti per la gestione dei servizi di Lavanolo presso le Aziende Sanitarie della Regione Lazio (3 lotti dei quali in precedenza erano stati affidati a Servizi Italia e processati presso lo stabilimento di Ariccia), Servizi Italia non si è aggiudicata alcuno dei lotti in gara, con conseguente riduzione strutturale dei volumi del reparto lavanderia dell'unità produttiva di Ariccia. In ragione di ciò, già nel 2019 la Capogruppo aveva avviato una procedura di licenziamento collettivo ex artt. 24 e 4 L. n. 223/1991 per i dipendenti di tale unità produttiva e, al fine di mitigare gli effetti sociali del programma di riduzione del personale, aveva sottoscritto, presso la Direzione Regionale Lavoro della Regione Lazio, un verbale di accordo con le OO.SS. con il quale si era resa disponibile a ridurre il numero complessivo degli esuberanti attraverso:



- lo spostamento temporaneo, di una parte di volumi normalmente processati presso altro stabilimento - con conseguenti costi aggiuntivi per l'Azienda;
- il trasferimento di dipendenti presso altre sedi aziendali con mantenimento dell'orario di lavoro o conservazione della posizione lavorativa degli stessi dipendenti presso lo Stabilimento di Ariccia attraverso riduzione dell'orario di lavoro.

Nel frattempo, il peggioramento della situazione di contrazione strutturale del mercato italiano delle lavanderie industriali, legata ad alcune criticità specifiche del comparto dei servizi alla sanità, quale il fenomeno dell'aggiudicazione di appalti con offerte economiche al ribasso e con marginalità economiche sempre più ridotte, ha determinato, tra l'altro, la mancata riconferma di contratti in portafoglio e l'aggiudicazione di commesse, già in portafoglio, a prezzi inferiori rispetto al passato.

Nel contesto di cui sopra, è intervenuta l'emergenza Coronavirus che, già da marzo 2020, ha avuto effetti sull'andamento della domanda dei servizi, in quanto le Aziende Ospedaliere hanno generalmente adottato una strategia di riduzione degli interventi chirurgici programmati nelle sale operatorie, confermando esclusivamente le prestazioni con carattere di urgenza, con conseguente impatto anche sull'attività di lavanderia e di sterilizzazione dello strumentario dello stabilimento di Ariccia.

Da ultimo, nel mese di maggio 2021 la Capogruppo, a seguito di partecipazione a gara, è risultata esclusa dall'affidamento di un contratto per servizi di noleggio di biancheria, materasseria, vestiario, teleria, lavanolo, manutenzione, logistica, noleggio e sterilizzazione strumentario chirurgico e servizi integrati di sterilizzazione. Il predetto contratto risultava peraltro già in portafoglio in relazione al solo servizio di sterilizzazione dello strumentario chirurgico, il quale costituiva circa il 95% dei volumi processati nella centrale di sterilizzazione sita nello stabilimento di Ariccia.

Quanto premesso, unitamente alla drastica riduzione strut-

turale di volumi su tutti i reparti del sito produttivo, accompagnata dall'assenza di nuove commesse (nemmeno potenziali nel breve/medio periodo, specie per quanto riguarda il settore ospedaliero pubblico) sul territorio della Regione Lazio, ha modificato radicalmente la situazione economica e produttiva del sito produttivo di Ariccia, causando uno sbilanciamento dei costi fissi, rendendo lo stesso antieconomico e quindi non più sostenibile.

Con il fine di tentare di ridurre le ricadute occupazionali e sociali e consentire una seppur limitata e parziale salvaguardia dei livelli occupazionali, la Capogruppo ha attivato con lettera del 6 settembre 2021 procedura ex art. 47 L.n. 428/1990 per l'affitto a Steris SpA del ramo d'azienda denominato "Centrale di sterilizzazione strumentario Ariccia" costituito da 12 dipendenti.

Per maggiori informazioni riguardo la chiusura dello stabilimento di Ariccia, si faccia riferimento al paragrafo "Eventi e operazioni di rilievo" contenuto nel bilancio separato e consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2021.

Per quanto riguarda le **aziende italiane controllate dalla Capogruppo**, si segnala che Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti, mentre le società Ekolav S.r.l. e Wash Service S.r.l. applicano il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini.

Brasile

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).

Turchia

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 AMBIENTALE

6
ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI



13
LOTTA CONTRO IL
CAMBIAMENTO
CLIMATICO



MADRE
DOXISO

Il Gruppo Servizi Italia considera la sostenibilità ambientale come uno dei valori fondanti per lo sviluppo della propria attività, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente. 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 costante promozione dell'efficienza e della sostenibilità dei 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. Alla base di questa attività ci sono i percorsi di certificazione ambientale (ISO 14001, EMAS e ISO 50001) già intrapresi e mantenuti nei vari siti italiani e che rappresentano un punto di riferimento indispensabile per tutte le realtà afferenti alla Capogruppo.

Sostenibilità ambientale significa capacità non solo 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.

In quest'ottica, si inserisce l'impegno messo dalla Commissione Europea per uno specifico sistema di classificazione volto ad identificare le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale, quale importante fattore abilitante per supportare gli investimenti sostenibili e per adottare le indicazioni del *Green Deal* europeo.



Nei paragrafi seguenti si riportano attività e impegni del Gruppo¹⁷ nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività. A fronte di tali intenti, le iniziative realizzate e gli obiettivi per il futuro si concentrano sui seguenti ambiti:



mantenimento delle certificazioni ambientali per tutti gli stabilimenti



riduzione dei consumi energetici



riduzione delle emissioni di CO₂ ed altri inquinanti



conservazione delle risorse idriche



gestione e recupero dei rifiuti



spese e investimenti per l'ambiente

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

6.1 Consumi di energia

Il Gruppo Servizi Italia ha da tempo avviato un percorso specifico di efficientamento orientato alla riduzione dei consumi energetici per unità di prodotto lavorato. Le linee strategiche di efficienza seguite hanno interessato:

- l'installazione nei siti italiani di contatori sui principali centri di consumo tecnologicamente avanzati e interconnessi;
- la sostituzione di caldaie
- la sostituzione di compressori
- l'installazione ed il mantenimento di sistemi di illuminazione a LED di nuova generazione

Presso i siti del Gruppo inoltre vengono periodicamente effettuate 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), carbone (Turchia), gasolio (Brasile). Sulla base di tali valutazioni, il Gruppo pianifica investimenti finalizzati al risparmio energetico presso i propri siti.

Si segnala nel corso del 2021:

1. Per Servizi Italia S.p.A. - Italia:

- la cessione del ramo di azienda denominato "workwear" incluso lo stabilimento di Barbariga (1 marzo);
- la chiusura dello stabilimento di Podenzano in linea con le scelte di redistribuzione dei volumi al fine di ottenere una maggiore saturazione della capacità produttiva dei siti presenti nella area nord-ovest (3 febbraio, con riconsegna dell'immobile alla proprietà il 16 agosto).
- la cessione della centrale di sterilizzazione di Ariccia (1 ottobre) e la sospensione dell'attività produttiva della lavanderia alla fine dell'anno.

2. Per la controllata Wash Service S.r.l. - Italia:

- La chiusura dello stabilimento di Segrate per cessione attività (1 marzo);
- La cessione del ramo trasporti (automezzi e personale) (1 gennaio)

3. Per la controllata Vida Lavanderias Especializada S.A. - Brasile

- La chiusura dello stabilimento per trasferimento in altri siti del gruppo aventi capacità produttiva disponibile (1 gennaio)

4. Per la controllata Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. Smirne - Turchia

- la sostituzione del generatore di vapore a carbone nel sito produttivo di Smirne con nuovo impianto a gas.

Relativamente ai consumi energetici presso le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti, la gestione delle utenze è a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Ciò nonostante, Servizi Italia 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.

Nel corso del 2021, Servizi Italia ha mantenuto la certificazione ISO 50001 presso tutti i siti italiani e ha rinnovato, ove già presente, le registrazioni EMAS. Tale attività conferma l'impegno del Gruppo a monitorare i propri consumi e i relativi impatti e a valutare le opportunità di miglioramento, per la riduzione dei consumi e il miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti.

Il totale dei consumi di energia del Gruppo nel corso del 2021 ha registrato un aumento del 6,21% rispetto al 2020, con un aumento del 12,57% di energia rinnovabile rispetto al dato 2020.

Tra le variazioni più significative l'incremento di gas naturale (+13,69%) e di energia elettrica acquistata (+8,97%) di cui il

54,7% da fonti rinnovabili.

Si segnala inoltre una significativa riduzione del consumo di legna, dovuta alla chiusura dello stabilimento di Vida Lavanderias Especializada S.A.

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

Carburanti per autotrazione

La *policy* del Gruppo prevede un impegno costante sia in Italia sia all'estero volto alla riduzione dei consumi di carburante e della relativa immissione in atmosfera di GHG (*Green House Gases*) sotto forma di CO₂. I servizi erogati dal Gruppo prevedono un'attività di trasporto su gomma effettuata con automezzi di proprietà o appartenenti a fornitori terzi qualificati a cui viene esternalizzato il servizio. Il Gruppo, per mezzo del proprio management tecnico e in piena partnership con i fornitori di servizi di trasporto, ha negli anni consolidato un proprio modello logistico distributivo in grado di raggiungere il miglior compromesso tra la puntualità e la qualità del servizio al cliente e la minimizzazione delle tratte e dei viaggi quotidiani di consegna/ritiro.

Oltre a ciò, viene posta particolare attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi e alla riduzione degli impatti ambientali con l'utilizzo di automezzi mantenuti e certificati appartenenti alle più recenti categorie EURO.

