



Servizi
Italia

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2020



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

Lettera agli stakeholder



Difficilmente potremo dimenticare l'anno che si è appena concluso. È stato un anno difficile e sfidante, che ci ha messo davanti a una nuova normalità, un nuovo modo di stare insieme e un nuovo modo di relazionarsi. Crescita e valore aziendale hanno preso nuove connotazioni, ma resta immutato l'impegno che – come azienda – dobbiamo e vogliamo continuare a mettere, per contribuire in modo concreto a un futuro di benessere e progresso diffuso e duraturo, per noi e la società nella quale viviamo.

La pandemia ha disegnato nuovi equilibri e ha reso più che mai evidente la necessità di trovare strade nuove e nuove soluzioni, non solo adattandosi all'ambiente che ci circonda, ma trasformandolo. Crescere in modo sostenibile significa rispettare le generazioni future e muoversi coniugando con equilibrio le risorse utilizzate oggi con le possibilità da preservare per domani. La sostenibilità deve necessariamente rappresentare un nuovo modo di operare a 360 gradi, che non significa limitarsi semplicemente alla scelta fra diverse fonti energetiche, ma impegnarsi su tutti i fronti e nei diversi ambiti, nel rispetto e nella collaborazione di tutte le parti coinvolte.

Servizi Italia compila e pubblica il proprio report di sostenibilità ormai da 10 anni, durante i quali ha mutato il proprio impegno al mutare delle diverse condizioni di contesto, mantenendo sempre fermo un pilastro fondamentale: **la sostenibilità è per il Gruppo da sempre un valore chiave e ne determina la crescita e le scelte strategiche**. La sostenibilità si integra nelle strategie industriali e finanziarie, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainability Development Goals - SDGs*) delle Nazioni Unite. La strategia di crescita del Gruppo si fonda quindi sull'irrinunciabile principio che sia possibile creare valore sostenibile nel tempo solo se la conduzione dell'impresa prende in considerazione quattro aspetti fondamentali: economico-finanziario, sociale e ambientale, una sana e trasparente *Corporate Governance*.

Oggi più che mai le aziende devono sentire autonomamente la necessità di rendicontare il proprio impegno in ambito sociale, al di là delle imposizioni normative. Il mercato chiede trasparenza e concretezza e noi, come Servizi Italia, crediamo che la redazione del Report di Sostenibilità rappresenti un'importante occasione per raccontare quale cammino abbiamo percorso e che mete future ci poniamo per consolidare il sistema di relazioni fra azienda e sistemi territoriali di riferimento, in termini di: creazione di valore economico, promozione dell'integrità e dell'etica aziendale, alta qualità del servizio, catena di fornitura virtuosa, coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, attenzione verso i nostri di-

pendenti e collaboratori e attenzione agli impatti diretti nei territori in cui il Gruppo opera al fine di promuovere il benessere collettivo.

Nel corso di questi anni, le persone del Gruppo Servizi Italia hanno dimostrato la propria volontà e il proprio impegno nell'affrontare e nel superare le sfide che via via gli sono state presentate, in modo ancora più evidente durante l'emergenza sanitaria di quest'anno. La capacità di adattamento ad un contesto sociale ed economico fortemente influenzato dalla diffusione del virus Covid-19 e dalla conseguente emergenza sanitaria, la forza, la costanza e l'abnegazione con le quali abbiamo gestito e affrontato le difficoltà ci hanno permesso di portare avanti con serenità e continuità il nostro lavoro, garantendo un **servizio essenziale per tutta la comunità**. Un risultato di questo tipo è stato possibile grazie alle competenze, alla disponibilità e al valore umano delle nostre persone. Insieme condividiamo una **cultura aziendale** che pone alla propria base la tutela di tutti gli elementi principali della nostra storia e tradizione, per garantire la creazione di valore di lungo periodo dal punto di vista finanziario, ambientale, sociale ed etico.

Stiamo vivendo una svolta storica, è il momento in cui dobbiamo tenere ben chiari gli obiettivi e proseguire sul cammino che abbiamo tracciato già nel corso degli scorsi anni: integrare lo sviluppo sociale, ambientale e economico nella quotidianità del business sarà la chiave per garantire alle generazioni future 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

Lettera agli stakeholder



02

1. Premessa metodologica

04

1.1 Nota Metodologica	05
1.2 Analisi di materialità e piano di sostenibilità del Gruppo	07
1.3 Il piano di sostenibilità del Gruppo	12

2. Profilo del Gruppo

27

2.1 Il Gruppo	28
2.2 La Governance	34



3. I principali rischi e gli impatti connessi

37

3.1 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia	38
3.2 Etica, integrità nel business e Compliance	46

4. Le principali performance del Gruppo

47

4.1 Il Valore economico generato e distribuito	50
4.2 Il Valore per gli azionisti e le <i>investor relations</i>	52
4.3 Trasparenza fiscale	53



5. Il valore delle persone

57

5.1 Assunzioni e occupazione	60
5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento	60
5.3 Politiche di remunerazione	62
5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti	62
5.5 Pari opportunità	62
5.6 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro	62
5.7 Welfare, benessere e serenità sociale	66
5.8 Relazioni industriali	67

6. La sostenibilità ambientale

68

6.1 Consumi di energia	70
6.2 Emissioni in atmosfera e GHG	71
6.3 Gestione delle risorse idriche	72
6.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi	75
6.5 Gestione dei rifiuti speciali	75

7. La sostenibilità sociale

76

7.1 La catena di fornitura	77
7.2 I Clienti	79
7.3 Le Comunità locali	82
7.4 Rapporti con le associazioni di categoria	83

Allegati



84

Indice dei Contenuti GRI



114

Relazione della Società di Revisione



123



1. PREMESSA METODOLOGICA



1.1 Nota Metodologica

Il Report di sostenibilità del Gruppo Servizi Italia (di seguito anche “il Gruppo”) costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) 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 dallo stesso prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall’Art. 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all’esercizio 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

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 nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l’opzione “in accordance - core”. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro), GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) è stata adottata la più recente versione del 2018, così come per i GRI 207 (Imposte) emanati nel 2019. Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto anche degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01 e del “*Public statement on European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*” pubblicato dalla European Securities and Markets Authority (ESMA) in data 28 ottobre 2020 relativo alla rendicontazione delle conseguenze della pandemia da Covid-19.

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.

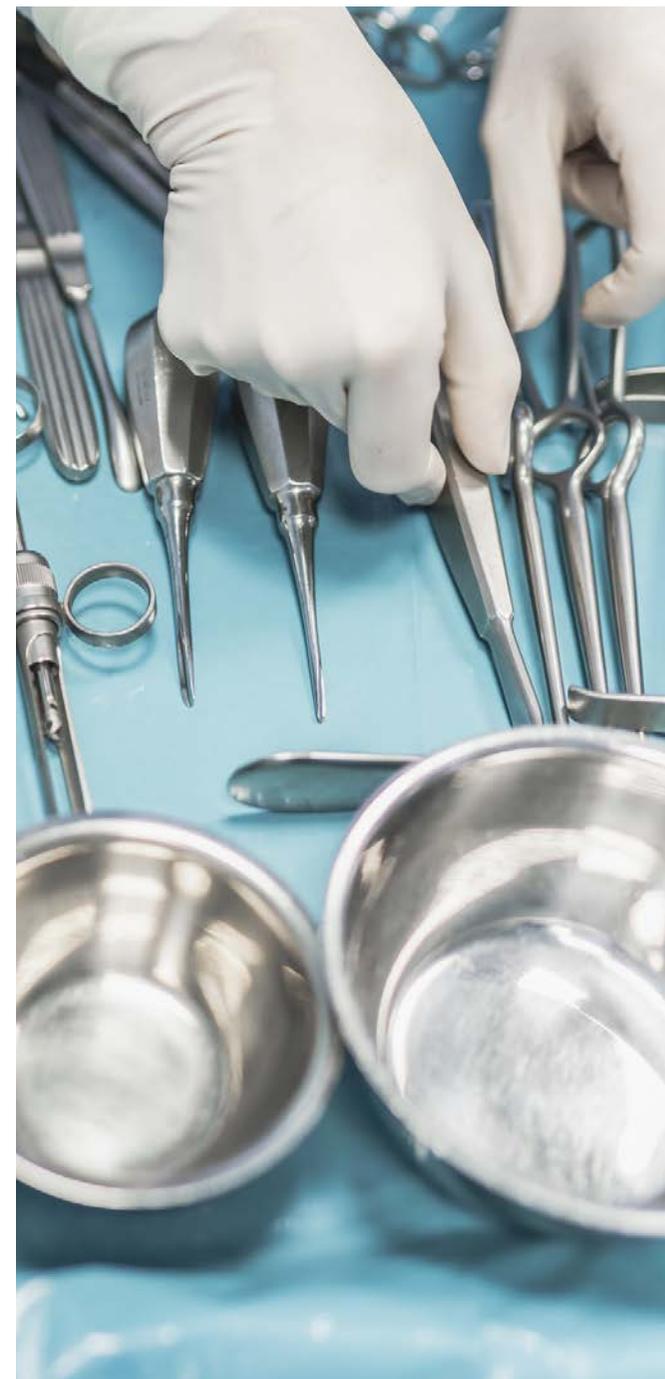
Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020 di Servizi Italia S.p.A.

Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi sociali e ambientali sono state incluse nel perimetro di rendicontazione sia la capogruppo Servizi Italia S.p.A. che le società controllate consolidate integralmente¹ all’interno del Bilancio consolidato.

Nel corso dell’esercizio 2020, con riferimento a variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala:

- In data 25 marzo 2020, la Junta Comercial do Estado Do Amazonas ha approvato il processo di estinzione, con effetto retroattivo al 20 febbraio 2020, della società SIA Lavanderia S.A. in liquidazione, inizialmente deliberato dall’assemblea della società. Pertanto, a partire dalla data di cui sopra la società risulta estinta e di conseguenza estromessa dal perimetro di consolidamento del Gruppo;
- In data 15 aprile 2020 i soci di minoranza delle società brasiliane rispettivamente Maxlav Lavanderia Especializada S.A. e Vida Lavanderia Especializada S.A., già controllate indirettamente da Servizi Italia tramite una quota del 65,1%, hanno esercitato l’opzione put finalizzata alla cessione delle quote da loro detenute pari al 34,9% del capitale sociale delle due società a fronte di un corrispettivo complessivo pari a Real 19.994 migliaia (Euro 3.501 migliaia al cambio del 15 aprile 2020). Servizi Italia pertanto, tramite la società SRI Empreendimentos

1. Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda al paragrafo “3.2 Area di consolidamento” delle Note illustrative del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020 di Servizi Italia S.p.A. Inoltre, 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.





e Participacoes LTDA, a seguito dell'operazione di acquisizione dell'ulteriore 34,9%, detiene il 100% del capitale di entrambe le società.

Si segnala che per tutto il 2020 le attività produttive dello stabilimento di Kemalpaşa della società turca Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Stj sono cessate in linea con le scelte di riorganizzazione logistico-produttive del Gruppo.

Inoltre, nel mese di dicembre 2020, per cause legate al degrado strutturale dell'immobile in locazione, si è proceduto alla chiusura del sito di lavanderia della società brasiliana Vida Lavanderias Especializada S.A. con conseguente concentrazione della produzione presso gli altri siti produttivi aventi capacità disponibile del gruppo brasiliano.

In data 3 febbraio 2021, in coerenza con le azioni di redistribuzione dei volumi al fine di ottenere una maggiore saturazione della capacità produttiva dei siti italiani presenti nella area nord-ovest, è cessata l'attività produttiva presso lo stabilimento sito in Podenzano (PC).

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 processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione del report è coordinato e gestito dalla Direzione Organizzazione e Sistemi del Gruppo, a cui fa capo la responsabilità di gestione del Sistema *Corporate Social Responsibility* del Gruppo ed il coordinamento funzionale dei referenti CSR delle diverse funzioni aziendali delle società

rientranti nel perimetro di rendicontazione.

Il Report di Sostenibilità 2020 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 15 marzo 2021.

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 2021-2025 sono stati considerati anche gli impegni del Piano di Sostenibilità 2021-2023 (il "**Piano di Sostenibilità**"), che considera le attività e gli investimenti 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.

Nel Piano di Sostenibilità 2021-2023 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

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 (cosiddetta “**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, già individuati nel 2019, sono stati aggiornati tenendo in considerazione gli aspetti legati alla crisi epidemiologica e al *climate change* e sottoposti a valutazione da parte degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, coinvolti tramite un questionario.

Coinvolgimento degli stakeholder

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"> ● Incontri con la Direzione per l'illustrazione dei risultati periodici e annuali e presentazione della pianificazione strategica. ● Incontro con la Direzione per definizione di mission, vision e valori del Gruppo. ● 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. ● 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 web.
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 web 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 one-to-one e partecipazione agli eventi organizzati da Borsa Italiana e <i>road shows</i>. ● 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.
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 e aggiornamento da parte del *Top Management* di Servizi Italia dei temi emersi come "materiali" nel corso del 2019. Le tematiche oggetto di valutazione sono risultate in linea con quelle identificati per il 2019, confermando l'analisi di *benchmark* condotta lo scorso anno, che tiene ora in considerazione la situazione economico-sociale provocata dalla pandemia. I temi stati aggregati sulla base di criteri di omogeneità determinando i seguenti 4 ambiti: *Governance*, Economico, Ambientale e Sociale.
2. Attività di coinvolgimento di alcune categorie di *stakeholder* interni (Dipendenti, Consiglio di Amministrazione, *Top Management*) ed esterni (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.
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.

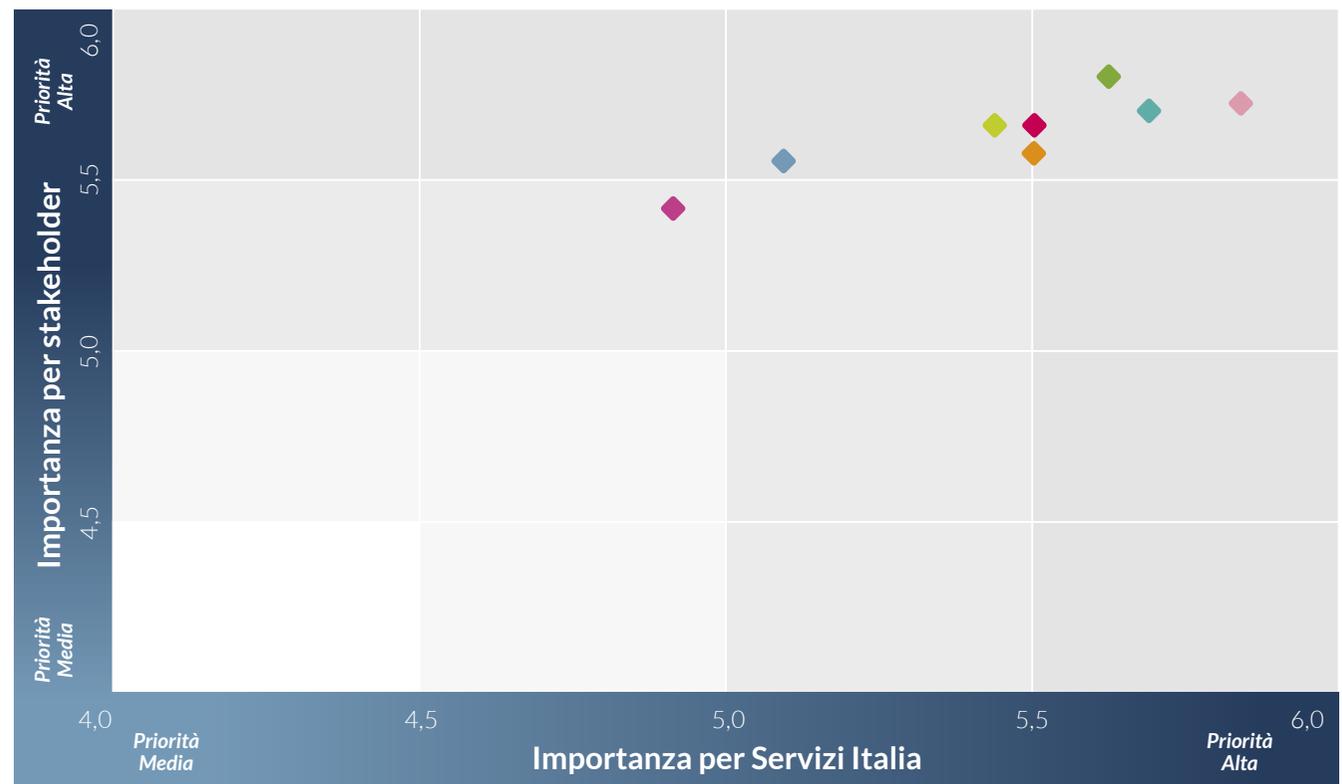
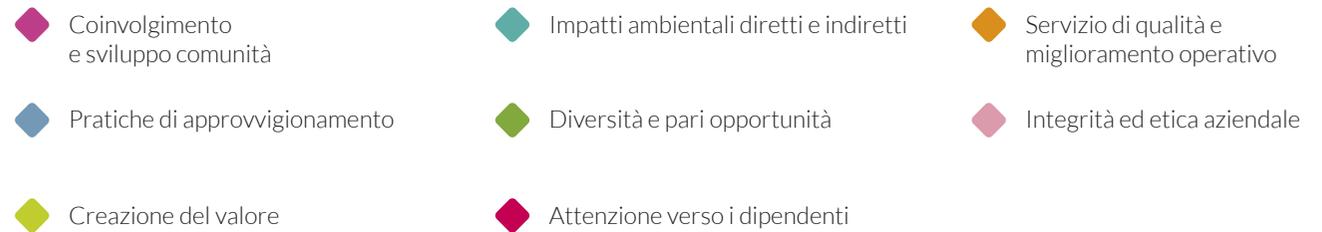
I temi maggiormente rilevanti sono indicati nella matrice di materialità qui rappresentata.

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 2021-2025 e del Piano di Sostenibilità 2021-2023.

La matrice di materialità aggiornata è stata oggetto di analisi e discussione da parte del Collegio Sindacale e del Comitato Controllo e Rischi. Le tematiche emerse come prioritarie risultano in linea con quanto emerso nel 2019.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2020 DEL GRUPPO SERVIZI ITALIA



AMBITO	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL' APPROCCIO STRATEGICO DEL GRUPPO
AMBIENTE	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.
SOCIALE	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.
ECONOMICO	CREAZIONE DEL VALORE	Crescita del fatturato attraverso il consolidamento del modello di business 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
	Compliance socio-economica	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
CREAZIONE DEL VALORE	Performance 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 Servizi Italia e Fornitori di energia elettrica e termica	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Compliance 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 Servizi Italia ²	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	Privacy dei clienti	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
	Marketing ed etichettatura	Gruppo Servizi Italia	Generato dal Gruppo Servizi Italia
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo Servizi Italia 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

2. 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 Il piano di sostenibilità del Gruppo

Il Piano 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 2021-2025.

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 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, nonché gli obiettivi, i risultati del 2020 e il piano 2021-2025 classificati in categorie (*Environment, Social, Governance e Economic*).

Il Piano di Sostenibilità traccia un percorso di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo e avvia un percorso di medio lungo termine verso una più ampia *disclosure* rispetto ai temi in ambito *Climate Change*. Il Piano di Sostenibilità integra nelle sue direttrici di sviluppo gli ambiti di azione che animano il dibattito internazionale, in particolare:

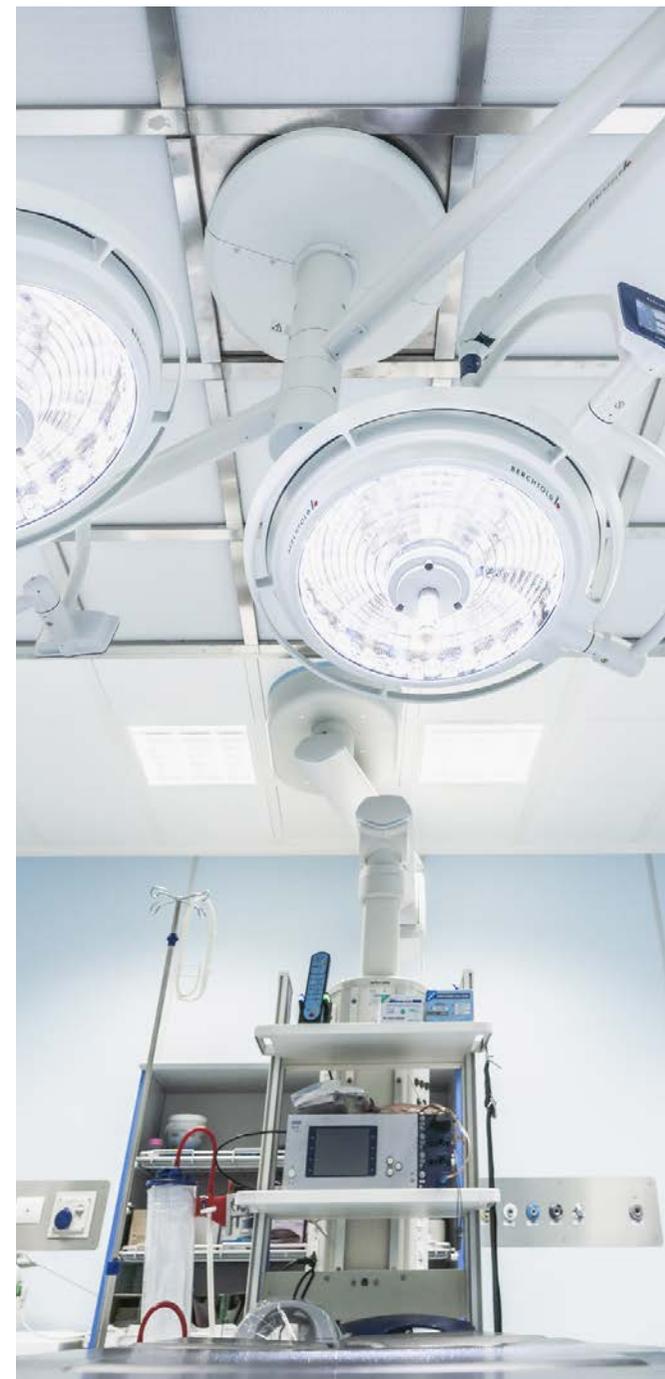
- L'Agenda Globale 2030, con relativi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (*Sustainable Development Goals, SDGs*);
- L'accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici;
- Le linee guida per il reporting delle *climate-related information* pubblicate dalla Commissione Europea;
- Le raccomandazioni 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.

Il Gruppo, a fronte della negativa dinamica di mercato e della situazione epidemiologica che ha impattato sul business³, tanto in ambito finanziario quanto in quello non finanziario e di sostenibilità, ha riadattato la strategia di medio-lungo termine allineando obiettivi e target al nuovo contesto di riferimento.

Nella tabella sottostante viene fornito uno schema sintetico dei temi materiali e dell'approccio strategico del Gruppo e di seguito, suddivisi per i diversi ambiti (Ambiente, Sociale, *Governance* ed Economico), vengono presentati i piani previsti dal Piano di Sostenibilità con l'associazione degli impegni del Gruppo verso alcuni target degli SDGs, gli obiettivi, i risultati del 2020 e il piano 2021-2025.

3. Per maggiori dettagli relativi agli impatti del Covid-19 sul business si rimanda al paragrafo "Informativa Covid-19" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020 di Servizi Italia S.p.A.



DIMENSIONE AMBIENTALE⁴

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	<p>Ottenimento delle Certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Water footprint (ISO 14067) • Carbon footprint (ISO 14046) • ISO 50001 energetica <p>Armonizzazione e allineamento alle migliori pratiche di Gruppo delle modalità di esecuzione dei controlli dei temi ambientali.</p>	Ottenuta certificazione da parte di ente terzo ISO 50001 energetica.	<p>Realizzazione dello studio WTF ai sensi della norma ISO 14067.</p> <p>Realizzazione dello studio CFP ai sensi della norma ISO 14046.</p> <p>Realizzazione studio <i>Nitrogen footprint</i> e sua Certificazione.</p> <p>Ottenimento delle certificazioni da parte di ente terzo.</p> <p>Predisposizione di <i>policy</i> ambientale per le Società del Gruppo non certificate secondo standard riconosciuti.</p>	<p>ECONOMIC</p> <p>Efficienza operativa</p> <p>ENVIRONMENT</p> <p>Footprint ambientale</p> <p>Cambiamento climatico</p>
		<p>Registrazione EMAS per i siti produttivi italiani.</p>	Mantenute, a fronte di audit di terza parte, le registrazioni EMAS per i siti italiani di Arco (TN), Pavia di Udine (UD), Castellina di Soragna (PR), Montecchio Precalcino (VI), Genova, Ariccia (Roma) e Travagliato (BS).	Rinnovo delle registrazioni EMAS.	
		<p>Valutazione dell'impatto ambientale dei servizi mediante la metodologia LCA (<i>Life Cycle Assessment</i>) in accordo con le norme ISO 14040-44.</p> <p>Adeguamento per Servizi Italia S.p.A. alle disposizioni previste ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per: (i) l'affidamento del servizio di ricondizionamento, logistica e noleggio di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità nonché dei dispositivi medici sterili; (ii) l'affidamento del servizio di ricondizionamento e logistica di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità nonché dei dispositivi medici sterili.</p>	<p>Condotto studio LCA per il servizio di lavano del TTR e relativo EPD (<i>Environmental Product Declaration</i>).</p> <p>Ottenuta certificazione dell'EDP per il servizio di lavano TTR.</p>	<p>Mantenimento certificazione dell'EDP per il servizio di lavano TTR.</p> <p>Conduzione dello studio LCA per il servizio di lavano del cotone.</p> <p>Ottenimento della certificazione dell'EDP per il servizio di lavano cotone.</p> <p>Rispetto delle disposizioni previste dai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il settore di riferimento.</p>	

4. Per le variazioni complessive degli impatti ambientali si rimanda al Capitolo "La sostenibilità ambientale" e relativi allegati.

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Avviamento «Progetto <i>Plastic free</i>» 		Estensione del progetto ai siti/ sedi del Gruppo.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in armadi distributori di tessili tecnologicamente avanzati e interconnessi per risparmio viaggi di trasporto 		Investimenti in apparati tecnologici (armadi distributori, carrelli automatici, MES).	
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> Ricerca operativa per ottimizzazione modelli logistico-distributivi su gomma per riduzione carburante 		Continua ricerca operativa per l'ottimizzazione dei modelli logistico distributivi di trasporto su gomma per la riduzione dei consumi di carburante.	

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento <i>car policy</i> aziendale 		Monitoraggio e miglioramento <i>Car Policy</i> .	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione procedura gestione postazioni informatiche • Diffusione di sistemi di videocomunicazione per risparmio viaggi/mobilità 	Mantenimento di licenze e applicazione piattaforma Microsoft <i>Teams</i> per videocomunicazione per risparmio viaggi/mobilità e <i>remote working</i> . Potenziamento delle attività di formazione e meeting tramite video conferenza.	Garanzia del mantenimento degli investimenti di licenze software. Mantenimento delle attività di formazione e meeting tramite video conferenza. Continua sensibilizzazione per la riduzione delle ore di inutilizzo di pc, monitor, <i>laptop</i> al di fuori dell'orario lavorativo.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico
		Riduzione delle emissioni di CO₂ <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dei consumi energetici 	Installati nei siti italiani misuratori di energia elettrica tecnologicamente avanzati e interconnessi. Garantito il monitoraggio del consumo energetico <i>on site</i> e da remoto.	Monitoraggio continuo sui consumi energetici e analisi dei dati.	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Gestione Materiali: Utilizzo di Imballaggi <ul style="list-style-type: none"> Sperimentazione su film per l'imballaggio merce a ridotto spessore e costituito da plastiche riciclate 	Il consumo di imballaggi è stato pari a 1.902 tonnellate, di cui 1.026 costituite da imballaggi in plastica, e 876 in carta e cartone, con un aumento complessivo rispetto al 2019 del 64% imputabile essenzialmente all'incremento di utilizzo di dispositivi monouso per garantire la protezione e la sicurezza del personale aziendale.	<p>Estensione del film da plastiche riciclate a tutti i siti.</p> <p>Studio per materiali di imballo alternativi alla plastica.</p>	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico
		Gestione Materiali: Sostanze chimiche <ul style="list-style-type: none"> Dosatori di prodotti chimici tecnologicamente avanzati e interconnessi per il corretto dosaggio dei prodotti nei cicli di lavaggio Sperimentazione su cicli di lavaggio Ecolabel 	Garantito monitoraggio dei dosatori di prodotti chimici tecnologicamente avanzati e interconnessi.	<p>Favorire uso prodotti Ecolabel, a basso impatto ambientale.</p> <p>Investimenti in apparati tecnologici (dosatori automatici) su tutti i siti del Gruppo.</p>	ENVIRONMENT Efficienza operativa Tecnologia e digitalizzazione Cambiamento climatico
		Razionalizzazione consumi energetici <ul style="list-style-type: none"> Studio e controllo di impostazioni macchinari, aree di lavoro, illuminazione per riduzione dispendi energetici Illuminazione a LED di nuova generazione Progetti di recupero calore 	<p>Il consumo energetico del Gruppo ha registrato una riduzione pari a circa il 8,77% rispetto al 2019. Tale diminuzione è legata alle ridotte attività produttive, essenzialmente legate alle centrali di sterilizzazione, dovute all'evento pandemico.</p> <p>Installazione dell'illuminazione a LED (a valle dell'investimento effettuato nel corso del 2019).</p> <p>Chiusura, per cessata attività e concentrazione della produzione presso siti produttivi aventi capacità disponibile, di un sito di lavanderia che utilizzava generatori di vapore a carbone situato in Izmir della società turca Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.</p>	<p>Investimenti in impianti di cogenerazione per la produzione di energia elettrica.</p> <p>Continui investimenti per estensione dell'illuminazione a LED.</p> <p>Ottimizzazione dell'utilizzo di generatori di vapore a carbone nel sito produttivo situato in Turchia.</p>	ENVIRONMENT Efficienza operativa Cambiamento climatico