Una minima percentuale di consumi di carburante è inoltre associata all'utilizzo di automobili assegnate in *benefit* al personale dipendente per esigenze lavorative. Tali automobili, approvvigionate tramite fornitori qualificati di servizi di noleggio a lungo termine di autoveicoli, sono concesse in *benefit* ad uso promiscuo, ma nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta *policy*.

In merito al consumo di carburanti nel 2021 si è registrata una diminuzione del 23,3% dovuta principalmente all'esternalizzazione di alcuni trasporti interni e a una migliore riassegnazione dei consumi delle sedi estere.

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

6.2 Emissioni in atmosfera e GHG

Emissioni inquinanti in atmosfera

Il Gruppo mantiene alto il proprio impegno verso il controllo della quantità e qualità degli effluenti gassosi derivanti dalla propria attività, nel rispetto della normativa cogente e degli obiettivi interni, in coerenza con il proprio sistema di gestione ambientale.

Presso i siti del Gruppo le emissioni più significative sono costituite dagli ossidi di azoto, NOx, presenti negli effluenti gassosi provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani tutti i generatori di vapore sono alimentati da anni 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 cui contenimento i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato.

Per il controllo delle suddette 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.

In merito alle emissioni complessive di NOx, il dato consolidato 2021 registra un aumento del 1,02% rispetto al 2020. Tali valori sono legati alla variazione dovuta all'incremento produttivo registrato rispetto al 2020.

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



Emissioni di gas ad effetto serra

Per quanto concerne le emissioni di gas ad effetto serra (*Green House Gases - GHG*), 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 ed indiretta.

Le emissioni di CO₂ equivalente quantificate si suddividono in:

- 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 indirette - *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 indirette - *scope 3*, correlate ai consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo, esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura.

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente del Gruppo per il 2021 conta 44.878 tonnellate di CO₂ equivalente per lo *Scope 1*, 10.443 tonnellate di CO₂ per lo *Scope 2 (location based)*, 5.024 tonnellate di CO₂ per lo *Scope 2 (market based)* e 6.920 tonnellate di CO₂ equivalente per lo *Scope 3*.

Le tonnellate totali (*Scope 1 + Scope 2 location based*) di anidride carbonica equivalente del 2021 mostrano un aumento del 8,11% rispetto al 2020, parallelamente all'aumento dei consumi energetici sopra introdotto. Considerando le sole emissioni di *Scope 2 (location based)* si rileva un valore delle tonnellate emesse nel 2021 in linea con i valori del 2020 (+0,94%) mentre per le emissioni di *Scope 2 (market based)* si rileva una riduzione del 60,92% dovuto alla quota acquistata da fonti rinnovabili.

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



6.3 Gestione delle risorse idriche

Approvvigionamento idrico e l'uso dell'acqua nel processo produttivo

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo Servizi Italia costituisce un aspetto ambientale significativo. Presso i siti produttivi del Gruppo, l'azienda utilizza risorse idriche sotterranee emunte tramite pozzi o acqua da rete idrica pubblica. Per sopperire alle punte relative alla richiesta idrica specifica per i processi di lavaggio, l'acqua emunta dai pozzi o attinta da acquedotto viene opportunamente stoccata all'interno di vasche di accumulo e, prima di essere impiegata nel ciclo produttivo, viene addolcita mediante addolcitori a resine a scambio ionico. A seguito del processo di addolcimento, l'acqua addolcita viene inviata alla vasca di accumulo per l'utilizzo in linea di distribuzione ai macchinari di lavaggio e all'impianto di osmosi per la linea di produzione del vapore. La portata di alimentazione delle macchine impiegate per il lavaggio viene regolata e frazionata opportunamente per ciascuna fase di lavoro e tipologia di prodotto in lavaggio. Le possibili attività svolte all'interno degli stabilimenti del gruppo consistono in:

- Lavaggio, disinfezione e stiratura biancheria piana (lenzuola, traverse, coperte e copriletto);
- Lavaggio, disinfezione e stiratura di biancheria confezionata (divise, camici, ecc.);
- Sanificazione dei materassi e cuscini;
- Lavaggio e sterilizzazione di ferri chirurgici;
- Lavaggio e sterilizzazione di teleria per sale operatorie.

L'acqua viene utilizzata come fluido primario per la detergenza e per il lavaggio dei capi di biancheria, di materasse e ferri chirurgici e per l'alimentazione dei generatori di vapore.

La gestione della risorsa idrica rientra per Servizi Italia tra gli aspetti ambientali considerati significativi. Il sistema di gestione integrato aziendale ha identificato una specifica procedura che definisce i criteri che da seguire al fine di individuare gli aspetti ambientali applicabili presso i siti produttivi, quali tra questi sono significativi e quali sono i rischi e gli impatti ambientali correlati.

Per ogni fase operativa caratteristica del ciclo produttivo del sito, l'aspetto ambientale "risorse idriche" viene valutato 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.

Trattandosi di un aspetto ambientale significativo, l'uso razionale dell'acqua, l'ottimizzazione del consumo della stessa ed il recupero della risorsa costituiscono per il Gruppo uno

degli obiettivi costanti e prioritari. Circa il 58% dell'acqua utilizzata presso i siti del Gruppo interessa aree caratterizzate da livello di stress idrico tra alto ed estremamente alto, di cui circa il 91% da pozzo ed il 9% da acquedotto. In generale per le fasi istruttorie legate al rilascio delle autorizzazioni agli emungimenti di acque sotterranee vengono presentate relazioni tecniche effettuate da geologi esperti del settore, mirate a valutare i quantitativi di acqua prelevabili ad uso industriale, tali da evitare il favorire di condizioni di stress idrico per le falde su cui gli attingimenti vanno ad insistere. Gli enti preposti, dopo opportuna valutazione delle condizioni idriche delle falde in funzione dei volumi di attingimento richiesti, hanno rilasciato le concessioni, prevedendo limiti orari e annuali sulla portata prelevabile, al fine di garantire il minimo impatto sulla risorsa idrica sotterranea naturale.

Presso i siti del Gruppo sono state dunque attuate svariate attività ed iniziative finalizzate all'uso razionale dell'acqua, all'ottimizzazione dei prelievi idrici, tra cui l'installazione di sistemi di recupero delle acque di processo, la modifica e l'ammodernamento dei macchinari di lavaggio, la convalida annuale dei processi produttivi al fine di garantire il giusto



equilibrio tra i livelli di qualità del prodotto/servizio finale richiesti nel contratto dal cliente e dalle norme tecniche di settore. Presso diversi stabilimenti del Gruppo sono stati inoltre installati misuratori specifici di portata idrica nelle diverse fasi di processo, al fine di individuare eventuali anomalie o perdite presso gli impianti ed avviare interventi specifici.

La razionalizzazione dei prelievi idrici rappresenta un punto di attenzione aziendale ricompreso nel controllo di gestione e di processo, anche in ordine di una maggiore efficienza. Annualmente la direzione approva dei piani di miglioramento ambientale all'interno dei quali rientrano obiettivi specifici associati ai prelievi idrici. Tali obiettivi riguardano principalmente il recupero della risorsa ove possibile ed un uso razionale della stessa.

Gli obiettivi di investimenti del Gruppo prevedono nel medio lungo termine la sostituzione dei macchinari di lavaggio obsoleti, con macchinari di recente costruzione che consentono un maggior recupero della risorsa idrica durante le fasi stesse di lavaggio.

Nel 2021 si registra un prelievo idrico pari a 2.209 megalitri (ML), in aumento del 18,1% rispetto al 2020, associato

principalmente all'aumento della produzione, in particolare in Italia.

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

In tema di prelievi idrici anche l'interazione con gli *stakeholder* interessati riveste un ruolo importante. Per l'attività di Servizi Italia, gli *stakeholder* coinvolti per l'aspetto prelievi idrici possono essere:

- i fornitori di energia elettrica;
- i fornitori di prodotti chimici;
- i fornitori di tessuti;
- i clienti.

Dalle analisi *Water Footprint* condotte nel 2021 è emerso che il consumo maggioritario di acqua è da imputare ai processi *downstream* in misura variabile dal 60 al 90%. In quest'ottica l'azienda sta sviluppando progetti di studio e ricerca per ottimizzazione dei processi *downstream*. Risulta pertanto rilevante al fine di ottimizzare l'uso principale dell'acqua nel rispetto della qualità finale, l'interazione con i clienti e la loro sensibilizzazione al corretto utilizzo del bene

tessile durante l'attività sanitaria. Servizi Italia, tramite ferenti strumenti (non conformità a cliente, incontri specifici ecc.), sensibilizza costantemente il cliente affinché agevoli l'azienda ad evitare sprechi di acqua associati essenzialmente ai rilavi della biancheria, causati da un errato utilizzo del bene tessile durante l'attività sanitaria che rendono il tessile non conforme.

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 conduzio-



ne impianto e analisi interne ed esterne periodiche per verificare l'affidabilità del processo depurativo rispetto agli standard previsti.

Le acque decendenti 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.

Al 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 insediati 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. Tali analisi presentano parametri ampiamente al di sotto dei limiti di legge.

In relazione all'aumento del 18,1% dell'acqua prelevata a livello di Gruppo si rileva un aumento degli scarichi idrici pari all'1,5%, passando da 1.800 megalitri (ML) nel 2020 a 1.827 megalitri (ML) nel 2021.