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
13.2 13.3	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Riduzioni delle emissioni specifiche di NOx <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente degli impianti di combustione Avvio presso il sito italiano di Arco (TN) di un nuovo generatore di vapore a maggior efficienza e minor produzione di NOx 	<p>Ottimizzazione delle ore di funzionamento dei generatori di vapore.</p> <p>In merito alle emissioni complessive di NOx, il dato consolidato 2020 registra una diminuzione pari al 13% rispetto al 2019. Tali valori sono legati ai minori valori registrati nei siti italiani della Capogruppo connessi alla sostituzione dei bruciatori degli impianti di combustione dei siti di Barbariga (BS), Travagliato (BS), Trieste ed Arco (TN).</p> <p>Sostituiti bruciatori degli impianti di combustione dei siti di Barbariga (BS), Travagliato (BS), Trieste ed Arco (TN) per il contenimento delle emissioni di NOx.</p>	Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici e monitoraggio finalizzati alla gestione più efficiente degli impianti di combustione.	ENVIRONMENT Footprint ambientale
		Uso razionale della risorsa idrica <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente delle risorse idriche Maggior controllo sui prelievi di acqua potabile Mantenimento dei volumi emunti da pozzo come autorizzato 	<p>Nel 2020 si registra un prelievo idrico pari a 1.869 megalitri (ML), in diminuzione di circa l'11% rispetto al 2019, associato alla ridotta attività nelle centrali di sterilizzazione dovute alla pandemia. 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.</p> <p>Mappatura dei siti del Gruppo ricadenti all'interno di zone definite "Water Scarcity Areas" e gestione di eventuali siti "critici".</p>	<p>Continua mappatura dei siti del Gruppo ricadenti all'interno di zone definite "Water Scarcity Areas" e gestione di eventuali siti "critici".</p> <p>Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici e monitoraggio finalizzati alla gestione più efficiente delle risorse idriche.</p> <p>Investimenti per realizzazione ulteriore pozzo cavato a Montecchio Precalcino (VI).</p>	ENVIRONMENT Acqua
		Gestione dei rifiuti prodotti <ul style="list-style-type: none"> Gestione più efficiente delle attività di avvio al recupero dei rifiuti speciali prodotti 	<p>Si rileva un aumento pari a circa il 3,6% rispetto al 2019 legato principalmente ai rifiuti prodotti per l'emergenza pandemica.</p>	Mantenimento/ potenziamento degli interventi organizzativi/ tecnici finalizzati ad un maggior avvio al recupero dei rifiuti speciali prodotti.	ENVIRONMENT Rifiuti

DIMENSIONE SOCIALE

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
5.1	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Mantenimento della certificazione SA8000 per Servizi Italia S.p.A.	Mantenuta, a seguito di audit di ente terzo, la Certificazione SA8000.	Mantenimento/Rinnovo della certificazione. Implementazione, presso le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo, del <i>Servizi Italia Compliance Program</i> costituito da <i>policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali.	SOCIAL Diritti umani Diversità GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale
3.9	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Programmi di sensibilizzazione su prevenzione e promozione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione tecnica e crescita professionale.	Realizzati programmi di formazione e informazione con 11.228 ore erogate, in linea rispetto al target fissato di oltre 10.000 ore.	Target annuo: oltre 10.000 ore di formazione.	SOCIAL Formazione
		Riduzione degli indici infortunistici rispetto agli anni precedenti.	In termini di frequenza di accadimento, il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro registrabili pari a 18, basato su 1.000.000 di ore lavorate, con una diminuzione del 14% rispetto al 2019 per il personale dipendente e pari a 9 per il personale esterno, in diminuzione del 67% rispetto al 2019.	Riduzione degli indici infortunistici rispetto agli anni precedenti.	SOCIAL Gestione della sicurezza

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
3.9	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Armonizzazione e allineamento alle migliori pratiche di Gruppo delle modalità di esecuzione dei controlli <i>on site</i> /remoto e indagine su tutti gli incidenti, individuazione di misure preventive e correttive per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.	<p>Eseguito il 94% delle attività di <i>internal auditing</i> pianificate, anche in modalità da remoto.</p> <p>Verifica e conferma di non conformità da parte degli audit di terza parte sui sistemi di gestione, condotti come da pianificazione, anche in modalità remota.</p> <p>Predisposte procedure operative al fine di attuare misure di contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 e tutelare la salute e sicurezza del personale e l'ambiente; nonché garantire la continuità del business.</p> <p>Emissione di più di 75 disposizioni/comunicazioni finalizzate a trasmettere a tutto il personale sociale le informazioni di carattere prevenzionistico nei confronti del rischio di contagio da Covid-19, di disporre misure di prevenzione e protezione atte a contenere e contrastare la diffusione del virus all'interno degli ambienti di lavoro e di supportare i referenti di sito nella corretta applicazione delle misure disposte al fine di evitare la diffusione del contagio da Covid-19, ovvero di tutelare la salute e sicurezza del personale e l'ambiente; più di 20 disposizioni di carattere preventivo e correttivo a seguito di rilevazioni di non conformità con relativa condivisione tra i Responsabili di Funzione delle Linee di Business.</p>	<p>Esecuzione dei controlli <i>on site</i>/remoto e indagine su tutti gli incidenti con individuazione di misure preventive e correttive.</p> <p>Continua promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società.</p> <p>Attività di formazione e di verifica da parte della Capogruppo e/o enti terzi.</p> <p>Implementazione, presso le società controllate italiane e estensione alle società estere del Gruppo, del <i>Servizi Italia Compliance Program</i> costituito da <i>policy</i> ispirate alla normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali.</p>	<p>SOCIAL</p> <p>Politiche di <i>safety</i></p> <p>Gestione della sicurezza</p>

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
8.2	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Monitoraggio del modello di <i>travel security</i> .	Garantito il monitoraggio dei trasfertisti all'estero e informazione continua tramite procedure e informative.* <i>*L'evento pandemico ha ridotto, nel rispetto delle disposizioni governative dei Paesi in cui il gruppo opera, la numerosità di trasferte all'estero.</i>	Monitoraggio dei trasfertisti all'estero e informazione continua.	SOCIAL Politiche di <i>safety</i> Gestione della Sicurezza <i>Security</i>
		Impegno ad un'attenta gestione del welfare, impegnandosi a garantire ai dipendenti del Gruppo una equa retribuzione che consenta al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative ovvero prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso .	Mantenuto in Servizi Italia S.p.A. e controllate italiane il pacchetto di benefit. Mantenuto in Servizi Italia S.p.A. la piattaforma di <i>welfare</i> aziendale " <i>FlexBenefit</i> ". Per l'esercizio 2020, Servizi Italia S.p.A. ha distribuito una erogazione liberale con <i>ticket compliments</i> . Mantenuto il piano di benefit previsto per le società brasiliane.	Mantenimento del pacchetto di benefit nelle diverse società del Gruppo.	SOCIAL Politiche di <i>welfare</i> <i>Work-life balance</i>

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
8.2	ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	<p>Valutazione delle performance di Beneficiari, a garanzia del successo sostenibile del Gruppo nel medio lungo termine con fissazione di obiettivi economici finanziari, non finanziari e qualitativi.</p> <p>Valutazione delle performance degli operai In Servizi Italia S.p.A. secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello.</p> <p>Garanzia di approvazione per Servizi Italia S.p.A. di regolamenti ABS e LTI Cash.</p> <p>Garanzia di approvazione per le Società brasiliane di regolamento ABS.</p>	<p>In ragione della contrazione dei risultati del 2020 del Gruppo, la Società Servizi Italia S.p.A. ha valutato e deliberato la non erogazione di premialità ai beneficiari dei piani di remunerazione variabile conseguente al non raggiungimento del valore threshold dei piani LTI Cash 2018-2020 e ABS 2020; per le figure operative, la Società ha erogato l'elemento di perequazione unitamente a una erogazione liberale in <i>ticket compliments</i>⁵.</p> <p>100% dei beneficiari del piano ABS della Società Lavsims (Brasile).</p> <p>Avviato il processo di aggiornamento dei piani di remunerazione variabile (ABS e LTI Cash), a garanzia del successo sostenibile del Gruppo nel medio lungo termine, con fissazione di obiettivi economici finanziari, non finanziari e qualitativi.</p>	<p>Approvazione Regolamenti piano ABS e LTI Cash di Servizi Italia S.p.A.</p> <p>Rinnovo, previo dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale, degli accordi di secondo livello.</p> <p>100% dei beneficiari coinvolti nel piano ABS e LTI Cash di Servizi Italia S.p.A.</p> <p>100% degli operai di Servizi Italia S.p.A. coinvolti in accordi di secondo livello di Servizi Italia S.p.A.</p> <p>Estensione del piano ABS a controllate italiane e turche.</p>	<p>SOCIAL</p> <p>Crescita delle persone</p> <p>ECONOMIC</p> <p>Efficienza operativa</p> <p>GOVERNANCE</p> <p>Efficacia CDA</p>
		<p>Diffusione della cultura della sicurezza informatica e cambiamento dei comportamenti delle persone al fine di ridurre i rischi di <i>cyber security</i>.</p>	<p>Diffusa agli utenti raccomandazione sulla <i>cyber security</i>.</p> <p>Effettuati investimenti con soluzioni applicative avanzate di <i>cyber security</i>.</p>	<p>Realizzazione di sessioni di sensibilizzazione ai dipendenti.</p> <p>Azioni di verifica periodica di sicurezza informatica (<i>Vulnerability Assessment</i>).</p>	<p>SOCIAL</p> <p>Formazione</p> <p><i>Cyber security</i></p>

5. Si segnala che gli accordi di secondo livello avevano validità fino al 31/12/2019 e non sono stati rinnovati nel corso dell'esercizio 2020, in ragione della contrazione dei risultati economici di periodo alla quale hanno contribuito anche gli effetti negativi connessi all'attuale emergenza epidemiologica da COVID-19. Nel corso dell'esercizio 2020 le OO.SS nazionali, l'associazione di categoria e le imprese del settore hanno continuato la trattativa per il rinnovo del CCNL di Categoria scaduto nel marzo 2019.

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
8.2	SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Mantenimento ed evoluzione delle esigenze dei clienti e degli utenti finali alla innovazione tecnologica, sostenibilità sociale, ambientale e alla qualità di prodotti e servizi.	Mantenimento delle certificazioni richieste nei requisiti espressi nei capitolati dei clienti e dalla normativa vigente in materia di appaltazione dei servizi.	Continuo mantenimento delle certificazioni.	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale
		Ricerca operativa e ottimizzazione della produzione.	<p>Avviata riorganizzazione delle attività logistico - produttive riguardanti il sito produttivo di Podenzano (PC) con successiva cessazione di attività⁶.</p> <p>Chiusura, per cause legate al degrado strutturale dell'immobile in locazione, e concentrazione della produzione presso siti produttivi aventi capacità disponibile del gruppo brasiliano, del sito di lavanderia della società brasiliana Vida Lavanderias Especializada S.A. (dicembre 2020).</p> <p>Cessata attività e concentrazione della produzione presso siti produttivi aventi capacità disponibile nel sito di lavanderia della società turca Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti., che ora funziona esclusivamente come magazzino.</p>	Continua riorganizzazione delle attività logistico - produttive degli stabilimenti per area geografica.	ECONOMIC Efficienza operativa ENVIRONMENT Cambiamento climatico

6. Per maggiori informazioni, cfr. Nota Metodologica

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
4.2 4.4	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO COMUNITÀ	Coinvolgimento delle Comunità locali e valorizzazione del territorio tramite sponsorizzazioni e sostegni economici.	Sponsorizzazioni di attività culturali e sportive a livello locale, come ad esempio supporto logistico per le attività infermieristiche a domicilio, contributi per l'accesso all'istruzione, corsi sportivi per persone con disabilità mentali.	Sostegno allo sviluppo educativo e contrasto alla povertà (es. onlus, enti caritatevoli). Sponsorizzazioni in attività culturali.	SOCIAL Relazioni con le comunità Sviluppo Sociale
		Sviluppo formativo orientato al coinvolgimento per la questione climatica, che riguardi aspetti cognitivi, affettivi e comportamentali al fine di sentirsi coinvolti e preoccupati personalmente e di essere motivati e capaci di agire, per modificare i propri comportamenti.		Brochure illustrative dei comportamenti virtuosi da adottare nella vita di tutti i giorni, tanto sul posto di lavoro come nel privato. Contribuire con il proprio esempio a divulgare elementi concreti alle comunità locali in materia di sostenibilità.	
	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Valutazione e qualifica dei fornitori ritenuti critici per i processi aziendali sulla base di criteri etici, sociali e ambientali.	Qualificazione del 100% dei fornitori che sono critici per le attività e i processi aziendali. <i>Software selection</i> per identificazione prodotto finalizzato alla costituzione dell'albo fornitori.	Target per gli esercizi di piano: 100% dei fornitori critici. Costituzione di un albo fornitori di Servizi Italia S.p.A. di beni e servizi su piattaforma software.	SOCIAL Gestione catena di fornitura Politiche di Safety Diritti umani
		Adozione Politica Societaria Integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Condotta Antitrust e la Strategia fiscale.	Adottata Politica Societaria Integrata al fine di rafforzare nella catena di fornitura il presidio sui temi etici, sociali ed ambientali per tutti i gruppi merceologici.	Implementazione e miglioramento della Politica Societaria Integrata.	SOCIAL Gestione catena di fornitura Politiche di Safety Diritti umani

DIMENSIONE GOVERNANCE

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
16	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	Monitoraggio dell'attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nei CDA del 2019.	Garantito il pieno rispetto della <i>policy</i> nelle diverse società del Gruppo.	Monitoraggio dell'attuazione della <i>policy</i> sulla <i>diversity</i> nel CDA e nel Collegio Sindacale nelle diverse società del Gruppo.	GOVERNANCE Efficacia del CDA
		Allineamento con le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i> .	<p>Adottata la <i>diversity policy</i> nel CdA e nel Collegio Sindacale con modifica statutaria.</p> <p>Controllo dell'applicazione relativa al <i>market abuse</i>.</p> <p>Adottate e pubblicate nel sito internet alla sezione "Società Trasparente" i documenti facenti parte del <i>Servizi Italia Compliance Program</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Politica Societaria Integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Condotta Antitrust e la Strategia fiscale; ● Linee Guida Anticorruzione; ● Codice di Condotta Antitrust; ● Codice di condotta per i rapporti con la Pubblica Amministrazione; ● Codice Etico; ● Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 e ss. mm; ● Procedura Whistleblowing <p>Adottato Regolamento lavori consiliari.</p>	<p>Allineamento costante con la normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i>.</p> <p>Monitoraggio delle segnalazioni per come richiamato nella procedura Whistleblowing.</p>	GOVERNANCE Integrità ed etica aziendale Efficacia del CDA

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
16	INTEGRITÀ ED ETICA AZIENDALE	<p>Induction periodica dei Consiglieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato.</p> <p>Svolgimento della <i>board review</i>.</p>	<p>Svolte attività di induction per Amministratori e Sindaci nelle sedute di CDA.</p> <p>Effettuata <i>Board review</i>.</p> <p>Predisposti orientamenti agli azionisti sulla futura dimensione e composizione del Consiglio di Amministrazione relativo al mandato 2021-2022-2023.</p>	<p>Predisposizione di un piano strutturato di <i>induction</i> dei Consiglieri di Amministrazione e dei Sindaci nel corso del mandato.</p>	<p>GOVERNANCE</p> <p>Efficacia CDA</p>
		<p>Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001 per Servizi Italia S.p.A.</p>	<p>Predisposto, previa analisi dei rischi, il sistema documentale di procedure richieste dal processo di certificazione ISO 37001.</p> <p>Nominato il Responsabile della Funzione prevenzione corruzione.</p> <p><i>Esecuzione di Audit</i> da parte di ente terzo per la certificazione ISO 37001.</p> <p>In fase di conclusione l'iter per la certificazione UNI ISO37001:2016 riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione.</p>	<p>Ottenimento della certificazione anti-corruzione ISO 37001.</p>	<p>GOVERNANCE</p> <p>Integrità ed etica aziendale</p>
		<p>Promozione dell'adozione di <i>Group Policy</i> anti-corruzione e Codice Etico presso le società controllate del Gruppo.</p> <p>Promozione nell'adozione da parte delle società italiane del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01.</p>	<p>Diffusa <i>Policy</i> anticorruzione presso le società controllate del Gruppo.</p> <p>Conduzione del monitoraggio sul rispetto del codice etico e procedure 231.</p> <p>Corsi di formazione per amministratori, <i>top management</i> e dipendenti.</p>	<p>Allineamento costante con la normativa, le raccomandazioni e <i>best practice</i> internazionali in materia di <i>governance</i>.</p> <p>Continua formazione ed informazione per amministratori, <i>top management</i> e dipendenti.</p>	<p>GOVERNANCE</p> <p>Integrità ed etica aziendale</p> <p>SOCIAL</p> <p>Formazione</p>

DIMENSIONE ECONOMICA

TARGET SGDs	TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	RISULTATI 2020	PIANO 2021-2023	DIMENSIONE
8.2	CREAZIONE DEL VALORE	<p>Espansione del fatturato attraverso il consolidamento del modello di business e l'aumento della presenza sul territorio italiano e internazionale.</p> <p>Creazione di valore per gli azionisti.</p>	<p>Valore economico generato dal Gruppo pari ad Euro 240,2 milioni rispetto ad Euro 262 milioni generato nel 2019.</p> <p>Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare Euro 1,4 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 0,3 milioni della riserva a utili a nuovo, per il venir meno del vincolo di indistribuibilità</p>	<p>Creazione nel tempo del valore economico generato dal Gruppo.</p> <p>Garanzia di remunerazione degli azionisti</p>	<p>ECONOMIC Creazione di valore</p>



2. PROFILO DEL GRUPPO



2.1 Il Gruppo

Servizi Italia S.p.A., società con sede a Castellina di Soragna (Parma, Italia) celebra quest'anno i 35 anni di attività, come leader 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, è in grado di offrire una gamma di servizi ampia e diversificata, grazie ad una piattaforma produttiva altamente tecnologica composta da 25 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 14 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico e 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 Marocco e di Singapore⁷.

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



2.1.1 Società del perimetro Italia

La Capogruppo

Fondata nel 1986, Servizi Italia S.p.A., quotata al segmento STAR del MTA di Borsa Italiana S.p.A., è il principale operatore in Italia nell'ambito delle aree di mercato sanità, industria e collettività, alberghiero e ristorazione per i seguenti servizi:

- 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 e l'industria;
- Servizi di commercializzazione forniture in materiale monouso.



Relativamente alle strutture immobiliari in cui la Società opera, si segnala che per le strutture immobiliari 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 certifi-

catori esterni accreditati.

Servizi Italia ha adottato diversi sistemi di gestione certificati in Italia, elencati nell'apposita sezione 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 2020 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.	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
	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 AL REGOLAMENTO EUROPEO N.1221/2009	Certificazione CE
	VALUTAZIONE BIOLOGICA E TEST DI BIOCOMPATIBILITÀ - DISPOSITIVI MEDICI	ISO 10993
	DETERMINAZIONE DELLE ATTIVITÀ ANTIBATTERICHE	UNI EN ISO 20645:2004, SN 195921 ⁸
	CONFORMITÀ ALLA DIRETTIVA 93/42/CEE E S.M.I. RECEPITA CON D.LGS N. 46 DEL 24.02.1997 E S.M.I. - I DISPOSITIVI MEDICI	Certificazione di registrazione EMAS (<i>Eco-Management and Audit Scheme</i>) per i siti produttivi dislocati sul territorio italiano.

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



Steritek S.p.A.

Steritek S.p.A. è il primario operatore italiano nell'offerta di servizi tecnici per l'ingegneria clinica e l'industria, 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.

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.

2.1.2 Società del perimetro 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 lavanolo di tessili. 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 tessili.

Il mercato brasiliano ha subito grandi cambiamenti negli ultimi 4-5 anni, dove l'arrivo di Servizi Italia sul territorio ha dato l'avvio ad un 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 lavanolo, mentre è nella fase di sviluppo il mercato dell'*outsourcing* dei servizi di sterilizzazione.

Si segnala che, in data 28 dicembre 2020, il sito di lavanderia della società brasiliana Vida Lavanderias Especializada S.A. è stato chiuso per cause legate al degrado strutturale dell'immobile in locazione e tutta la produzione è stata concentrata presso gli altri siti produttivi del gruppo brasiliano aventi capacità disponibile.



2.1.3 Società del perimetro 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 tessili.

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 investimenti 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.

Si segnala che per tutto il 2020 le attività produttive dello stabilimento di Kemalpaşa della società turca Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti sono cessate in linea con le scelte di riorganizzazione logistico-produttive del Gruppo.

Nel 2020, 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 Presenza del Gruppo in altri Paesi

Oltre a Brasile e Turchia, Servizi Italia è attiva anche in Albania, India, Marocco e Asia-Pacifico, 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.

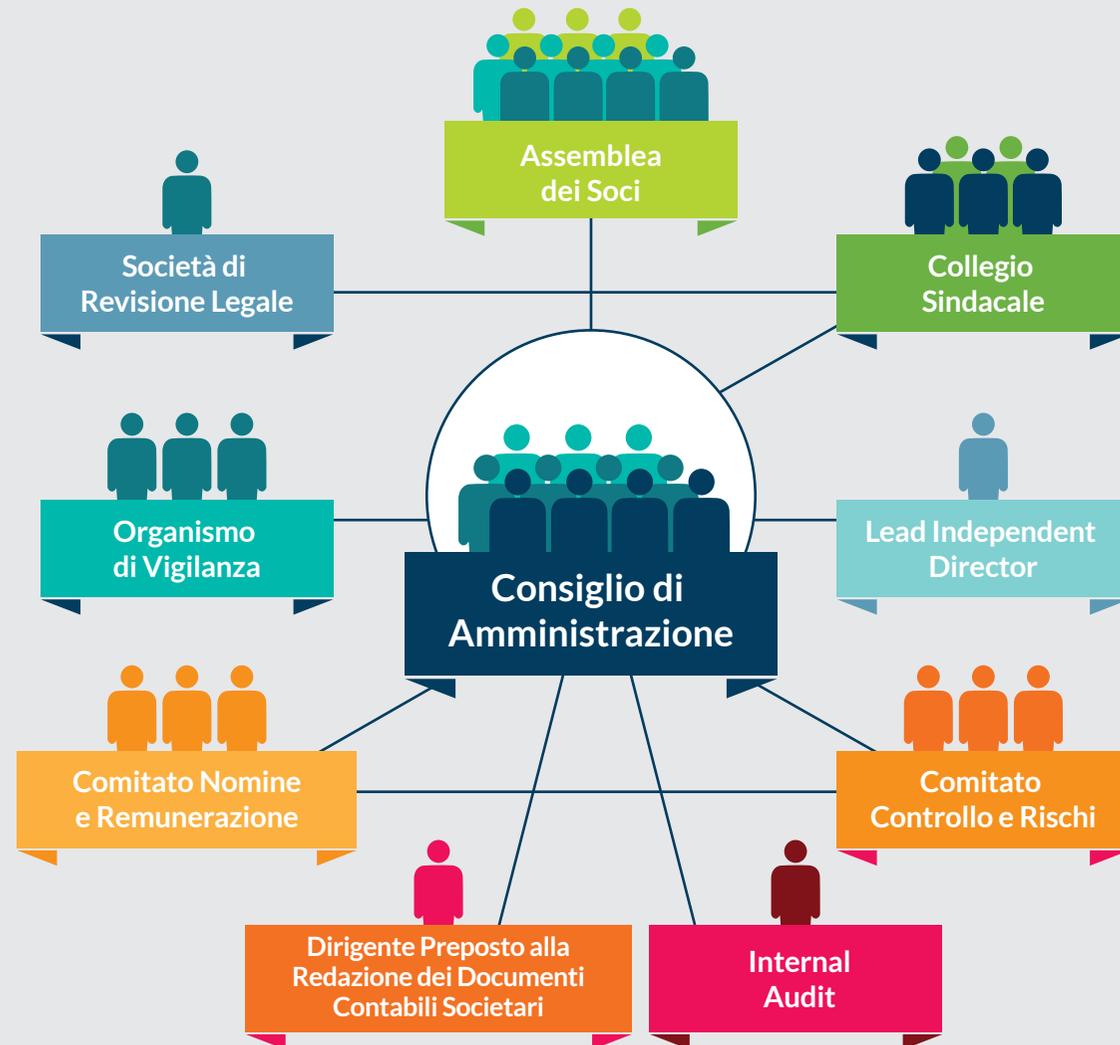
Siti produttivi obsoleti e senza un modello di gestione industriale con concreta possibilità di apportare efficienza mediante l'esportazione tecnico gestionale dei modelli industriali adottati nel Gruppo.

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 Autodisciplina 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 2018 ha nominato l'Organo Amministrativo della Capogruppo Servizi Italia S.p.A. per gli esercizi 2018, 2019 e 2020 che è formato da 11 componenti, di cui 4 donne e 7 uomini.

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

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	64%	36%	100%	64%	36%	100%

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

	2020				2019			
	< 30	30-50	>50	Totale	< 30	30-50	>50	Totale
SERVIZI ITALIA S.P.A.	0	27%	73%	100%	0	45%	55%	100%

In data 7 gennaio 2020, la Società ha comunicato le dimissioni dell'Amministratore Delegato, Dott. Enea Righi, da ogni carica, funzione e ruolo ricoperti nella Società ed in ogni altra società del Gruppo Servizi Italia. Il Consiglio di Amministrazione, sentito il Comitato Nomine e Remunerazione, ha attivato la *policy di succession planning* e ha attribuito, i poteri di gestione a un Comitato Esecutivo composto da Roberto Olivi (Presidente del Consiglio di Amministrazione), Ilaria Eugeniani (Consigliere di Amministrazione, nominata Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione) e Michele Magagna (Consigliere di Amministrazione), coadiuvati dal Direttore Operativo Andrea Gozzi. Il Consiglio di Amministrazione, in data 5 marzo 2020, ha nominato Roberto Olivi quale Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi *ad interim*. Tale carica era precedentemente ricoperta dal dimissionario Amministratore Delegato.

In data 28 aprile 2020, l'Assemblea degli Azionisti – fra le altre cose – ha deliberato di integrare il Consiglio di Amministrazione nominando l'Ing. Giovanni Manti, attuale Direttore Organizzazione e Sistemi e dirigente con responsabilità strategiche.

In data 30 aprile 2020, Servizi Italia ha ricevuto le dimissioni del consigliere Paola Schwizer, che rinunciava quindi all'incarico di amministratore di Servizi Italia; in data 13 maggio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha cooptato nel ruolo di amministratore Simona Campanini, attuale

Direttore delle Risorse Umane e dirigente con responsabilità strategiche.

In data 30 luglio 2020, su proposta del Comitato Esecutivo, il Consiglio di Amministrazione della Società ha nominato Direttore Generale il Dott. Andrea Gozzi, già Direttore Operativo e Dirigente con responsabilità strategiche. Ciò in considerazione dell'opportunità di conseguire una ancora più adeguata ed efficiente gestione delle attività sociali, anche da un punto di vista operativo, organizzativo e di pianificazione, valorizzando e potenziando in tal modo la sua costante e proficua collaborazione con il Comitato Esecutivo da una parte, e le funzioni aziendali di vertice dall'altra.

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 2020, 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 Controllo e Rischi** (CCR): comitato a cui è stata assegnata, tra le altre, la competenza in materie CSR in termini di funzione propositiva, consultiva e di supervisione – all'interno del Consiglio di Amministrazione – in merito alla strategia, alle linee di indirizzo e alle politiche del Gruppo Servizi Italia. Il CCR 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. In relazione alla rendicontazione non finanziaria, il CCR 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 Legislativo 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea e viene consultato dall'organo di amministrazione per deliberare sull'omissione di informazioni che compromettono la posizione commerciale dell'azienda.

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**⁹, 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.

9. Il Comitato CSR è composto dal *CSR Manager*, unitamente all'Amministratore Delegato o 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.

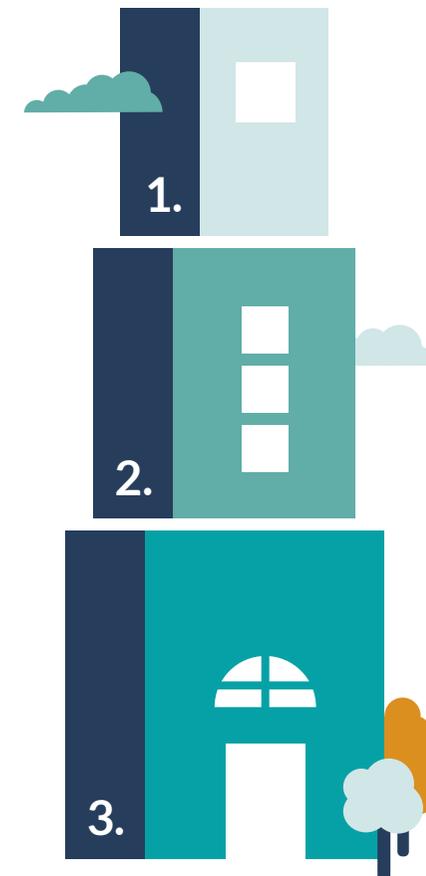
In particolare, tale sistema di controllo è riflesso nella normativa interna di Gruppo e delle diverse società soggette al coordinamento e controllo (come, ad esempio il Modello 231/01, Codice Etico ed il *Servizi Italia Compliance Program* costituito da *group policy* ispirate alla normativa, le raccomandazioni 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*.