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



6.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi

Imballaggi

Il Gruppo Servizi Italia, per lo svolgimento della propria attività, acquista differenti tipologie di materiali da imballaggio che vengono utilizzati all'interno delle lavanderie industriali e delle centrali di sterilizzazione per lo svolgimento dei servizi. 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 dei ferri chirurgici da inviare al cliente, il cui smaltimento o recupero spettano dunque all'utilizzatore finale.

Gli obiettivi che il Gruppo si pone nei diversi Paesi in cui opera, 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.

Nel 2021, il consumo di imballaggi è stato pari a 1.210 tonnellate, di cui 1.098 costituite da imballaggi in plastica e 112 in carta e cartone, con una riduzione rispetto al 2020 del 36%.

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

Sostanze chimiche

All'interno dei siti produttivi del Gruppo vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici per il lavaggio, la sanificazione ed il ricondizionamento dei prodotti tessili, dei ferri chirurgici e degli armadi, roller e contenitori/armadi con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale. Gli obiettivi che il Gruppo si pone riguardo alle sostanze chimiche sotto forma di miscele, verte sull'utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale, che rispettino la maggior parte dei criteri tratti dal regolamento Ecolabel e che siano conformi alla normativa vigente ed alla richiesta di capitolato della Stazione Appaltante, che definisce i requisiti dei beni e servizi oggetto di fornitura da parte di Servizi Italia S.p.A.

In merito ai dosaggi dei prodotti chimici, il giusto equilibrio tra raggiungimento della qualità richiesta dal cliente ed utilizzo razionale di materie prime è garantito da apposite validazioni

dei cicli di lavaggio secondo le norme tecniche ed armonizzate di settore.

Nel 2021 si rileva un aumento di circa il 3% rispetto al 2020, in conseguenza del sensibile incremento nell'uso di miscele a scapito dell'uso di sostanze pure.

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

6.5 Gestione dei rifiuti speciali

La produzione di rifiuti speciali, distinti tra rifiuti pericolosi e non pericolosi, rappresenta per il Gruppo uno degli aspetti ambientali più significativi, dal punto di vista dei volumi prodotti. Per tale ragione la politica del Gruppo privilegia, ove possibile, l'avvio di operazioni di recupero piuttosto che ad attività 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 percentuale dei rifiuti avviati a smaltimento piuttosto che a recupero è fortemente condizionata dalla natura del rifiuto stesso. Si specifica che i tessili di scarto in cotone vengono prevalentemente destinati al recupero, tramite interventi mirati di riparazione, recupero di pezzature differenti o recupero di pezzame da destinare a stracci.

In merito alla produzione rifiuti si rileva un aumento pari a circa il 7% rispetto al 2020 legato principalmente a un incremento dei rifiuti non pericolosi avviati a smaltimento. In riduzione il quantitativo di rifiuti pericolosi.

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

7. LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

4
ISTRUZIONE
DI QUALITÀ



8
BUONA OCCUPA-
ZIONE E CRESCITA
ECONOMICA



7.1 Strategie di approvvigionamento

Servizi Italia, nel corso degli anni, ha costruito e tenuto aggiornata la propria catena di fornitura, condividendo valori quali affidabilità, trasparenza, collaborazione, rispetto e valorizzazione delle persone.

La valorizzazione delle persone, l'attenzione nella selezione di fonti di approvvigionamento sostenibili, il rigoroso contributo al rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema, il concreto supporto per la riduzione degli sprechi, la forte attenzione alla redditività attraverso l'ottimizzazione dei processi sono elementi fondamentali per il Gruppo, che – in quest'ottica – ritiene fondamentale l'informazione e il coinvolgimento anche dei fornitori sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che sulle politiche applicate in materia di prevenzione della corruzione, al fine di creare un circolo virtuoso di impegno condiviso per influire positivamente su tutta la catena.

I temi della sostenibilità devono 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.

La scelta e la verifica della loro conformità alle politiche di Gruppo costituisce la base della collaborazione e, in un'ottica di sviluppo e miglioramento reciproci, Servizi Italia condivide con i propri fornitori una Politica Societaria integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Prevenzione di illeciti Antitrust e Strategia Fiscale al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura.

Conformemente alle politiche del Gruppo, la Funzione Acquisti di Gruppo è costantemente impegnata nel miglioramento dell'efficienza del processo di approvvigionamento, attraverso la valorizzazione delle competenze interne, la razionalizzazione dei diversi processi di acquisto e la definizione di politiche a garanzia della correttezza, tracciabilità e trasparenza nelle relazioni con i fornitori.

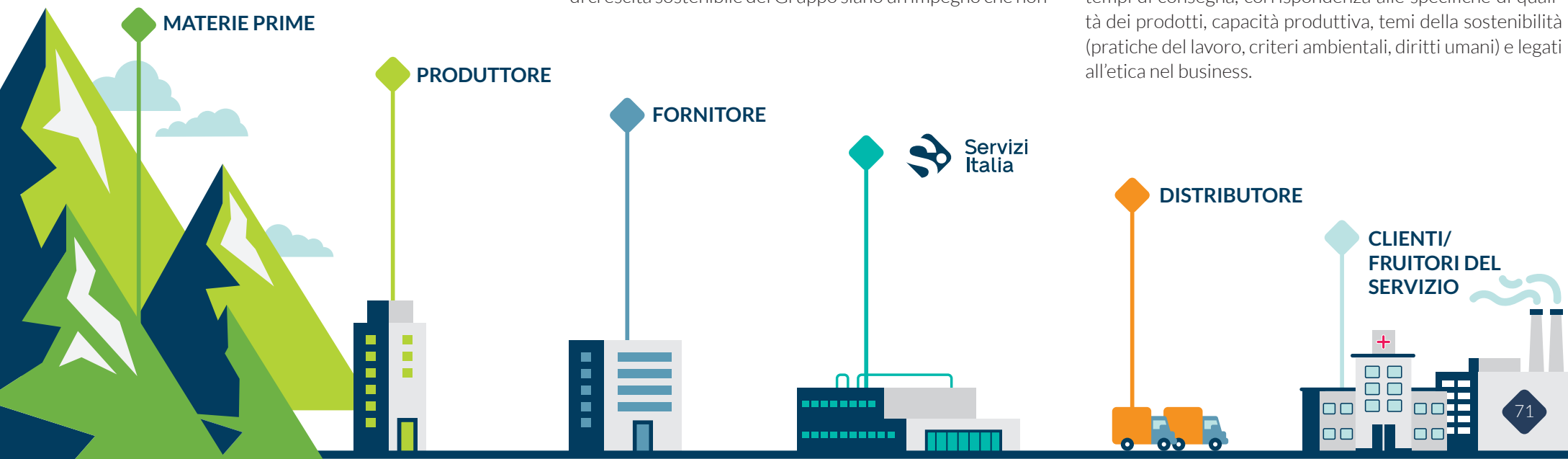
Il Gruppo Servizi Italia ritiene che gli obiettivi e la strategia di crescita sostenibile del Gruppo siano un impegno che non

si ferma all'interno dell'organizzazione, ma che debba volgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati. In quest'ottica, a cominciare dalle fasi di qualifica, ai fornitori è sottoposto un questionario per 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.

Nel corso del 2021, il questionario è stato trasformato in un vero e proprio portale web dedicato alla qualifica dei fornitori, attuali e potenziali, 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. Il lancio ufficiale del portale è previsto entro il primo trimestre 2022.

Ogni azione del Gruppo è dunque volta a coinvolgere il fornitore verso il raggiungimento di livelli prestazionali elevati e durevoli nel tempo, in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

Per garantire elevati standard qualitativi, il Gruppo si rivolge a fornitori che vengono selezionati e monitorati sulla base di parametri di valutazione comuni per le forniture di tutte le diverse tipologie di prodotti: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva, temi della sostenibilità (pratiche del lavoro, criteri ambientali, diritti umani) e legati all'etica nel business.



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



1. BENI DUREVOLI

Tessili, strumentario chirurgico, macchinari/impianti, ecc.



2. MATERIALI DI CONSUMO

Chimici, ricambi, imballi ecc.



3. SERVIZI

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

Il Gruppo Servizi Italia possiede un'anagrafica composta da oltre 4.584 fornitori, per una spesa suddivisa per paese come riportato nelle seguenti tabelle:

SPESA PER FORNITORI LOCALI (IN MIGLIAIA DI €)¹⁸

	2021				2020			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali ¹⁹	146.627	20.693	4.369	171.715	139.816	18.213	3.577	161.607
Totale acquisti	147.694	21.020	4.401	173.115	140.820	18.308	3.577	162.705
Percentuale su totale	99,28%	98,44%	99,88%	99,19%	99,29%	99,48%	100%	99,33%

NUMERO FORNITORI LOCALI

	2021				2020			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali	2.896	1.049	546	4.491	2.731	1.118	407	4.256
N. totale fornitori	2.981	1.056	547	4.584	2.796	1.127	407	4.330
Percentuale su totale	97,15%	99,34%	99,82%	97,97%	97,68%	99,20%	100%	98,29%

18. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle *inter-company* ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile.

19. 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".

7.2 I Clienti

La principale attività del Gruppo si svolge nell'ambiente sanitario, dove le società operano in diversi ambiti con specifiche linee di *business*. I clienti a cui sono rivolti i servizi del Gruppo 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.

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 i servizi che dovranno essere realizzati per la commessa cliente.

La strategia percorsa dal Gruppo è quella di consolidare la propria posizione di partner privilegiato delle aziende sanitarie pubbliche e private nei Paesi in cui il Gruppo opera, attraverso:

- un portafoglio d'offerta che soddisfi esigenze espresse e implicite dei clienti;
- l'erogazione di servizi di qualità con il monitoraggio degli stessi grazie alla tecnologia RFID messa in campo in materia di distribuzione e tracciabilità;
- la continua relazione con il cliente orientata al miglioramento dei servizi;
- la ricerca e sviluppo di tecnologia innovativa;
- il rigoroso rispetto delle normative.