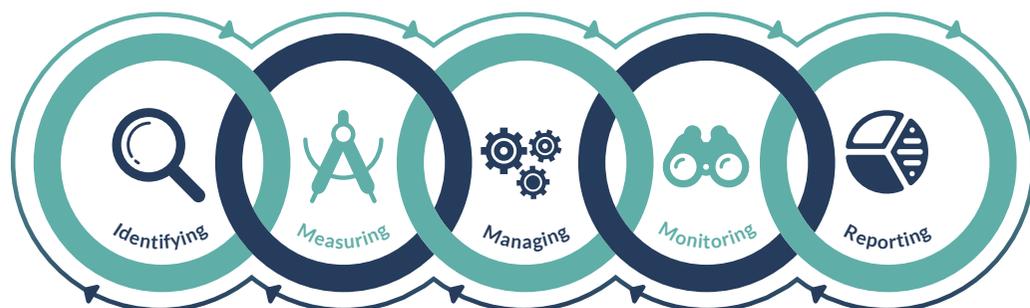
Per lo svolgimento delle proprie attività, l'*Internal Auditing* presenta al Consiglio di Amministrazione, un piano delle attività, in cui sono rappresentati gli interventi di audit programmati in coerenza con i rischi associati alle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

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 (ambientale, sociale 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 2020.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI DI COMPLIANCE AMBIENTALE	<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>
RISCHI FISICI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<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>
RISCHI DI TRANSIZIONE LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<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 <i>reporting</i> 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
RISCHI LEGATI ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO	<p>Rischi legati alle attività del Gruppo che a seguito della mancata osservanza delle normative e disposizioni interne, portano al verificarsi di incidenti che coinvolgono il personale e i collaboratori esterni.</p>	<p>Per la mitigazione di tali rischi la Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari e normative specifiche per ogni paese in materia di igiene e salute e sicurezza sul posto di lavoro. Il Gruppo attribuisce alla materia importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali. Inoltre, per il perimetro italiano, il Gruppo ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001 per i siti produttivi e ottenuto la certificazione SA8000, nonché adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori, 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>
RISCHI CONNESSI AL PROLUNGARSI DELLA PANDEMIA DA COVID-19	<p>L'attività del Gruppo è influenzata dalla crisi epidemiologica il cui perdurare potrebbe esporre la Società a vari rischi tra cui quello della diffusione del contagio da Covid-19. Non fornire a tutto il personale e a tutti i soggetti possibilmente coinvolti, le informazioni, le procedure da seguire e i presidi da utilizzare, necessari a consentire loro lo svolgimento dell'attività lavorativa in sicurezza; inoltre non garantire adeguate condizioni igieniche e di sicurezza, in conformità a quanto disposto dalle Autorità competenti si potrebbe minare la salute e la sicurezza del personale, l'ambiente e dunque la <i>business continuity</i>.</p>	<p>Per mitigare il possibile impatto negativo il Gruppo, nel rispetto delle disposizioni del governo in cui opera ha implementato attività di <i>project management</i> e <i>project control</i> riguardanti misure organizzative e misure di prevenzione e protezione, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la predisposizione di procedure operative e protocolli specifici; • il ricorso al <i>remote working</i> per impiegati e <i>management</i>, al fine di ridurre gli spostamenti e i contatti per necessità lavorative. Tutto il personale coinvolto è stato previamente formato sul corretto utilizzo e sui temi di <i>security</i> degli strumenti hardware e software assegnati in dotazione. Ove possibile è stato incentivato l'utilizzo di ferie e permessi retribuiti; • un incremento degli approvvigionamenti di beni e servizi per evitare la diffusione del contagio e tutelare la salute e la sicurezza del personale, l'ambiente con approvvigionamenti di dispositivi di protezione individuale, strumentazione necessaria al controllo degli accessi, prodotti per la igiene sanificazione, incremento dei servizi di igiene e sanificazione; • misure per garantire la catena di fornitura e misure di revisione dei contratti di fornitura di beni e servizi al fine di garantire servizi di urgenza e contenere costi e/o investimenti.

RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
<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 e 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 <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 e della corruzione; (iii) procedura di <i>whistleblowing</i>; (iv) attività di controllo da parte della Capogruppo e enti terzi.</p> <p>Nel corso del 2020, la Capogruppo ha avviato l'iter per la certificazione UNI ISO 37001:2016 riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione, conclusosi positivamente a marzo 2021.</p>

Il Gruppo Servizi Italia ha deciso di consolidare il percorso di rendicontazione di informazioni finanziarie connesse al clima attraverso un'analisi per comprendere quali sono i principali rischi finanziari legati al cambiamento climatico connessi a ciascuno dei temi materiali precedentemente identificati attraverso l'analisi di materialità e che di seguito si espongono:

TEMA MATERIALE	RISCHIO CLIMATICO	POTENZIALE IMPATTO FINANZIARIO	GESTIONE E MITIGAZIONE
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	Fisico - Rischio acuto	Difficoltà nell'importazione delle merci o difficoltà nel reperimento di taluni materiali.	Ampia differenziazione dei fornitori. Fornitori prevalentemente locali, filiera corta.
	Transizione - politica e giuridica	Aumento di costi del trasporto per gli approvvigionamenti dei beni.	Catena della fornitura varia, che privilegia servizi di trasporto a basso impatto ambientale.
SERVIZIO DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO OPERATIVO	Fisico - Rischio acuto	Cancellazione, ritiro anticipato o danneggiamento asset esistenti.	Riorganizzazione della capacità produttiva in grado di sopperire a eventuali fermi
	Transizione - politica e giuridica	Revisione di richieste/desiderata dei clienti manifestata all'interno dei bandi di gara d'appalto.	Sviluppo di tecnologie, prodotti e servizi grazie all'innovazione e al cambiamento di contesto.
COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ	Fisico - Rischio acuto	n.a.	n.a.
	Transizione - politica e giuridica	n.a.	n.a.
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E INDIRETTI	Fisico - Rischio acuto	Eventuali non conformità rispetto ai reflui e prodotti che possono portare a un fermo produttivo.	<i>Disaster assessment</i> per eventuali prodotti chimici pericolosi qualora venissero sversati nell'ambiente.
	Transizione - politica e giuridica	Costi aggiuntivi per adeguamento a normative più stringenti.	Coperture assicurative legate a eventi climatici.
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Fisico - Rischio acuto	n.a.	n.a.
	Transizione - politica e giuridica	n.a.	n.a.

TEMA MATERIALE	RISCHIO CLIMATICO	POTENZIALE IMPATTO FINANZIARIO	GESTIONE E MITIGAZIONE
INTEGRITÀ E ETICA AZIENDALI	Fisico - Rischio acuto	Imputazione di omesse attività manutentive e regolatorie che possono ledere l'immagine aziendale.	Chiarezza e costanza nella programmazione ed esecuzione di tutte le attività necessarie a garantire salubrità e sicurezza sul luogo di lavoro.
	Transizione - politica e giuridica	Impatto negativo sulla reputazione del Gruppo, se viene valutato insufficiente l'impegno in ambito <i>climate change</i> da parte degli <i>stakeholder</i> . Mancata aggiudicazione di commesse dovute a eventuali requisiti mancanti in materia <i>climate change</i> .	Politiche chiare e trasparenti in materia ambientale. <i>Disclosure</i> impegni/obiettivi raggiunti. Adeguamento alle disposizioni previste dai Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il settore di riferimento.
ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	Fisico - Rischio acuto	Cause/infortuni per danni provocati a persone.	Azioni di prevenzione in ambito salute e sicurezza
	Transizione - politica e giuridica	n.a.	n.a.
CREAZIONE DEL VALORE	Fisico - Rischio acuto	Danni a proprietà e beni del Gruppo.	Coperture assicurative.
	Transizione - politica e giuridica	Costi aggiuntivi dovuti a nuovi obblighi normativi legati alla partecipazione a gare d'appalto (ad es. obbligo ad usare prodotti Ecolabel).	Soluzioni all'avanguardia per mantenere i livelli di sostenibilità richiesti.

L'epidemia virale da Covid-19, che ha registrato le prime manifestazioni in Italia a fine gennaio 2020, ha imposto l'esigenza di contenere il più possibile lo sviluppo epidemiologico, comportando la modifica delle procedure e attività ospedaliere in ordine alle garanzie igieniche per il personale medico ed infermieristico, per i reparti e degenti destinati al trattamento delle infezioni derivanti dal Coronavirus. Tutta l'attività del Gruppo, pur operando nel rigoroso rispetto della normativa di riferimento, è stata influenzata nel corso dell'anno dall'evolversi della contingente situazione epidemiologica.

In considerazione del fatto che i servizi erogati dal Gruppo sono da ritenersi essenziali, di prima necessità e di pubblica utilità e pertanto difensivi rispetto alla situazione epidemiologica in corso, il Gruppo ha dato esecuzione ad attività di *risk & project management* e *project control* al fine di:

- evitare la diffusione del contagio e tutelare la salute e sicurezza del personale e l'ambiente;
- garantire la continuità del business;
- di mitigare il possibile impatto negativo sui risultati economici derivante da una flessione della domanda di determinate tipologie di servizi;
- disporre di un'aggiornata mappatura dei rischi, dei relativi impatti e azioni di mitigazione nei diversi ambiti dell'organizzazione aziendale, in linea con quanto richiesto da processi di *Risk Management* e *Internal Audit*.

Per ulteriori informazioni sugli impatti del Covid-19, si rimanda al Bilancio separato di Servizi Italia S.p.A. e al bilancio consolidato al 31 dicembre 2020.



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 2020, 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 2020:

- 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 2020 nella sezione "informazioni sui procedimenti in corso";
- Si sono registrate numero 3 segnalazioni, che, dopo un'opportuna istruttoria dell'Organismo di Vigilanza in conformità al modello organizzativo e alle procedure adottati dalla società, sono state archiviate in quanto infondate o irrilevanti ai fini 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





€
240,2
milioni

RICAVI CONSOLIDATI

€
57,9
milioni

EBITDA

€
3,9
milioni

EBIT

€
2,9
milioni

UTILE NETTO

3.765

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.

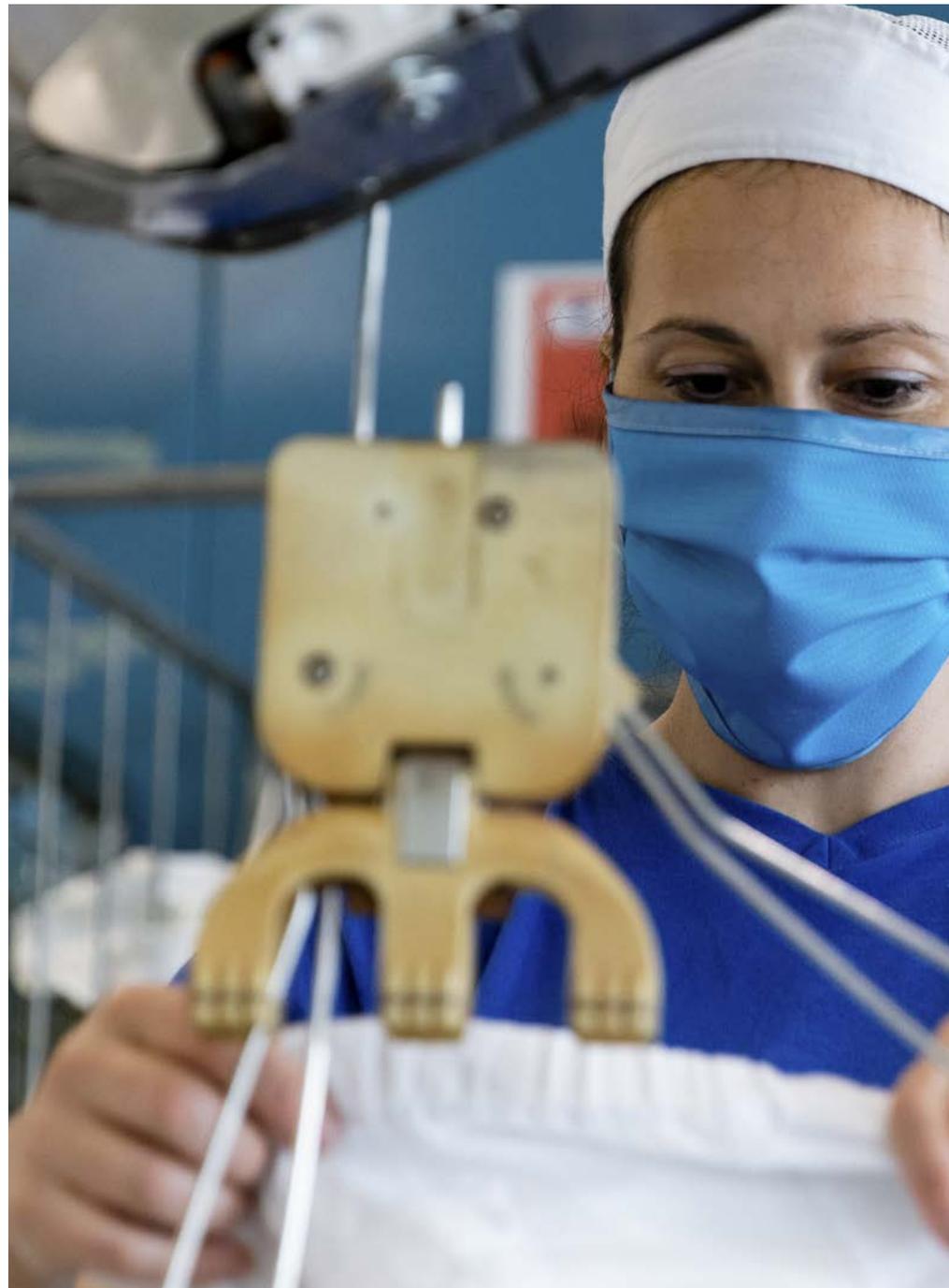
Il valore aggiunto rappresenta il maggior valore che acquisiscono i beni e servizi per effetto dell'attività organizzativa e produttiva dell'impresa; tale ricchezza, sotto diverse forme, viene distribuita ai diversi *stakeholder*. Attraverso una riclassifica del conto economico, viene fornita un'indicazione 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.

I risultati del 2020 sono stati influenzati dalla crisi epidemiologica e dagli effetti delle misure per il suo contenimento nei diversi Paesi in cui opera il Gruppo, che ha continuato ad affrontare con crescente capacità di adattamento l'attuale contesto sociale ed economico¹⁰. Il *management* del Gruppo resta fiducioso nel fatto che, grazie alle progressive campagne vaccinali della popolazione nei Paesi in cui il Gruppo opera, migliorerà la temporanea crisi della domanda e quindi prosegue nell'impegno della realizzazione di una rinnovata strategia. Tale strategia ha alla base un successo sostenibile, che significa creazione di valore nel lungo termine tenendo conto degli interessi degli *stakeholder* e dunque garanzia della *business continuity*, attraverso la continua ricerca di ottimizzazioni ed efficienze nelle *operation* produttive e nella catena di erogazione dei servizi, al fine di migliorare i livelli di marginalità e di redditività del business.

Il Valore economico generato da Servizi Italia nel 2020 ammonta a circa Euro 248 milioni

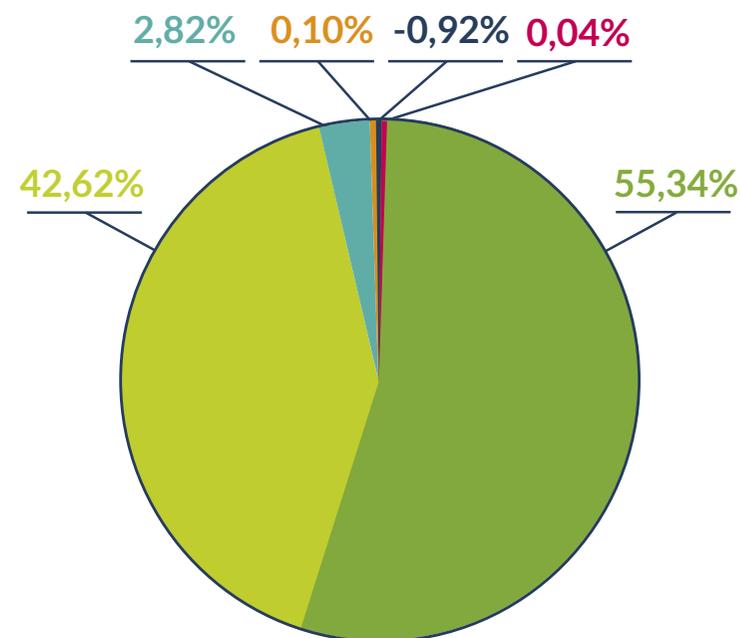
Nel corso degli ultimi anni, il *management* del Gruppo ha ritenuto opportuno impegnare le proprie risorse in investimenti strutturali, per il **consolidamento della posizione di leadership** e per un costante **efficientamento del Gruppo**.

10. Per maggiori dettagli relativi agli impatti del Covid-19 sul business si rimanda al paragrafo "Informativa Covid-19" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020 di Servizi Italia S.p.A.



PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

(Euro migliaia)	2020	2019
Ricavi delle vendite	240.160	262.403
Altri proventi	5.467	5.140
Proventi Finanziari	2.292	2.213
Proventi da partecipazioni	2.105	698
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all'equity	-1.663	480
Valore economico generato dal Gruppo	248.361	270.934
Costi operativi riclassificati	105.987	109.473
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	27.607	27.137
Costi per servizi	75.899	80.495
Altri costi	2.481	1.841
Remunerazione del personale	81.627	89.539
Costi del personale	81.627	89.539
Remunerazione dei finanziatori	5.409	7.264
Oneri finanziari	5.409	7.264
Remunerazione degli azionisti	193	4.977
Distribuzione del risultato economico d'esercizio ¹¹	-	4.453
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	193	524
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-1.756	462
Imposte correnti e differite	-1.756	462
Comunità	75	144
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	75	144
Valore economico distribuito dal Gruppo	191.535	211.859
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	2.761	4.537
Ammortamenti e svalutazioni	54.065	54.538
Valore economico trattenuto dal Gruppo	56.826	59.075



- ◆ Costi operativi riclassificati
- ◆ Remunerazione del personale
- ◆ Remunerazione dei finanziatori
- ◆ Remunerazione degli azionisti
- ◆ Remunerazione della Pubblica Amministrazione
- ◆ Comunità

11. Il CdA ha proposto all'Assemblea dei Soci di destinare Euro 1,4 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 0,3 milioni della riserva 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 31/12/2020

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.	5,013%

*di cui senza voto 5,013%



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 2020, 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 (Milano 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* Intermonete 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:

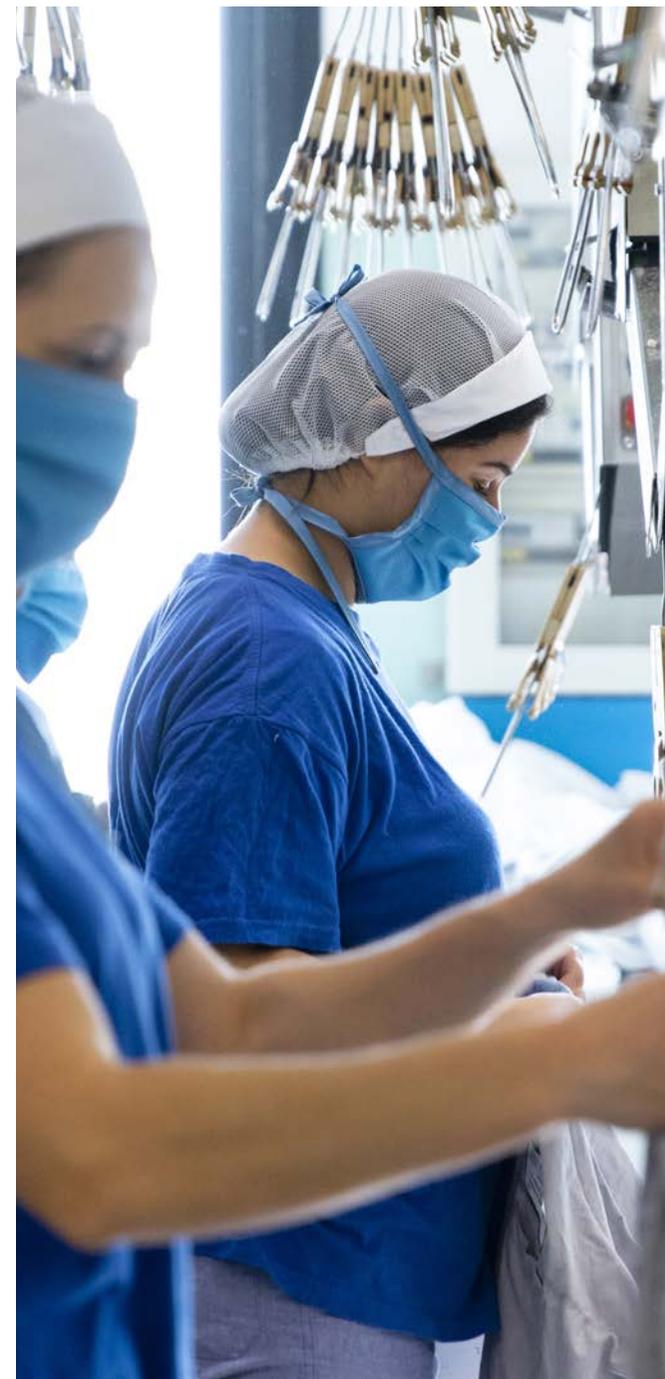
- corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;
- contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

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, per lo svolgimento delle attività. In particolare, con specifico riferimento all'area fiscale, in aggiunta alla definizione della Strategia fiscale, è stata prevista la presente Linea Guida che costituisce un riferimento ai processi di *Tax Compliance*, *Tax Planning*, *Tax Monitoring*, *Transfer Pricing* e *Tax Risk Management*.

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.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo sono regolati, a fini fiscali, in base al *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

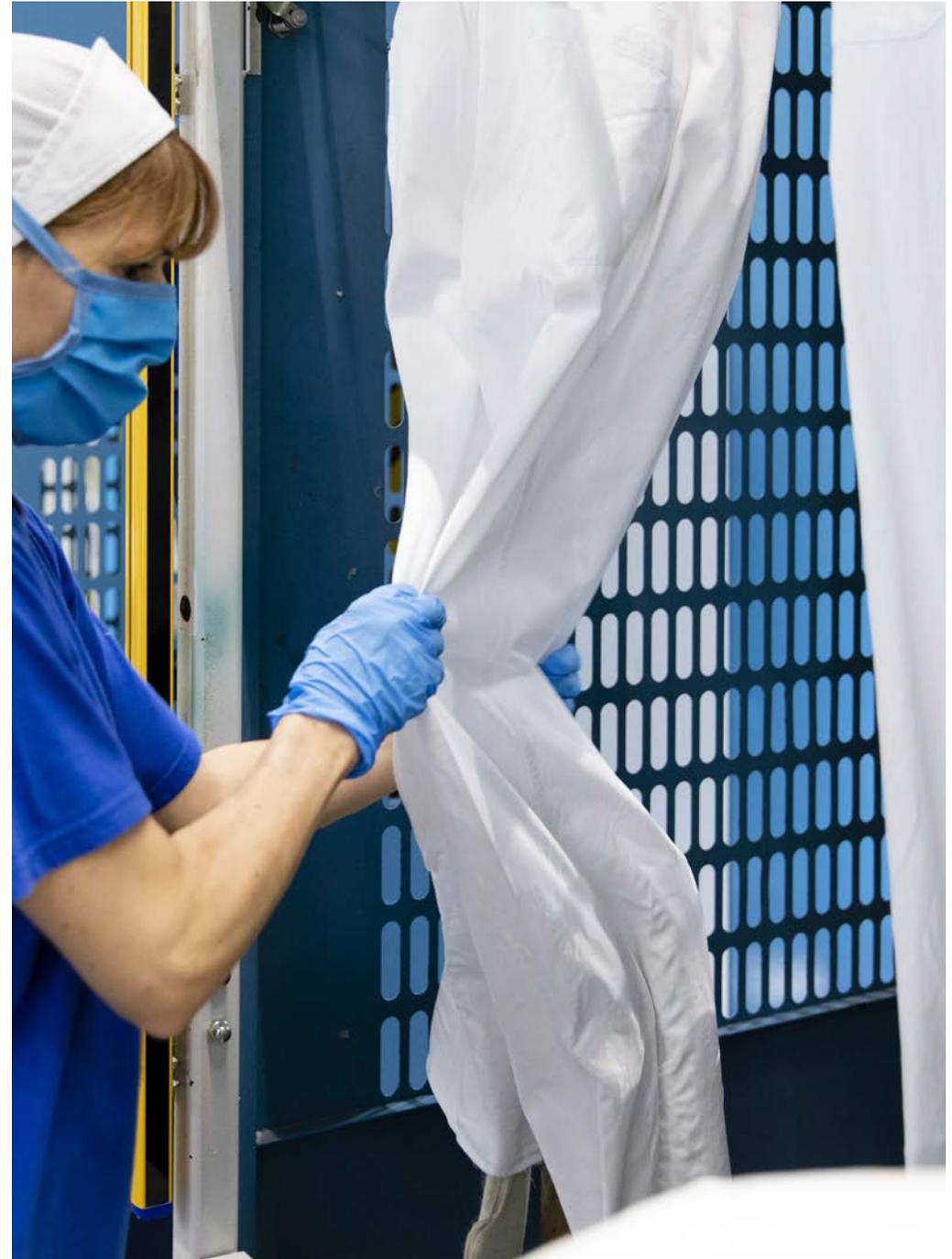
Al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con cadenza annuale, viene indirizzata, per il tramite del Comitato Controllo e Rischi, una rendicontazione nella quale, con riguardo alle entità del Gruppo, viene dato conto degli esiti dell'attività di monitoraggio del sistema di controllo interno del 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).



RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE

	2020			2019		
In /000 euro	Italia ¹⁵	Turchia	Brasile	Italia	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 Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.	Servizi Italia S.p.A. Steritek S.p.A. Wash Service S.r.l. Ekolav S.r.l.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A. Maxlav Lavanderia Especializada S.A. Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a. SIA Lavanderias S.A.*
Ricavi da vendite a terze parti	214.999	7.399	26.714	231.172	8.524	36.860
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	3.346	151	1.991	1.817	114,34	2.661
Utile/perdita ante imposte	-6.690	329	-1.886	6.809	741	3,479
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	102.521	5.192	18.828	96.707	6.953	23.964
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	208	24	335	958	10	382
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	204	55	477	1.517	155	586

*Società liquidata nel corso del 2020.

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 31.12.2020, 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**



Le componenti essenziali dell'operato del Gruppo sono la crescita e 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 lo sviluppo delle competenze professionali e manageriali.

Servizi Italia rispetta la dignità di ciascuno e offre 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.

L'attenzione alle persone del Gruppo passa anche per la gestione attenta del *welfare*, volta a garantire al dipendente una equa retribuzione, che consenta al proprio nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo anche iniziative o prestazioni non monetarie, mirate al maggior benessere del dipendente stesso.

Per la tipologia di servizi erogati dal Gruppo, le risorse dedicate ad attività *corporate* e dunque indirette risultano in linea con le effettive esigenze richieste dai processi, che devono essere garantiti per il buon funzionamento del business. La maggior parte delle risorse dedicate alla produzione è occupata nell'attività delle lavanderie industriali, di sterilizzazione e della distribuzione dei prodotti oggetto dei servizi.

Nel corso del 2020 il Gruppo, in considerazione del fatto che i servizi erogati in tutti i Paesi in cui opera sono da ritenersi essenziali, di prima necessità e di pubblica utilità, 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.

In particolare, le attività hanno riguardato:

1. il monitoraggio dell'evoluzione normativa relativamente ai divieti agli spostamenti, implementando le misure idonee a prevenire la diffusione del contagio;
2. 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. In particolare in Italia, si segnala che sono stati attivati gli ammortizzatori sociali nei siti produttivi interessati¹⁶ da una diminuzione delle attività a causa dell'emergenza, con conseguente necessità di una gestione mirata del personale, poiché:
 - i servizi di sterilizzazione strumentario chirurgico hanno registrato una contrazione delle attività produttive. In tale situazione di emergenza, le Aziende Ospedaliere hanno infatti generalmente adottato una strategia di riduzione degli interventi chirurgici programmati nelle sale operatorie, confermando esclusivamente le prestazioni con carattere di urgenza senza previsione di accesso alla terapia intensiva, con conseguente riduzione delle lavorazioni nelle centrali di sterilizzazione;
 - i servizi di lavanoio di prodotti tessili per ospiti e personale di strutture residenziali e case di riposo, hanno registrato una riduzione dei volumi produttivi a causa del significativo impatto del Covid-19 sulle strutture residenziali;
 - i servizi di lavanoio diversi dal mercato sanitario (settore alberghiero e della ristorazione) hanno registrato una contrazione dei volumi di vendita con conseguente riduzione delle lavorazioni.

16. Per maggiori dettagli relativi agli impatti del Covid-19 sul business si rimanda al paragrafo "Informativa Covid-19" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020 di Servizi Italia S.p.A.

5.1 Assunzioni e occupazione

Al 31 dicembre 2020 l'organico del Gruppo conta **3.765 dipendenti** (3.625 nel 2019) di cui il 90,86% sono operai, il 7,52% impiegati, l'1,17% quadri e lo 0,45% 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 2020 sono state assunte 1.303 risorse in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 35% circa e un tasso di turnover in uscita del 31% circa in linea con il 2019.

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2020 sono per il 59% donne e per il 41% uomini, con alta prevalenza di contratti di lavoro a tempo indeterminato (96%).

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 individuali 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. Negli accordi integrativi aziendali, stipulati tra le 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, alla gestione dei temi di sostenibilità ed alla creazione di nuovo valore per il Gruppo Servizi Italia, come anche auspicato nell'ambito del Codice di Autodisciplina 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 2020".

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad Amministratori, 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 Annuale 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:

- Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo e Comitato per le Nomine e la Remunerazione, relativamente alla retribuzione dei Dirigenti strategici;
- Amministratore Delegato o Comitato Esecutivo e Direttore Operativo relativamente alla retribuzione di Senior Manager, Middle Manager, figure speciali/chiaive;
- 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'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 2020, il Gruppo ha erogato un totale di 11.228 ore di formazione, pari a 2,98 ore per dipendente, coinvolgendo per l'86% operai, il 11% impiegati, 2% quadri e 1% dirigenti. Il dato risulta in linea 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 linea con quelle del 2019, registrando una diminuzione del 4% dovuta alle limitazioni imposte dalla crisi epidemiologica.

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 ¹⁷ . Normativa Antitrust.
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.

17. Nel corso del 2020 la Capogruppo ha avviato l'iter per la certificazione UNI ISO 37001:2016 riferita ai sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione, conclusosi positivamente a marzo 2021.

5.5 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.

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 2020 hanno usufruito del congedo parentale 47 uomini e 132 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2020 rispettivamente del 90,70% e del 83,00%.

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 negli stabilimenti 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.

L'emergenza sanitaria provocata dal Covid-19, che ha caratterizzato il 2020, ha sollevato nuovi temi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori. Come detto, l'attività del gruppo Servizi Italia è ritenuta di prima necessità quindi, nel garantire la continuità all'attività aziendale, è stato necessario garantire la tutela dei dipendenti. In quest'ottica, il Gruppo:

- in seguito ad un incremento delle lavorazioni nelle lavanderie operanti per l'ambito sanitario, ha modificato le turnazioni, gli spostamenti in attività produttive tra le diverse sedi operative del Gruppo aventi capacità produttiva disponibile;
- ha aumentato l'affidamento di servizi di lavaggio a terzi qualificati;
- ha modificato le modalità di erogazione e consegna dei servizi presso le strutture ospedaliere;

- ha autorizzato il *remote working* per impiegati e *management*, al fine di ridurre gli spostamenti e i contatti per necessità lavorative. Tutto il personale coinvolto è stato previamente formato sul corretto utilizzo e sui temi di *security* degli strumenti hardware e software assegnati in dotazione. Ove possibile è stato incentivato l'utilizzo di ferie e permessi retribuiti;
- ha effettuato numerosi investimenti in approvvigionamenti di beni e servizi per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale e della strumentazione necessaria al controllo degli accessi, ciò al fine di evitare la diffusione del contagio e tutelare la salute e la sicurezza del personale, l'ambiente e la business *continuity*.

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, la Capogruppo è dotata 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.



ITALIA

In Italia, nel 2020 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.