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 60% qualità e 40% prezzo, oppure 50% e 50%.

I contratti stipulati dal Gruppo hanno durata media pari a 4 anni per lavanolo 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 proroga per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente, al termine del periodo di proroga, i clienti possono procedere a bandire un'ulteriore gara o ad un'estensione della proroga; nelle more la Società continua nella fornitura del servizio.

La durata pluriennale dei contratti di appalto ha consentito alla Società di consolidare il rapporto strategico con i clienti, programmando con adeguato anticipo l'erogazione dei servizi, nonché di svilupparne di nuovi sulla base delle specifiche esigenze manifestate dalla clientela affiancando al ruolo di *problem solver* quello di partner tecnico-scientifico per la ricerca in ambito sanitario.



offerta
 qualità
 comunicazione
 ricerca
 normative

La formulazione del prezzo di vendita per i servizi del business richiesti dal capitolato di gara (o dalla richiesta di offerta privata) avviene indicativamente considerando diverse variabili:

- la durata contrattuale ed eventuali proroghe definite nel capitolato/richiesta del servizio;
- i *driver* di fatturazione al cliente previsti nel capitolato (ad es. Euro/posto letto, Euro/giornata di degenza, quantità/prezzo, Euro/unità di sterilizzazione, Euro/intervento chirurgico);
- i ricavi della commessa per le diverse tipologie di prodotti e servizi richiesti dal Committente;
- i ribaltamenti dei costi delle sedi produttive (lavanderia, centrale di sterilizzazione, magazzino) in cui la commessa verrà trattata;
- le quantità/volumi e la qualità di prodotti, attrezzature, macchinari/impianti e tecnologie da acquistare;
- i costi dei servizi dati in subappalto autorizzato (ad es. trasporti, manodopera per servizi di logistica distributiva/guardaroba) e gli ammortamenti per le diverse tipologie di prodotti/beni richiesti dalla commessa;
- i costi del personale diretto e indiretto impiegato per i servizi di logistica distributiva/guardaroba;
- gli investimenti in tecnologia e software (ad es. distributori automatici, varchi di lettura tag RFID passivi);
- ulteriori o eventuali investimenti per le proposte migliorative del servizio.

L'attività del Gruppo è influenzata dalle condizioni generali dell'economia dei Paesi in cui opera. Il perdurare della fase di crisi economica ed epidemiologica potrebbe esporre il Gruppo a vari rischi di natura macroeconomica, derivanti, a titolo esemplificativo da mutamenti nei sistemi politici, sociali, economici e normativi del Paese. In particolare, per il settore in cui opera il Gruppo, si potrebbero applicare restrizioni sui servizi erogati, dovute ad azioni di *spending review* da parte del Ministero della Salute e attività di riorganizzazione delle strutture sanitarie nelle diverse Regioni, che potrebbero richiedere modifiche alla tipologia di appalto in sanità pubblica (domanda organizzata per soggetti aggregatori come centrali di committenza regionale, CONSIP, etc.) e/o condizioni contrattuali (Qualità/Prezzo); in particolare, la criticità specifica del comparto dei servizi alla sanità è il fenomeno dell'aggiudicazione di appalti con offerte economiche sempre più al ribasso, che potrebbe portare il Gruppo a valutare di non presentare offerte a prezzi di vendita economicamente non sostenibili.

Un rallentamento dei consumi e/o la non presentazione di offerta in condizioni economiche non sostenibili, può avere un effetto negativo sull'andamento delle vendite del Gruppo, con conseguente riduzione dei volumi produttivi e determinando una significativa incertez-

za sulle previsioni future con il conseguente rischio che minori performance potrebbero influenzare nel breve periodo i margini. Per mitigare il possibile impatto negativo che una flessione della domanda potrebbe avere sulla redditività aziendale, il Gruppo ha intenzione, salvaguardando primariamente le iniziative per la *business continuity*, di percorrere una strategia di diversificazione dei servizi incrementando dunque l'offerta; inoltre si è dotato di una struttura manageriale che con attività di *project management* e *project control* persegue obiettivi di efficienza organizzativa e gestionale al fine di mantenere i livelli di marginalità e di redditività del business.

Sul territorio dell'Alto Adige e in una piccola porzione di Austria, Servizi Italia offre anche il servizio di lavaggio e noleggio della biancheria per il settore alberghiero e della ristorazione.

7.2.1 Soddisfazione del cliente

L'adozione di sistemi certificati da parte delle società del Gruppo è alla base della qualità organizzativa dell'erogazione dei servizi ai clienti e dunque della soddisfazione delle esigenze espresse e implicite degli stessi.

L'attività di vendita avviene attraverso la struttura commerciale delle diverse società del Gruppo, che fa capo ad una Direzione Commerciale da cui dipendono i responsabili di linea di prodotto, i commerciali di area e i responsabili della gestione dei servizi, tutte figure che hanno il contatto diretto con i referenti degli enti ospedalieri e che costituiscono il canale di collegamento tra la Società e i clienti.

La valutazione e misurazione della soddisfazione dei clienti si basa sostanzialmente sulla gestione dei rapporti e delle comunicazioni degli enti con i referenti aziendali; tali analisi interne vengono valutate per individuare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato e mettere a punto eventuali azioni di miglioramento. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente passa anche attraverso:

- la definizione di sistemi di controllo basati sul risultato del prodotto/servizio, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi e dunque della *customer satisfaction*. Il sistema prevede un controllo a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio/prodotto fornito nel rispetto del contratto tra le parti. Il confronto tra la "qualità uscente standard" dei processi Servizi Italia e le esigenze del cliente rappresentano un momento di condivisione e ulteriore conoscenza delle dinamiche cliente-azienda.
- la pronta gestione di eventuali reclami o segnalazioni di non conformità, che possono arrivare telefonicamente, via posta elettronica o dai portali di *customer service*. Ogni segnalazione

viene gestita direttamente in modo condiviso dall'unità operative specifiche (commerciale, servizi, produzione) coadiuvate dalla Direzione Qualità. In particolare, si effettuano analisi delle cause che hanno generato il reclamo/la non conformità al fine di individuare le immediate le azioni correttive da mettere in atto;

- 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 punteggi legati alla soddisfazione del cliente.

Fatte salve eventuali diverse valutazioni in base alla tipologia di servizio offerto o tipo di cliente, non sono normalmente 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.

Una struttura agile ed efficiente permette di offrire un servizio puntuale, su misura e di altissima qualità, spesso anticipando le stesse esigenze del cliente e contribuendo al contenimento dei costi che, attraverso l'outsourcing, diventano certi e quindi standardizzabili, limitando la spesa pubblica e creando grandi opportunità per gli operatori qualificati ad erogare tali servizi.

In questo modo il Gruppo Servizi Italia non è più solo un fornitore, ma un vero e proprio partner strategico ed interlocutore privilegiato di servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di articoli tessili e strumentario chirurgico.

7.2.2 Responsabilità sul prodotto/servizio fornito al Cliente

Il Gruppo Servizi Italia, nelle relazioni con il cliente, ha la responsabilità inerente alla tipologia delle attività svolte nonché alle modalità di erogazione dei servizi. In particolare:

Il servizio di lavano e ricondizionamento di tessili, materasseria e abiti da lavoro ad alta visibilità viene qualificato, in sanità, come di "pubblica utilità e interesse". In caso di scioperi l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., porrà in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili. Si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavaggio e/o lavano per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura kit sterili per sale operatorie. Il servizio di lavaggio e/o lavano strumentale all'erogazione dei servizi minimi essenziali sarà assicurato, tenuto conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire una percentuale della fornitura di biancheria e/o kit sterili destinata agli utenti. La messa a disposizione di armadi distributori di tessili dotati di tecnologia RFID e il servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, strumentale all'erogazione della biancheria ai reparti ed al ritiro della biancheria sporca, sarà assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio, con particolare attenzione al ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti.



Il servizio di noleggio, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici consiste nella predisposizione degli stessi da utilizzare presso i reparti operatori nei presidi ospedalieri per i quali ai sensi della normativa vigente occorre garantire tracciabilità del prodotto e processo subito dal dispositivo medico stesso. Eventuali difetti nel loro processo di sterilizzazione potrebbero generare una responsabilità del Gruppo nei confronti dei clienti e dare luogo a successive richieste di risarcimento dei 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.

7.3 Le Comunità locali

Il valore creato da una società si ripercuote quotidianamente sull'ambiente e la comunità di cui fa parte. Il Gruppo è storicamente molto radicato nel territorio e si relaziona in maniera costante con la collettività che vi appartiene.

I lavoratori, che per la maggior parte abitano e vivono nelle vicinanze dei siti produttivi, sono il primo tramite attraverso il quale il Gruppo opera all'interno della comunità, mentre le amministrazioni locali esprimono istanze ed esigenze legate al territorio e su queste vengono instaurate relazioni con la Società.

7.3.1 Sponsorizzazioni e liberalità

Il sostegno del Gruppo nei confronti delle comunità locali avviene attraverso liberalità e iniziative di vario genere, elargendo contributi economici a particolari iniziative e diverse associazioni.

In particolare, nel corso del 2021, Servizi Italia ha aderito all'iniziativa **"Aiutaci a crescere. Regalaci un libro!"** promossa dalla casa Editrice Giunti che consisteva nella donazione di "Bibliotechine" 0/6 - 6/11 anni ai Reparti di Pediatria dei principali ospedali italiani. Servizi Italia ha donato sei piccole biblioteche che sono state distribuite presso il Presidio Ospedaliero di Busto Arsizio (VA), l'Ospedale Carlo Poma di Mantova, l'Ospedale S. Jacopo a Pistoia, l'Ospedale di Vaio a Fidenza (PR), l'Ospedale di Borgo Roma a Verona, l'Ospedale di Lavagna (GE).

Inoltre, sempre in un'ottica di attenzione verso la propria comunità, Servizi Italia ha garantito il proprio sostegno alle 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.

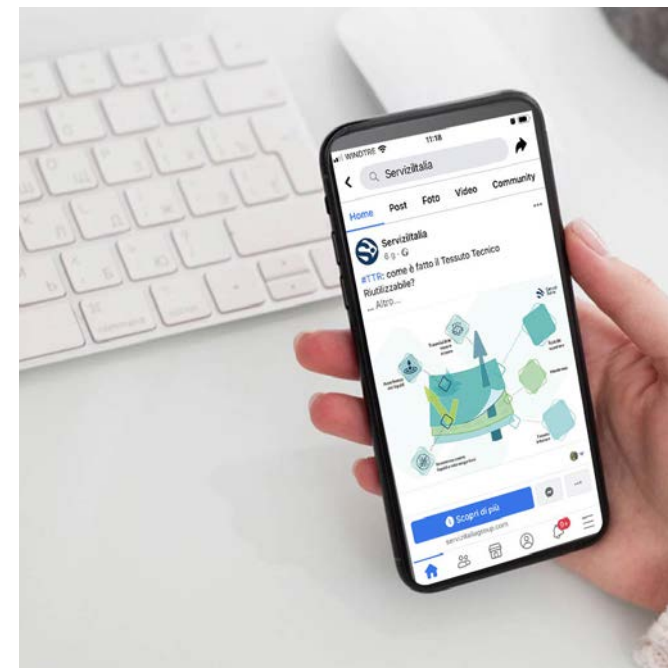
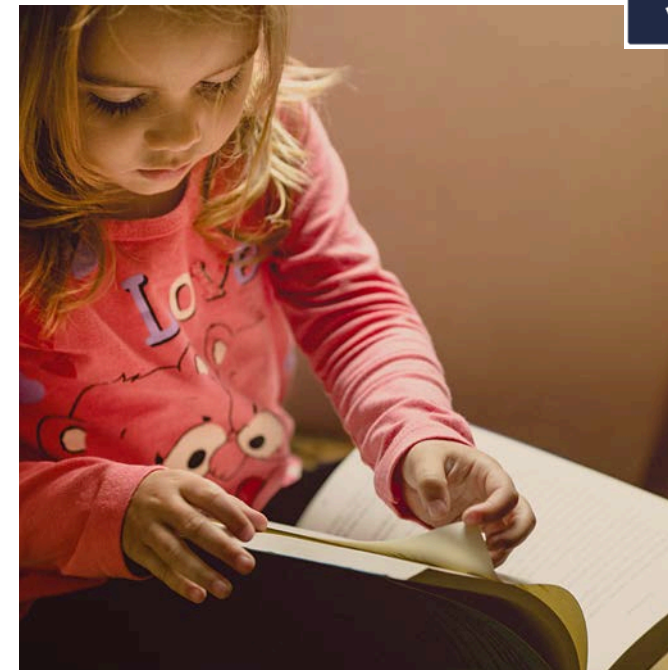
7.3.2 Divulgazione scientifica

Per il tipo di attività che il Gruppo svolge, rivestono un ruolo di primaria importanza le attività di promozione e sostegno alla ricerca e divulgazione scientifica. In particolare, le attività di Servizi Italia consistono principalmente nella sponsorizzazione di eventi, convegni e congressi specialistici, attinenti alla 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.

Il 2021 ha visto una lieve ripresa dei congressi e degli eventi di formazione. Servizi Italia ha contribuito al 60° Congresso ATE (Associazione Triveneta Economi) che è stato organizzato a Padova, presso l'Istituto San Gaetano, e titolava "Verso il futuro: tra celebrazioni e riflessioni. Le nuove sfide di una vecchia professione in continuo cambiamento". Oltre a questo, Servizi Italia ha contribuito anche alla quarta edizione del Congresso di Taormina, dal titolo "Il ruolo degli Igienisti nella Pandemia Covid-19", evento patrocinato dall'Università degli Studi di Messina, dal Policlinico AOU "G.Martino", dall'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Messina e dalla Siti (Società italiana di igiene e medicina preventiva).

7.3.3 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 si impegna per condividere contenuti originali con riviste di settore su temi di attualità. Nel corso del 2021 abbiamo pubblicato su riviste di settore diversi approfondimenti su tematiche rilevanti per il nostro business, come ad esempio i vantaggi derivanti dall'uso del TTR o l'in-



novazione tecnologica applicata ai guardaroba ospedalieri.

Il Gruppo, tramite il proprio *Media Partner*, organizza interviste e approfondimenti a tema finanziario e commerciale sui principali quotidiani locali ed economici, oltre che su diverse riviste di settore, al fine di commentare attivamente i risultati economici e commerciali conseguiti, oltre a condividere storie di successo del modello societario di business sostenibile.

7.4 Rapporti con le associazioni di categoria

Servizi Italia aderisce e partecipa attivamente, nel rispetto del Codice di Condotta Antitrust, all'associazione di categoria Assosistema, che riveste particolare importanza per il Gruppo. Assosistema rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici. 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 e cliniche private. Gli obiettivi statuari 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.



TASSONOMIA UE



Introduzione alla Tassonomia Europea

L'UE è impegnata nello sviluppo sostenibile e nella protezione dell'ambiente attraverso la regolamentazione e, negli ultimi anni, attraverso piani specifici che nascono dagli SDGs e dall'accordo di Parigi sul cambiamento climatico. La strategia climatica dell'UE ha anche incluso la definizione di obiettivi specifici per la riduzione delle emissioni di gas serra (GHG) entro il 2050, con obiettivi intermedi fissati per i decenni 2020 e 2030.

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 sostenibili, che serve come strumento che permette ai mercati dei capitali di identificare e rispondere alle opportunità di investimento e contribuire al raggiungimento degli obiettivi della politica ambientale e del cambiamento climatico dell'Unione Europea. La tassonomia, introdotta dal Regolamento 852/2020 dell'Unione Europea, rappresenta una guida pratica su come investire in attività economiche che contribuiscano a promuovere un'economia che non impatti negativamente sull'ambiente.

La tassonomia individua sei obiettivi **ambientali e climatici**, ma il focus attuale della tassonomia si concentra solo sui primi due:

6 OBIETTIVI

1. Mitigazione del cambiamento climatico
2. Adattamento al cambiamento climatico
3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine
4. Transizione verso l'economia circolare, con riferimento anche a riduzione e riciclo rifiuti
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento
6. Protezione della biodiversità e della salute degli ecosistemi



Per essere eco-compatibile, un'attività deve soddisfare i **seguenti criteri**:

1. Contribuire positivamente ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
2. Rispettare i criteri di vaglio tecnico previsti dagli allegati del Regolamento 852/2020;
3. Non produrre impatti negativi su nessun altro obiettivo;
4. Essere svolta nel rispetto di garanzie sociali minime (per esempio, quelle previste dalle linee guida dell'OCSE e dai documenti delle Nazioni Unite).

L'obiettivo della tassonomia è guidare le scelte di investitori e imprese in vista della transizione verso una crescita economica priva di impatti negativi sull'ambiente e, in particolare, sul clima.

Le attività economiche possono essere classificate in due categorie: *eligible* e *aligned*.

TAXONOMY ELIGIBLE: attività economica descritta nel *Climate Delegated Act* a prescindere dal fatto che la stessa rispetti i criteri di vaglio tecnico specificati in tali documenti.

TAXONOMY ALIGNED: attività che oltre a potersi definire *Taxonomy eligible* rispetta i requisiti dell'Art. 3 del Reg. UE 2020/852 secondo i criteri di vaglio tecnico stabiliti nel *Climate Delegated Act*.

A partire dal 1° gennaio 2022, le società soggette all'obbligo di pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) devono rendere pubblica la quota dei loro ricavi, delle loro spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) che si qualificano come *eligible* dal punto di vista degli obiettivi legati al *Climate Change*. A partire dal 2023, queste organizzazioni dovranno inoltre rendicontare questi indicatori con riferimento all'*alignment* ai criteri di vaglio tecnico previsti negli allegati del Regolamento.

L'interpretazione di Servizi Italia

Servizi Italia accoglie le linee guida espresse nella Tassonomia UE nell'auspicio che porti a un miglioramento della comprensione da parte degli *stakeholder* delle attività volte al contrasto al cambiamento climatico. A tal fine, l'azienda ha analizzato gli atti delegati relativi ai primi due obiettivi ambientali (mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici) al fine di individuare le quote delle proprie attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia.

Sulla base di quanto previsto dall'articolo 10, paragrafo 2 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 del 6 luglio 2021, che specifica l'informativa da fornire per l'anno 2021, sono stati calcolati gli indicatori (KPI) relativi alle quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) relativi alle attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia. Questa analisi rappresenta un passo preliminare rispetto alla futura analisi di "*alignment*", che verrà effettuata considerando anche i criteri di vaglio tecnico. Gli indicatori riportati di seguito si basano sui dati attualmente disponibili e sull'attuale interpretazione della normativa e potranno pertanto essere soggetti a future modifiche.