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 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 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 2020 il Gruppo ha registrato un tasso di infortuni sul lavoro registrabili pari a 18,3 basato su 1.000.000 ore lavorate, con una diminuzione del 13% rispetto al 2019 per il personale dipendente e pari a 9,3 per il personale esterno¹⁸, in diminuzione del 65% rispetto al 2019.

Nel corso del 2020, il Gruppo Servizi Italia non ha registrato infortuni di tipo mortale. Nella società Servizi Italia S.p.A. sono stati invece registrati invece due infortuni con gravi conseguenze, ovvero con lesione di tipo irreversibile (amputazione), come conseguenza di un rischio di tipo meccanico. L'analisi condotta per la ricerca della causa dei due eventi ha mostrato in entrambi i casi un comportamento imprudente da parte dell'operatore coinvolto nelle operazioni che hanno condotto all'infortunio e, in uno dei due casi, un rischio residuo correlato alla macchina di processo fornita dalla Struttura Ospedaliera per l'erogazione del servizio da parte del personale Servizi Italia, condizione tempestivamente denunciata al fornitore al fine dell'adeguamento di sicurezza. In seguito, 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 2020 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.

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

18. 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.

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 l'insieme delle dotazioni per l'attività lavorativa quali auto aziendali, *laptop* e cellulari, ma anche 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.

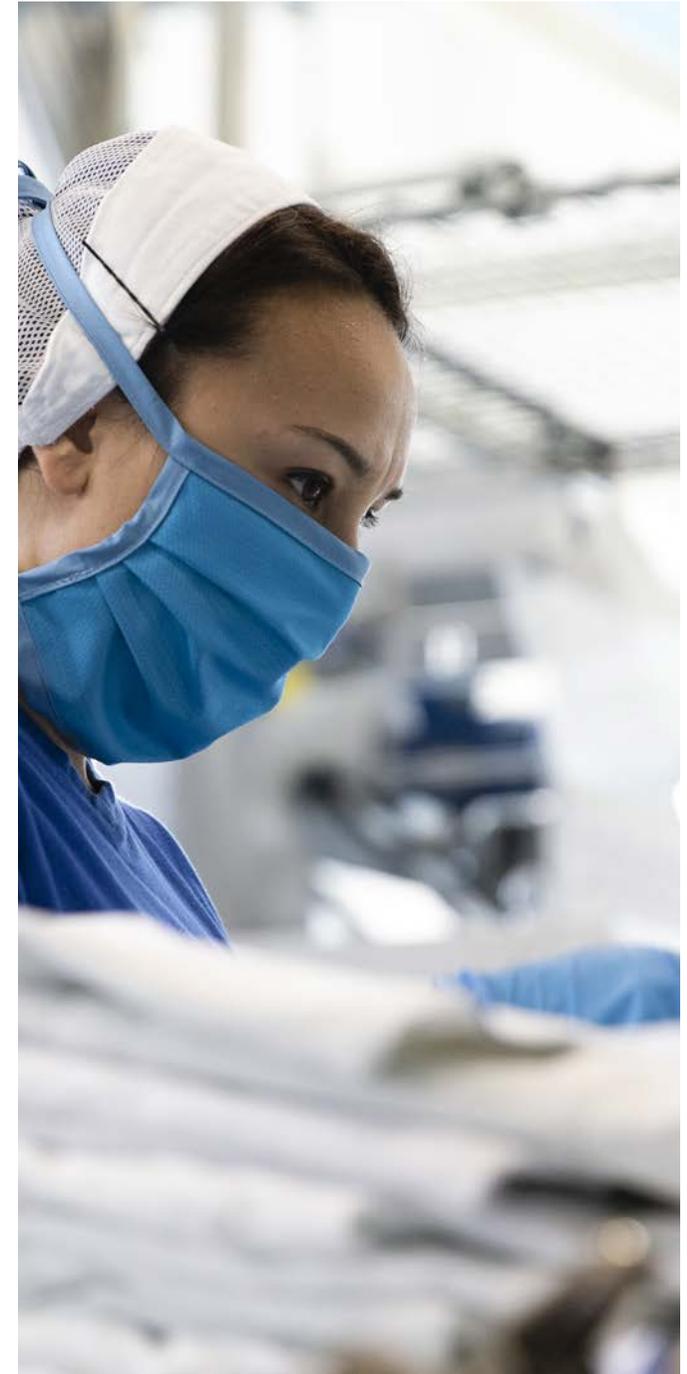
Nel 2020 è stata mantenuta la piattaforma di *welfare* aziendale "*FlexBenefit*", che consente ai dipendenti di convertire, in forma volontaria, la quota di retribuzione variabile legata ai premi di risultato in *flexible benefits*. A titolo esemplificativo, il benefit messi a disposizione all'interno della piattaforma possono essere relativi a previdenza, istruzione/formazione, assistenza (a bambini, anziani e persone non autosufficienti). Si segnala che per il 2020, relativamente alle premialità variabili per le figure operative, la Capogruppo ha erogato l'elemento di perequazione, ai sensi del vigente

CCNL di categoria, unitamente ad una erogazione liberale con *ticket compliments*. Ciò a causa del fatto che gli accordi di secondo livello in Italia avevano validità fino al 31/12/2019 e non sono stati rinnovati nel corso dell'esercizio 2020, in ragione della contrazione dei risultati economici di periodo alla quale hanno contribuito anche gli effetti negativi connessi all'attuale emergenza epidemiologica da Covid-19.

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 ulteriori benefici volontari messi a disposizione dei lavoratori garantiscono le condizioni necessarie affinché gli stessi possano soddisfare i propri bisogni basilari consentendo al loro nucleo familiare benessere e serenità sociale, in particolare:

- Carte prepagate per acquistare prodotti alimentari;
- Carte prepagate per i pasti, utilizzate per acquistare piatti pronti durante l'orario di lavoro;
- Carte prepagate per le spese di viaggio tra residenza e lavoro e viceversa;
- Auto aziendale nel rispetto della *car policy* e prevista per determinati livelli di inquadramento professionale;
- Assistenza sanitaria integrativa;
- Convenzioni rivolte ai dipendenti con enti locali e/o strutture di interesse.

In **Turchia** non sono previsti benefit aggiuntivi.



5.8 Relazioni industriali

Il dialogo con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori a livello aziendale è proseguito anche nel corso dell'esercizio 2020, con l'obiettivo di addivenire a soluzioni condivise per rispondere alle mutevoli esigenze di mercato e per l'attivazione di ammortizzatori sociali nei siti produttivi interessati da una diminuzione delle attività a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. Inoltre, la Capogruppo ha avviato un confronto con le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori relativamente alla riorganizzazione dei siti produttivi dell'area nord-ovest e alla conseguente cessazione, a partire dal 2021, di tutte le attività svolte presso il sito produttivo di Podenzano (PC, 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. Nel corso del 2020, la Direzione Risorse Umane, unitamente alle OO.SS. nazionali, l'associazione di categoria e le imprese del settore, ha partecipato alle trattative per il rinnovo del CCNL di Categoria scaduto nel marzo 2019 e rinnovato con accordo avente validità dal 1° aprile 2019 al 31 dicembre 2022. Per il personale dirigente, invece, viene applicato il CCNL Dirigenti Industria.

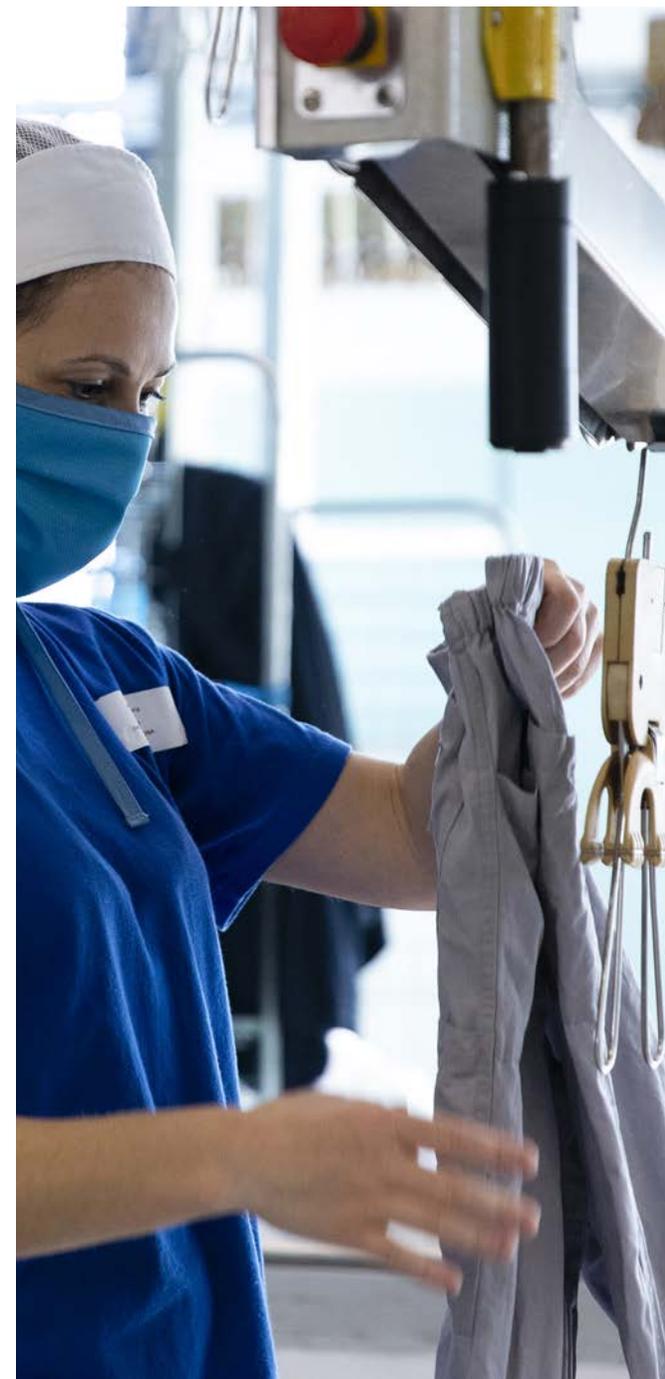
Durante l'esercizio 2020, è proseguito il dialogo con le OO.SS. in ottemperanza della norma SA8000, per promuovere il comitato Social Performance Team (SPT) il quale ha il compito di condurre una valutazione formalizzata dei rischi legati allo standard di riferimento, effettuare un monitoraggio delle attività e collaborare nell'applicazione delle azioni correttive e preventive e nella verifica di efficacia.

Per 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.

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

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





6. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



La sostenibilità ambientale, al pari dell'innovazione tecnologica e della soddisfazione del cliente, è uno dei valori fondanti su cui poggia la Politica Societaria Integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia, la Prevenzione della Corruzione, la Condotta Antitrust e la Strategia fiscale del Gruppo presso le varie realtà geografiche in cui opera.

L'acqua, bene pubblico per eccellenza, costituisce per le attività e per i processi del business del Gruppo un aspetto ambientale significativo ed è dunque doveroso gestirlo nel segno della sostenibilità. Perciò 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 nei siti produttivi, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi. A tal scopo la Società Servizi Italia S.p.A. ha implementato da anni un solido sistema di gestione ambientale, costantemente aggiornato e certificato ai sensi della norma ISO 14001.

L'attività del Gruppo è influenzata dalle condizioni generali dell'economia e dalla situazione epidemiologica dei Paesi in cui opera. In relazione all'impatto della crisi indotta dal virus Covid-19, il Gruppo ha riadattato la strategia di *governance* sulla base dei nuovi indirizzi di medio-lungo termine integrandola con la nuova strategia aziendale post-Covid-19, allineando obiettivi e target al nuovo contesto di riferimento. In tale contesto, permane l'impegno del Gruppo verso la riduzione della propria impronta ambientale, mentre la trasparenza di comunicazione si rinnova con gli impegni di medio lungo termine in merito ai cambiamenti climatici, le iniziative ed i risultati elencati nel Piano di Sostenibilità 2021-2023 che prevedono, tra altro:

- il mantenimento delle certificazioni in essere in materia ambientale ed il rinnovo delle registrazioni EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*), sistema comunitario di ecogestione e audit, per le organizzazioni che desiderano impegnarsi nel valutare e migliorare la propria efficienza



ambientale, ai sensi dei Regolamenti CE 1221/2009, UE 1505/2017 e UE 2018/26;

- la conduzione mediante metodologia dello studio LCA (*Life Cycle Assessment*) in accordo alle norme ISO 14040- 44 e l'ottenimento della certificazione EPD (*Environmental Product Declaration*) per i servizi riguardanti le categorie di prodotti in cotone per il servizio di lavanolo del cotone;
- l'adeguamento per Servizi Italia S.p.A. alle disposizioni previste ai Criteri Ambientali Minimi (CAM):
 1. l'affidamento del servizio di ricondizionamento, logistica e noleggio di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità nonché dei dispositivi medici sterili;
 2. l'affidamento del servizio di ricondizionamento e logistica di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità nonché dei dispositivi medici sterili;
- favorire uso prodotti Ecolabel, a basso impatto ambientale;
- investimenti in *locker*/armadi distributori tecnologicamente avanzati ed interconnessi che consentono la distribuzione automatica e stoccaggio di beni tessili dotati di tag RFID passivi nei luoghi di utilizzo e dunque di ottimizzare le tratte e i viaggi quotidiani di consegna/ritiro da parte degli automezzi.

Nel corso del 2020:

76%

il 76% dei volumi lavorati in Italia per il settore lavanolo hanno avuto sede all'interno di siti registrati EMAS;

100%

il 100% dei siti italiani ospitanti i servizi di lavanolo e sterilizzazione ha certificato il proprio sistema di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 da parte di ente terzo indipendente.

6.1 Consumi di energia

Presso il Gruppo Servizi Italia, il *management* tecnico aziendale ha da tempo avviato un percorso specifico orientato verso l'efficienza energetica, avente come obiettivo la riduzione dei consumi energetici per unità di prodotto lavorato. Le linee strategiche di efficienza seguite hanno interessato:

1. l'installazione nei siti italiani di misuratori di energia elettrica tecnologicamente avanzati e interconnessi;
2. 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 2020, la chiusura, in linea con le scelte di riorganizzazione logistico-produttive del Gruppo, dello stabilimento di Kemalpaşa della società turca Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti.

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 2020, il Gruppo ha ottenuto la certificazione ISO 50001 presso tutti i siti italiani. Tale attività attesta l'impegno del Gruppo verso il risparmio energetico, definendo

un piano di efficienza, volto alla riduzione dei consumi e al miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti.

Il consumo energetico del Gruppo ha registrato nel 2020 una riduzione pari a circa il 8,77% rispetto al 2019. Tale diminuzione è legata alle ridotte attività produttive, essenzialmente legate alle centrali di sterilizzazione, dovute all'evento pandemico.

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. Il Gruppo ha investito e continuerà ad investire in tecnologia al fine di avere presso le strutture dei clienti dei *locker*/armadi distributori tecnologicamente avanzati ed interconnessi che consentono la distribuzione automatica e lo stoccaggio di beni tessili dotati di tag RFID passivi nei luoghi di utilizzo e dunque di ottimizzare le tratte e i viaggi quotidiani di consegna/ritiro da parte degli automezzi.

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, approvigionate 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 2020, a causa dell'evento pandemico, il Gruppo ha autorizzato il *remote working* per impiegati e *management*, al fine di ridurre gli spostamenti e i contatti per necessità lavorative; ciò ha contribuito ad una drastica diminuzione di carburanti pari a circa il 27,30% rispetto al 2019.