In linea con le richieste del Regolamento, l'analisi è stata effettuata sull'esercizio 2021 e include tutte le società del Gruppo Servizi Italia consolidate integralmente.

Fatturato

Confrontando le attività del Gruppo Servizi Italia con l'elenco delle attività definito dal Regolamento e le più recenti interpretazioni pubblicate, in considerazione dei codici NACE delle società del Gruppo, ad oggi nessuna delle attività condotte da Servizi Italia genera ricavi considerabili *taxonomy eligible*.

CapEx

Servizi Italia ha considerato come ammissibili alla Tassonomia gli incrementi delle immobilizzazioni materiali, immateriali e dei diritti d'uso relativi al 2021, legati alle seguenti categorie:

5.2 - Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua

6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri

7.2 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica

7.5 - Dispositivi per la misurazione, regolazione e controllo delle prestazioni energetiche degli edifici

In particolare, sono stati considerati gli investimenti per l'acquisto di: sistemi efficienti per l'addolcimento dell'acqua utilizzata per i lavaggi (5.2); autocarri per trasporti connessi alle attività aziendali (6.5); riqualificazione di impianti di illuminazione, impianti riscaldamento e raffrescamento, sistemi per il recupero dell'acqua di processo, compressori, UTA e interventi di isolamento della copertura degli stabilimenti (7.2); *data logger*, misuratori, analizzatori e sistemi di automazione nell'ambito di edifici aziendali (7.5).

OpEx

Ad oggi, il valore degli OpEx riconducibili ad attività *taxonomy eligible* risulta non significativo ai fini della presente rendicontazione.

Di seguito, vengono riportate le percentuali di *turnover*, CapEx e OpEx del Gruppo Servizi Italia considerate ammissibili secondo i criteri della Tassonomia UE.

	ELIGIBLE	NOT ELIGIBLE
Turnover	0,0%	100,0%
Capex	1,0%	99,0%
Opex	0,0%	100,0%

ALLEGATI



Dati relativi alle risorse umane

DISCLOSURE 102-8

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Tipologia contrattuale	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	810	1.246	2.056	820	1.247	2.067
A tempo indeterminato	761	1.161	1.922	744	1.090	1.834
A tempo determinato	49	85	134	76	157	233
BRASILE	530	815	1.345	90	737	1.227
A tempo indeterminato	530	815	1.345	484	722	1.206
A tempo determinato	0	0	0	6	15	21
TURCHIA	210	154	364	214	167	381
A tempo indeterminato	210	154	364	214	167	381
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.550	2.215	3.765	1.524	2.151	3.675
A tempo indeterminato	1.501	2.130	3.631	1.442	1.979	3.421
A tempo determinato	49	85	134	82	172	254

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Tipologia contrattuale	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	810	1.246	2.056	820	1.247	2.067
Full-time	661	791	1.452	687	835	1.522
Part-time	149	455	604	133	412	545
BRASILE	530	815	1.345	490	737	1.227
Full-time	530	815	1.345	490	737	1.227
Part-time	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	210	154	364	214	167	381
Full-time	210	154	364	214	167	381
Part-time	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.550	2.215	3.765	1.524	2.151	3.675
Full-time	1.401	1.760	3.161	1.391	1.739	3.130
Part-time	149	455	604	133	412	545

NUMERO TOTALE DI COLLABORATORI ESTERNI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

Lavoratori esterni	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	31	43	74	58	49	107
Somministrati	25	42	67	55	49	104
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	17	3	20	3	0	3
Stagisti e tirocinanti	14	14	28	0	0	0
BRASILE	25	16	41	13	27	40
Collaboratori esterni	11	3	14	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	14	13	27	13	27	40
TURCHIA	0	0	0	0	0	0
Collaboratori esterni	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
TOTALE GRUPPO	56	59	115	71	46	147

DISCLOSURE 102-41²⁰

	UDM	2020			2021		
		Italia	Brasile	Turchia	Italia	Brasile	Turchia
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva al 31 dicembre	N	2.056	1.345	364	2.067	1.227	381
Percentuale	%	100	100	100	100	100	100

DISCLOSURE 202-1

SALARIO STANDARD DI ENTRATA IN RELAZIONE AL SALARIO MINIMO, PER GENERE				
GRUPPO	2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere ²¹	1	1	1	1

20. 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*.

21. Il rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale previsto dalla legge è 1 per tutte le sedi operative significative (Italia, Brasile, Turchia).

DISCLOSURE 401-1

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	57	92	15	164	20%	66	87	16	169	21%
Donne	68	94	31	193	15%	79	133	27	239	19%
Totale	125	186	46	357	17%	145	220	43	408	20%
Percentuale	95%	16%	6%	17%		94%	25%	4%	20%	
Uscite										
Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	54	96	40	190	23%	42	86	31	159	19%
Donne	45	90	57	192	15%	55	108	75	238	19%
Totale	99	186	97	382	19%	97	194	106	397	19%
Percentuale	75%	16%	12%	19%		63%	22%	10%	19%	

BRASILE

Entrate

Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	163	172	21	356	67%	186	152	17	355	72%
Donne	180	205	17	402	49%	190	187	13	390	53%
Totale	343	377	38	758	56%	376	339	30	745	61%
Percentuale	88%	53%	16%	56%		105%	52%	14%	61%	

Uscite

Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	108	158	24	290	55%	176	186	33	395	81%
Donne	113	162	34	309	38%	195	233	40	468	64%
Totale	221	320	58	599	45%	371	419	73	863	70%
Percentuale	57%	45%	24%	45%		104%	64%	33%	70%	

TURCHIA²²

Entrate

Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	43	12	60	115	55%	106	113	26	245	114%
Donne	12	4	57	73	47%	63	109	19	191	114%
Totale	55	16	117	188	52%	169	222	45	436	114%
Percentuale	87%	7%	172%	52%		245%	92%	64%	114%	

Uscite

Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	37	10	54	101	48%	96	109	34	239	112%
Donne	17	7	57	81	53%	58	103	19	180	108%
Totale	54	17	111	182	50%	154	212	53	419	110%
Percentuale	86%	7%	163%	50%		223%	88%	76%	110%	

22. I tassi di turnover in entrata ed 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	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	263	276	96	635	17%	358	352	59	769	21%
Donne	260	303	105	668	18%	332	429	59	820	22%
Totale	523	579	201	1.303	35%	690	781	118	1.589	43%
Percentuale	14%	15%	5%	35%		119%	44%	9%	43%	

Uscite

Numero di persone	2020					2021				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	199	264	118	581	15%	314	379	98	791	52%
Donne	175	259	148	582	15%	308	443	133	884	41%
Totale	374	523	266	1.163	31%	622	822	231	1.675	46%
Percentuale	10%	14%	7%	31%		107%	47%	17%	46%	

DISCLOSURE 401-3

	ITALIA		BRASILE		TURCHIA		GRUPPO	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2021	15	95	12	30	0	2	27	127
di cui status al 31.12.2021								
<i>ancora in congedo</i>	1	22	0	6	0	0	1	28
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	11	68	7	15	0	2	18	85
<i>di cui dimessi</i>	3	5	5	9	0	0	8	14
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2021	78,57%	93,15%	58,33%	62,50%	0	100,00%	69,23%	85,86%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2020	39	93	8	37	0	2	47	132
di cui status al 31.12.2020								
<i>ancora in congedo</i>	4	24	0	7	0	1	4	32
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	33	64	6	18	0	1	39	83
<i>di cui dimessi</i>	2	5	2	12	0	0	4	17
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2020	94,29%	92,75%	75,00%	60,00%	0	100%	90,70%	83%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2020	39	93	8	37	0	2	47	132
di cui status al 31.12.2021								
<i>ancora in congedo</i>	1	7	0	0	0	0	1	7
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	30	75	5	13	0	1	35	89
<i>di cui dimessi</i>	8	11	3	24	0	1	11	36
Tasso di retention al 31.12.2021	78,95%	87,21%	62,50%	35,14%	0	50,00%	76,09%	71,20%

DISCLOSURE 405-1

Composizione del CDA per genere e fascia d'età al 31 dicembre

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE

	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Servizi Italia S.p.A.	64%	36%	100%	57%	43%	100%
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Steritek S.p.A.	80%	20%	100%	80%	20%	100%
San Martino 2000 S.c.r.l.	100%	0%	100%	67%	33%	100%
Wash Service S.r.l.	67%	33%	100%	67%	33%	100%
Ekolav S.r.l.	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	100%	0%	100%	67%	33%	100%
Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	40%	60%	167%	67%	33%	100%
Vida Lavanderias Especializada S.A.	40%	60%	167%	67%	33%	100%
Aqualav Serviços De Higienização Ltda	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Siirketi	86%	14%	100%	86%	14%	100%
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	0%	0%	0%	0%	0%	0%

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER FASCIA D'ETÀ

	2020				2021			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0%	27%	73%	100%	0%	29%	71%	100%
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Steritek S.p.A.	0%	60%	40%	100%	0%	40%	60%	100%
San Martino 2000 S.c.r.l.	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Wash Service S.r.l.	0%	67%	33%	100%	0%	0%	100%	100%
Ekolav S.r.l.	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	0%	67%	33%	100%	0%	0%	100%	100%
Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	0%	67%	33%	100%	0%	0%	100%	100%
Vida Lavanderias Especializada S.A.	0%	67%	33%	100%	0%	0%	100%	100%
Aqualav Serviços De Higienização Ltda	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Siirketi	0%	71%	29%	100%	0%	57%	43%	100%
Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, PER GENERE E PAESE AL 31 DICEMBRE

Categoria professionale	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	9	2	11	10	2	12
Quadri	27	5	32	25	2	27
Impiegati	105	102	207	108	103	211
Operai	669	1.137	1.806	677	1.140	1.817
Totale	810	1.246	2.056	820	1.247	2.067
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	40%	60%	100%
BRASILE						
Dirigenti	2	2	4	2	1	3
Quadri	7	4	11	6	3	9
Impiegati	18	52	70	28	55	83
Operai	503	757	1.260	454	678	1.132
Totale	530	815	1.345	490	737	1.227
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	40%	60%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	2	0	2	2	0	2
Quadri	1	0	1	0	0	0
Impiegati	1	5	6	3	5	8
Operai	206	149	355	209	162	371
Totale	210	154	364	214	167	381
Percentuale sul totale	58%	42%	100%	56%	44%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	13	4	17	14	3	17
Quadri	35	9	44	31	5	36
Impiegati	124	159	283	139	163	302
Operai	1.378	2.043	3.421	1.340	1.980	3.320
Totale	1.550	2.215	3.765	1.524	2.151	3.675
Percentuale sul totale	41%	59%	100%	41%	59%	100%

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE, FASCIA DI ETÀ E PAESE AL 31 DICEMBRE

Categoria professionale	2020				2021			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	6	5	11	0	5	7	12
Quadri	0	21	11	32	0	16	11	27
Impiegati	6	140	61	207	10	138	63	211
Operai	126	972	708	1.806	144	717	956	1.817
Totale	132	1.139	785	2.056	154	876	1.037	2.067
Percentuale sul totale	6%	55%	38%	100%	7%	42%	50%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	3	1	4	0	2	1	3
Quadri	0	7	4	11	0	7	2	9
Impiegati	30	37	3	70	34	47	2	83
Operai	359	670	231	1.260	323	594	215	1.132
Totale	389	717	239	1.345	357	650	220	1.227
Percentuale sul totale	29%	53%	18%	100%	29%	53%	18%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	1	2	0	1	1	2
Quadri	0	1	0	1	0	0	0	0
Impiegati	1	5	0	6	3	5	0	8
Operai	62	226	67	355	66	236	69	317
Totale	63	233	68	364	69	242	70	381
Percentuale sul totale	17%	64%	19%	100%	18%	64%	18%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	10	7	17	0	8	9	17
Quadri	0	29	15	44	0	23	13	36
Impiegati	37	182	64	283	47	190	65	302
Operai	547	1.868	1.006	3.421	533	1.547	1.240	3.320
Totale	584	2.089	1.092	3.765	580	1.768	1.327	3.675
Percentuale sul totale	16%	55%	29%	100%	16%	48%	36%	100%

DISCLOSURE 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE				
Ore di formazione	2020			
	Uomini		Donne	
	N. ore	Media ore	N. ore	Media ore
Dirigenti	50,49	3,61	41	10,25
Quadri	116,95	3,34	102	11,33
Impiegati	690,65	5,85	579,35	3,64
Operai	4.579,92	3,32	5.067,63	2,48
Totale per genere	5.438,01	3,52	5.790,08	2,61
Totale ore di formazione	11.228,09			
Totale ore di formazione medie pro-capite	2,98			

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE				
Ore di formazione	2021			
	Uomini		Donne	
	N. ore	Media ore	N. ore	Media ore
Dirigenti	89,36	6,38	7,80	2,60
Quadri	40,10	1,29	5,50	1,10
Impiegati	937,30	6,74	897,75	5,51
Operai	7.183,00	5,36	5.664,00	2,86
Totale per genere	8.249,76	5,41	6.575,05	3,06
Totale ore di formazione	14.824,81			
Totale ore di formazione medie pro-capite	4,03			

DISCLOSURE 403-9 - DIPENDENTI

GRUPPO		
Infotuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2020	2021
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	2	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	136	104
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	69	43
Contusione/Schiacciamento	48	43
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	8	14
Altri infortuni	11	4
Dati temporali		
Ore	2020	2021
Ore lavorate	5.697.041	5.773.817
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi di infortunio²³		
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,35	0,17
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	23,87	18,01

ITALIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2020	2021
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	2	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	76	63

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	26	23
Contusione/Schiacciamento	33	27
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	6	10
Altri infortuni	11	3

Dati temporali

Ore	2020	2021
Ore lavorate	2.744.512	2.746.409
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,73	0,36
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	27,69	22,94

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2020	2021
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	52	35

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	39	18
Contusione/Schiacciamento	12	13
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	4
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2020	2021
Ore lavorate	2.060.737 ²⁴	1.962.953
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	25,23	17,83

24. Il dato delle ore lavorate 2020 per le società brasiliane è stato riesposto alla luce di un aggiornamento della metodologia di stima per Maxlav Lavanderia Especializada S.A. che ha considerato le ore lavorate nell'anno 2020 come ore lavorabili giornaliere per il numero medio di giorni lavorativi mensili per il numero medio di dipendenti nell'anno. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2020.

TURCHIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2020	2021
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	6

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	4	2
Contusione/Schiacciamento	3	3
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	0
Altri infortuni	0	1

Dati temporali

Ore	2020	2021
Ore lavorate	891.792	1.064.454
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	8,97	5,64

DISCLOSURE 403-9 – COLLABORATORI ESTERNI²⁵

GRUPPO ²⁶		
Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2020	2021
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	1	6
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	1	4
Contusione/Schiacciamento	0	2
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0
Dati temporali		
Ore	2020	2021
Ore lavorate	107.806	175.943
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi di infortunio		
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	9,28	34,10

25. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono le 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.

26. Il perimetro dei dati relativi agli infortuni dei collaboratori esterni si riferisce alle sole società italiane e brasiliane in quanto non sono presenti collaboratori esterni nelle società turche.

ITALIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2020	2021
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	1	6

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	1	4
Contusione/Schiacciamento	0	2
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2020	2021
Ore lavorate	80.216	163.411
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	12,47	36,72

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2020	2021
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	0	0

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2020	2021
Ferita / Taglio	0	0
Contusione/Schiacciamento	0	0
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2020	2021
Ore lavorate	27.591	12.532
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	-

Dati ambientali

Il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani di Servizi Italia, Ekolav S.r.l. e Wash Service S.r.l., brasiliani e turchi. In relazione ai soli dati relativi alla gestione e smaltimento dei rifiuti e ai dati relativi al consumo di materiali vengono incluse le centrali di sterilizzazione italiane.

DISCLOSURE 301-1

MATERIALI DI CONSUMO E DA IMBALLAGGIO			
	Unità di misura	2020	2021
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	4.882	4.283
MATERIALI NON RINNOVABILI	t	4.006	4.171
Sostanze chimiche pure	t	1.128	1.082
Sostanze preparati chimici	t	1.852	1.992
Imballaggi in plastica	t	1.026	1.098
MATERIALI RINNOVABILI	t	876	112
Carte e cartone	t	876	112

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2020		2021	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			648.256		720.057
Gas Metano	Smc	15.604.962	558.059	17.807.439	634.432
GPL	kg	263	13	0	0
Gasolio per generatore ²⁷	l	482	18	35.710	1.364
Carbone	t	1.512.000	48.130	1.634.750	52.037
Gasolio - Flotta aziendale	l	1.095.769	41.748	836.817	31.954
Benzina - Flotta aziendale	l	8.096	276	7.696	264
Metano - Flotta aziendale	kg	278	12	122	5
Combustibili rinnovabili	m3	58.856	406.627	57.018	393.926
Legna	m3	58.856	406.627	57.018	393.926
Energia elettrica acquistata	kWh	29.733.813	107.042	32.400.551	116.642
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	17.723.710	63.805
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	29.733.813	107.042	14.676.841	52.837
Energia elettrica autoprodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	(34.800)	(125)	(41.996)	(151)
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	(34.800)	(125)	(41.996)	(151)
Vapore acquistato	MWh	7.001	25.204	8.390	30.204
Totale consumi energia	GJ		1.187.004		1.260.677
Energia rinnovabile	GJ		406.627		457.731
Energia non rinnovabile	GJ		780.377		802.946
% Energia rinnovabile sul totale	%		34,26%		36,31%

DISCLOSURE 302-2

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ²⁸					
	Unità di misura	2020		2021	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto ²⁹	l	1.493.443	56.900	2.754.433	105.178
Totale carburante autotrasporto	GJ	0	56.900	0	105.178

28. I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione 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.

29. Per un miglioramento del sistema di raccolta e monitoraggio del dato, nel 2021 sono stati inseriti i consumi relativi a fornitori di servizi di logistica delle società brasiliane, precedentemente non inclusi nel calcolo. I consumi di gasolio delle società turche sono stati inoltre attribuiti ai fornitori di servizi di logistica.

DISCLOSURE 305-1

EMISSIONI DIRETTE			
	Unità di misura	2020	2021
Gas metano	tCO ₂ eq	31.564	35.995
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	2.790	2.102
GPL	tCO ₂ eq	0,8	0,00
Carbone	tCO ₂ eq	4.872	5.174
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	1,23	89,72
Legna ³⁰	tCO ₂ eq	1.579	1.498
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	17,55	18,01
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	0,70	0,31
Totale emissioni Scope 1	tCO₂eq	40.824	44.878

30. Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA 2021), comprende le emissioni di CH₄ e 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 35.926 tCO₂ nel 2020 e a 34.804 tCO₂ nel 2021 (Fattore di emissione: Fonte DEFRA 2021; DEFRA 2020).

DISCLOSURE 305-2³¹

EMISSIONI INDIRETTE			
	Unità di misura	2020	2021
Vapore acquistato – <i>Location e Market Based</i>	tCO ₂ eq	1.208	1.432
Energia elettrica acquistata – <i>Location Based</i>	tCO ₂ eq	9.138	9.011
Energia elettrica acquistata – <i>Market Based</i>	tCO ₂ eq	11.648	3.592
Totale emissioni Scope 2 - <i>Location Based</i>	tCO₂eq	10.347	10.443
Totale emissioni Scope 2 - <i>Market Based</i>	tCO₂eq	12.857	5.024
Totale emissioni Scope 1 - <i>Scope 2 - Location Based</i>	tCO₂eq	51.171	55.321
Totale emissioni Scope 1 - <i>Scope 2 - Location Based – Scope 3</i>	tCO₂eq	54.973	62.241

31. Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) 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 2020 e Terna confronti internazionali 2019). In assenza di specifici accordi contrattuali tra l’Organizzazione ed 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.

DISCLOSURE 305-3

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE ³²			
	Unità di misura	2020	2021
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	3.802	6.920
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	3.802	6.920

32. 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.

FATTORI DI CONVERSIONE IN GJ

2020	GPL (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	Gasolio (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Gas naturale (GJ/Smc)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)
Fattori di conversione	49,33	46,21	45,32	44,76	0,0036	3,6	0,035762	16,256	31,83
Fonte	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	Costante	Costante	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020

2021	GPL (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	Gasolio (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Gas naturale (GJ/Smc)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)
Fattori di conversione	49,33	46,18	45,13	45,03	0,0036	3,6	0,035627	16,256	31,83
Fonte	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	Costante	Costante	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021

FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

2020	Gas Naturale (tCO ₂ eq/ton)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio (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)
	0,002	2,94	0,003	0,002	2,53	0,063	3,22
	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020

2020			
	ENERGIA ELETTRICA Location based (gCO ₂ /kWh)	ENERGIA ELETTRICA Market based (gCO ₂ /kWh)	VAPORE Location based (KgCO ₂ eq/kWh)
Italia	336	466	0,17261
Brasile	142	142	
Turchia	455	455	
Fonte	Terna 2018	AIB – European Residual Mix 2019 per Italia; Terna 2018 per Brasile e Turchia	DEFRA 2020

2021	Gas Naturale (tCO ₂ eq/ton)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio (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)
	0,002	2,939	0,003	0,002	2,538	0,062	3,165
	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021	DEFRA 2021

2021			
	ENERGIA ELETTRICA Location based (gCO ₂ /kWh)	ENERGIA ELETTRICA Market based (gCO ₂ /kWh)	VAPORE Location based (KgCO ₂ eq/kWh)
Italia	315	459	0,17073
Brasile	139	139	
Turchia	415	415	
Fonte	Terna 2019	AIB – European Residual Mix 2020 per Italia; Terna 2019 per Brasile e Turchia	DEFRA 2021

DISCLOSURE 305-7

ALTRE EMISSIONI INQUINANTI			
	Unità di misura	2020	2021
Emissioni NOx	t	57,44 ³³	58,03

33. I dati relativi alle emissioni NOx delle società del Gruppo sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria a seguito della contabilizzazione delle emissioni della società Wash Service S.r.l., in precedenza non considerate. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2020.

DISCLOSURE 303-3³⁴

PRELIEVO D'ACQUA					
Fonte del prelievo	Unità di misura	2020		2021 ³⁵	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.420	896	1.912	1.388
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.420	896	1.912	1.388
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	450	390	297	214
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	450	390	297	214
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	1.420	896	1.912	1.388
Risorse idriche di terza parte	MI	450	390	297	214
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.870	1.286	2.209	1.602

34. 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, Bolzaneto, Montecchio, Treviso, Udine, Travagliato, Barbariga, Lastra a Signa, Sao Roque, Santana De Parnaiba, Biritiba Poa' e tutti gli stabilimenti di Ergulteks e Ankateks.

35. Per un miglioramento del sistema di monitoraggio e raccolta del dato relativo agli utilizzi dell'acqua nelle società turche, nel 2021 sono stati inclusi prelievi idrici precedentemente non considerati.

DISCLOSURE 303-4³⁶

ACQUA SCARICATA					
Luogo di scarico	Unità di misura	2020		2021	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	612	425	558	373
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	612	425	558	373
Fognatura (totale)	MI	1.188	873	1.269	1.011
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.188	873	1.269	1.011
Acqua di parti terze per fonte di prelievo					
Acque di superficie	MI	612	425	558	373
Fognatura	MI	1.188	873	1.269	1.011
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.800	1.298	1.827	1.384

36. Nei siti produttivi brasiliani e turchi non sono presenti contatori volumetrici per la quantificazione dei volumi di acque scaricate. Quest'ultimi vengono quindi stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, sottraendo un 10% di perdite fisiologiche legate ai processi.

DISCLOSURE 306-3

RIFIUTI						
	2020 ³⁷			2021		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Rifiuti in tonnellate						
di cui avviati a recupero	48	1.128	1.177	26	1.195	1.220
di cui avviati a smaltimento	424	1.231	1.655	417	1.402	1.819
TOTALE	472	2.359	2.831	442	2.597	3.039
Percentuale	17%	83%	100%	15%	85%	100%

37. I dati relativi al conferimento dei rifiuti delle società del Gruppo sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati e allineati ai MUD 2020. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Report di Sostenibilità 2020.

INDICE DEI CONTENUTI GRI



Indice dei contenuti GRI

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	5	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	24-30	
102-3	Luogo della sede principale	24	
102-4	Luogo delle attività	24	
102-5	Proprietà e forma giuridica	31	
102-6	Mercati serviti	24	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	24; 42 Il <i>market cap</i> di Servizi Italia S.p.A. al 31/12/2021 è di Euro 66,2 milioni	
102-8	Informazioni sui dipendenti e sugli altri lavoratori	82-84	
102-9	Catena di fornitura	71-72	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	5-6	
102-11	Principio di precauzione	35	
102-12	Iniziative esterne	12	
102-13	Adesione ad associazioni	77	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	2	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	39-40	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Governance			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	31	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	8	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	85	
102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	7	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	8	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	9-10	
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	5	
102-46	Definizione dei contenuti del report e perimetri dei temi	11	
102-47	Elenco dei temi materiali	10	
102-48	Revisione delle informazioni	98; 109; 111	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	5-6	
102-50	Periodo di rendicontazione	5-6	
102-51	Data del report più recente	2020	
102-52	Periodicità della rendicontazione	annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	csr@servizitaliagroup.com	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI <i>Standards</i>	5-6	
102-55	Indice dei contenuti GRI	113-120	
102-56	<i>Assurance</i> esterna	122	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
Tematica materiale: Creazione di valore			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	22; 43; 46-49	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	22; 43-44; 46-50	
GRI 201: Performance economiche (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	44	
GRI 207: Imposte (2020)			
207-1	Approccio alla fiscalità	46	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	47-48	
207-3	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	48	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	50	
Tematica materiale: Integrità ed etica aziendale			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20-21; 39-40	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	39-40	
GRI 205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	40	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	40	
GRI 419: Compliance socio-economica (2016)			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	40	
Tematica materiale: Attenzione verso i dipendenti			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17-20; 52-61	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	52-61; 85-90; 95-102	
GRI 202: Presenza sul mercato (2016)			
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	85	
GRI-401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	86-89	
401-3	Congedo parentale	90	
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	56-57	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	56	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	56-58	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	58-59	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	55	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	55-58	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	58-59	
403-9	Infortuni sul lavoro	59; 96-102	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	95	
Tematica materiale: Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17; 39; 55	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	17; 39-40; 55; 91-92	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	32; 91-92	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	40	
Tematica materiale: Pratiche di approvvigionamento			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	21; 71	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	21; 71-72	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	72	
Tematica materiale: Impatti ambientali diretti e indiretti			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	13-16; 37; 63-69	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	37; 63-69	
GRI 301: Materiali (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	103	
GRI 302: Energia (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	104	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	105	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	66-67	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	68	
303-3	Prelievo idrico	109	
303-4	Scarico di acqua	110	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	106-108	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	106-108	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	106-108 ³⁸	
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	109	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	40	
Tematica materiale: Servizio di qualità e miglioramento operativo			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20; 39	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	39-40	
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	40	
GRI-418: Privacy dei clienti (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti	40	

38. 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.

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Tematica materiale: Coinvolgimento e sviluppo delle comunità			
GRI 103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	10-11	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20; 76-77	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	76-77	
GRI-413: Comunità locali (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Il 67% degli stabilimenti produttivi del Gruppo (lavanderie o centrali di sterilizzazione) ha sviluppato delle attività di supporto alle comunità locali.	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO
AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB
ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Servizi Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Servizi Italia" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta *ex art.* 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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 Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*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 la DNF 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 sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia;

4. comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Servizi Italia S.p.A. e con il personale di Lavsím Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda 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 della DNF.

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 nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, 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 di Castellina di Soragna (PR) e sito produttivo di Firenze per Servizi Italia S.p.A., sito produttivo di São Roque per Lavsím Higienização Têxtil S.A., sito produttivo di Jaguariúna per Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e sito produttivo di Vila Idalina Poá per Aqualav Serviços De Higienização Ltda, 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 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 la DNF del Gruppo Servizi Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Servizi Italia non si estendono alle informazioni contenute nel capitolo "Tassonomia UE" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Valeria Brambilla

Socio

Parma, 28 marzo 2022



SERVIZI ITALIA spa

Via S. Pietro 59/B

43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY

Tel. +39 0524 598511

Fax +39 0524 598232

sede@si-servizitalia.com

www.servizitaliagroup.com