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 2020 registra una diminuzione pari al 13% rispetto al 2019. Tali valori sono legati ai minori valori registrati nei siti italiani della Capogruppo connessi alla sostituzione dei bruciatori degli impianti di combustione dei siti di Barbariga (BS), Travagliato (BS), Trieste ed Arco (TN).

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.

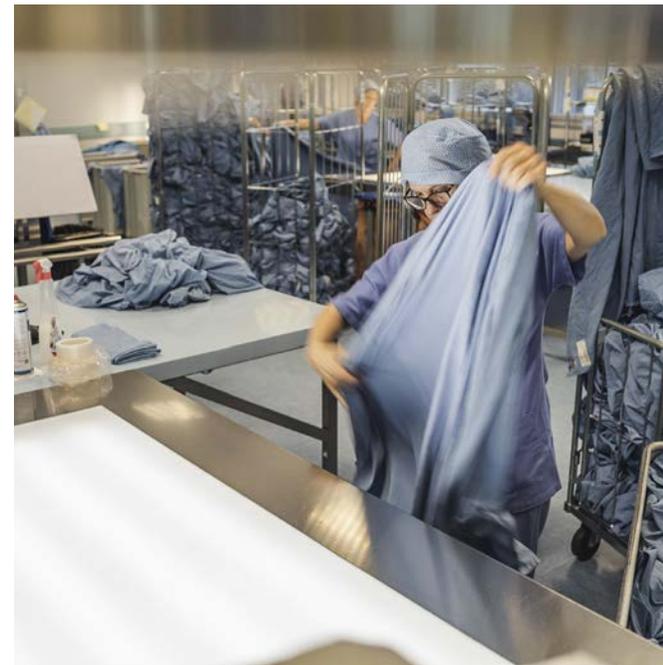
Le emissioni di CO₂ equivalente quantificate si suddividono in:

- 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 2020 conta 40.824 tonnellate di CO₂ equivalente per lo *Scope 1*, 10.347 tonnellate di CO₂ per lo *Scope 2 (location based)* e 3.802 tonnellate di CO₂ equivalente per lo *Scope 3*.

Le tonnellate totali (*Scope 1 + Scope 2 Location based*) di anidride carbonica equivalente del 2020 mostrano una riduzione di circa il 8,79% rispetto al 2019, parallelamente alla riduzione dei consumi energetici sopra introdotto. Considerando le sole emissioni di *Scope 2 (Location based)* si rileva una riduzione delle tonnellate emesse nel 2020 rispetto al 2019, pari a circa il 6%.

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 materasseria e ferri chirurgici e per l'alimentazione dei generatori di vapore. Per la produzione di vapore viene utilizzata l'acqua prelevata dal pozzo o dall'acquedotto, dopo processo di osmosi.

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 54% dell'acqua emunta presso i siti del Gruppo interessa aree caratterizzate da livello di stress idrico tra alto ed estremamente alto, di cui circa il 76% da pozzo ed il 24% 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 andavano 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 2020 si registra un prelievo idrico pari a 1.869 megalitri (ML), in diminuzione di circa l'11% rispetto al 2019, associato alla ridotta attività nelle centrali di sterilizzazione dovute alla pandemia.

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 tessili;
- i clienti.

Presso i siti italiani del Gruppo, dallo studio *Water foot print*, emerge che dal calcolo del *Water Usage* circa l'80% dell'uso dell'acqua è imputabile all'acqua usata in maniera diretta ai fini produttivi, mentre contribuiscono al restante 20% principalmente i consumi di acqua per la produzione di energia elettrica e dei vari prodotti chimici utilizzati per il tratta-

mento della biancheria o dei ferri chirurgici. 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 differenti 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. A titolo esemplificativo il processo di lavaggio in una lavanderia industriale comporta che per il trattamento di ogni kg di biancheria, siano necessari mediamente tra i 10 ed i 40 litri di acqua a seconda della tipologia di articolo e di macchinario. Nel caso di specie del processo di rilavaggio, tali quantità ovviamente raddoppiano, comportando per unità di articolo lavorato un prelievo idrico rilevante ne consegue che l'azione commerciale preventiva sugli *stakeholder* "clienti" in questo caso risulta la più significativa.



Scarichi idrici di effluenti liquidi e acque reflue

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

Presso la maggior parte dei siti del Gruppo sono presenti specifiche autorizzazioni allo scarico che prevedono dei limiti quantitativi e qualitativi sulle acque reflue.

Tutti i siti sono dotati di procedure per il controllo degli impianti di depurazione delle acque reflue, libretti di conduzione impianto e analisi interne ed esterne periodiche per verificare l'affidabilità del processo depurativo rispetto agli standard previsti.

Le acque decadenti dalle attività appartenenti al settore in cui opera Servizi Italia sono caratterizzate principalmente da tensioattivi, composti dell'azoto, solidi sospesi, cloruri. Gli impianti di depurazione interni sono dimensionati e studiati in maniera specifica per l'abbattimento di tali contaminanti. Le analisi interne svolte giornalmente e periodicamente dai laboratori esterni valutano nello specifico i suddetti parametri, al fine di un costante monitoraggio dell'efficienza del sistema depurativo in funzione delle caratteristiche del settore.

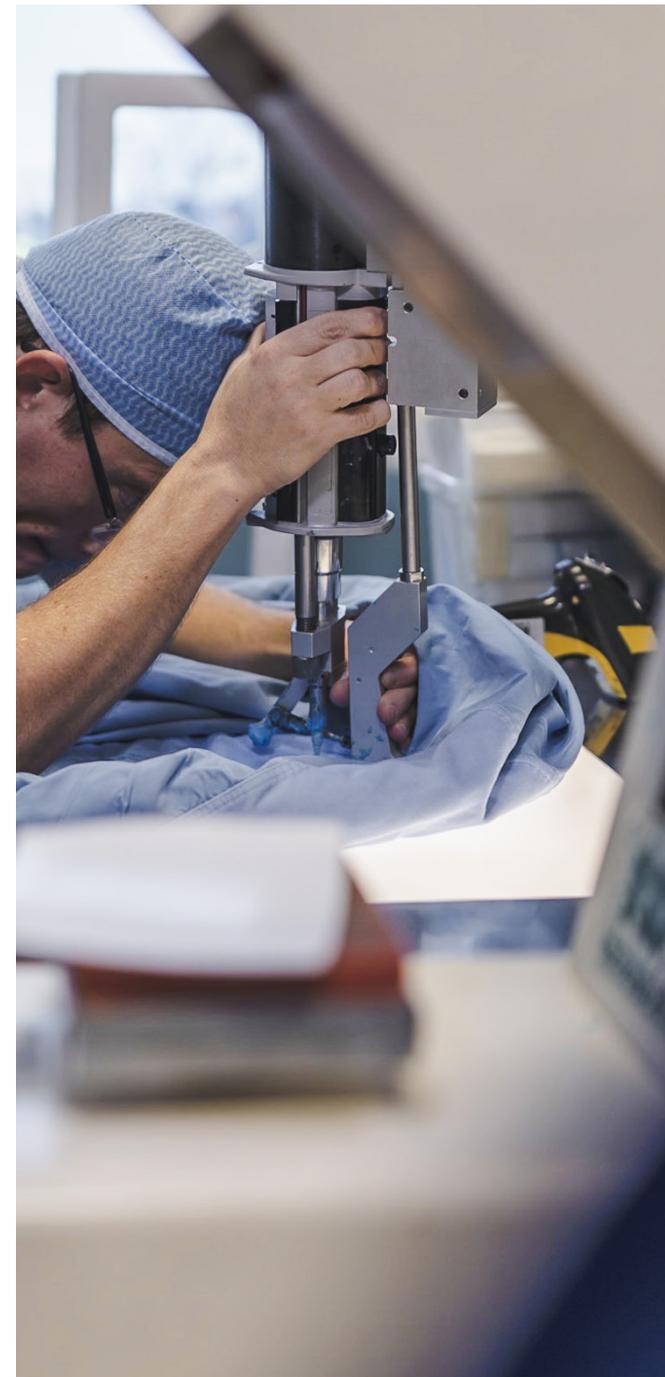
Al fini dello scarico sono state prese in considerazione le caratteristiche del corpo idrico recettore e commisurati sulla base di ciò i parametri qualitativi e quantitativi delle acque reflue scaricabili.

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 34%), sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 66%).

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 alla diminuzione dell'acqua prelevata a livello di Gruppo si rileva una diminuzione degli scarichi idrici pari a circa il 2%, passando da 1.839 megalitri (ML) nel 2019 a 1.800 megalitri (ML) nel 2020.

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. 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 2020, il consumo di imballaggi è stato pari a 1.902 tonnellate, di cui 1.026 costituite da imballaggi in plastica, e 876 in carta e cartone, con un aumento complessivo rispetto al 2019 del 64% imputabile essenzialmente all'incremento di utilizzo di dispositivi monouso per garantire la protezione e la sicurezza del personale aziendale.

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. Nel corso del 2020 è stata sospesa la sperimentazione per l'utilizzo di lavaggi Ecolabel, a causa dell'insorgere dell'evento pandemico, la quale riprenderà nel corso del 2021.

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 2020 si rileva una diminuzione di circa il 18% rispetto al 2019, legato principalmente all'efficienza delle centraline elettroniche di dosaggio dei prodotti chimici.

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 pro-

duktiv, 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 3,6% rispetto al 2019 legato principalmente ai rifiuti prodotti per l'emergenza pandemica.

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



7. LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE



7.1 La catena di fornitura

I rapporti del Gruppo con i propri fornitori sono improntati su lealtà, imparzialità, etica, trasparenza verso tutti i soggetti coinvolti. Il Gruppo crede nella collaborazione tra azienda e fornitori come fattore di sviluppo e ha adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori e 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.

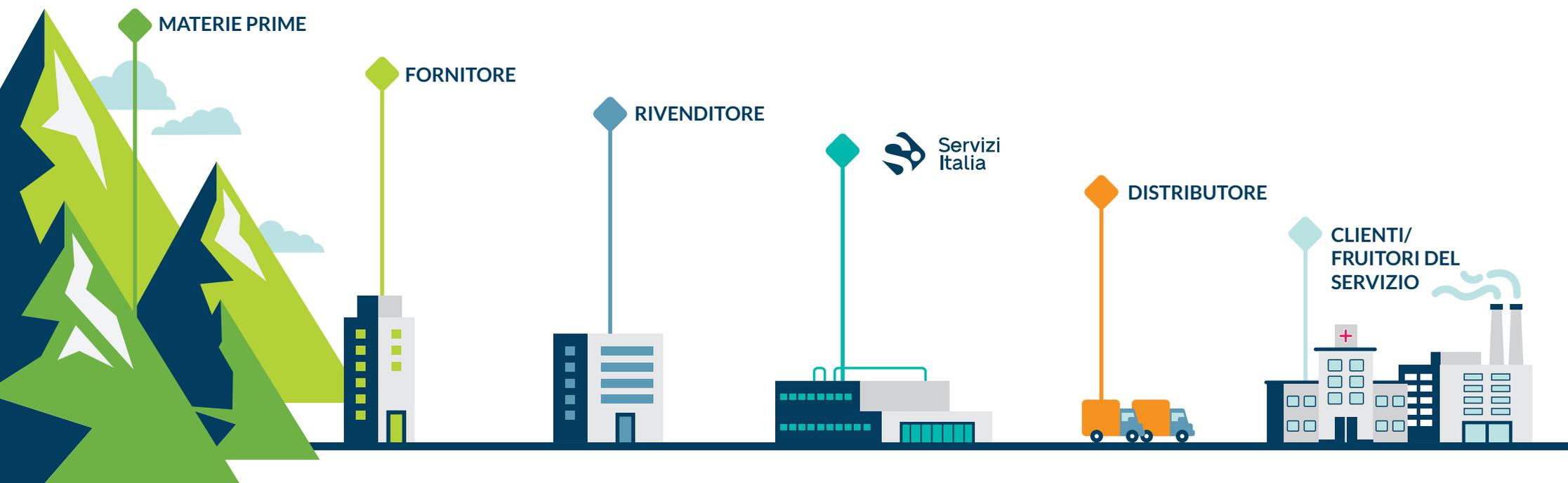
Il Gruppo Servizi Italia ritiene che gli obiettivi e la strategia di crescita sostenibile del Gruppo siano un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma che debba coinvolgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati. In quest'ottica, a cominciare dalle fasi di qualifica, 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.

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.

La politica aziendale in fatto di approvvigionamenti ha lo scopo di uniformare il più possibile i fornitori di tutte le sedi, mantenendo preferibilmente almeno tre fornitori per ciascun prodotto/categoria merceologica.



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 registra 4.330 fornitori, prevalentemente italiani, per una spesa suddivisa per paese come riportato nella seguente tabella:

SPESA PER FORNITORI LOCALI (IN MIGLIAIA DI €)¹⁹

	2020				2019			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
Spesa fornitori locali ²⁰	139.816	18.213	3.577	161.606	164.455	24.540	5.040	194.035
Totale acquisti	140.820	18.308	3.577	162.705	166.033	25.408	5.045	196.486
Percentuale su totale	99,29%	99,48%	100%	99,59%	99,05%	96,58%	99,91%	98,75%

NUMERO FORNITORI LOCALI

	2020				2019			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
N. fornitori locali	2.731	1.118	407	4.256	3.148	1.114	555	4.817
N. totale fornitori	2.796	1.127	407	4.330	3.201	1.125	556	4.882
Percentuale su totale	97,68%	99,20%	100%	98,29%	98,34%	99,02%	99,82%	98,67%

19. Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle inter-company ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile. I dati relativi al 2019 delle società italiane sono stati riesposti, a seguito della scorporazione dell'IVA, rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2019.

20. Nella definizione di spesa su fornitori locali, 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 in ambito sanitario, dove le società operano in diversi ambiti con specifiche linee di business. In un'ottica di crescita e diversificazione del business, il Gruppo ha ampliato l'offerta dei propri servizi includendo anche l'offerta al settore alberghiero e della ristorazione.

In ambito sanitario il Gruppo si rivolge principalmente a 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



offerta
qualità
comunicazione
ricerca
normative

ruolo di *problem solver* quello di partner tecnico-scientifico per la ricerca in ambito sanitario. 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 incertezza 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.

7.2.1 Soddisfazione del cliente

La storia e lo sviluppo di Servizi Italia si basano su tre valori fondamentali: affidabilità, flessibilità, competenza. 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 reazione 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 ed interesse". In caso di scioperi l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., potrà 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.

Tuttavia, 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 ha garantito erogazioni a favore di ONLUS a favore dell'infanzia.

Con l'arrivo della pandemia, tutti gli equilibri anche in termini di sponsorizzazioni e liberalità sono cambiati e vale la pena menzionare quest'anno il contributo dato all'ASL di Parma per la messa a disposizione per due anni di un'autovettura in uso agli infermieri per effettuare le visite domiciliari.

Come già anticipato nell'edizione 2019, Servizi Italia ha risposto positivamente alla richiesta di contributo da parte del Comune di Soragna (PR) per la realizzazione di un percorso ciclabile che dall'abitato principale arriva fino alla sede di Castellina (PR). La pista è stata aperta al pubblico a Febbraio 2020, rendendo più agevole il transito ciclope-

donale sulla strada provinciale e contribuendo alla mobilità sostenibile sul territorio anche del personale che opera presso la sede di Castellina di Soragna (PR).

Oltre a questo, Servizi Italia ha garantito il proprio supporto a enti e aziende ospedaliere che ne hanno fatto richiesta per la realizzazione delle carte di servizio.

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.

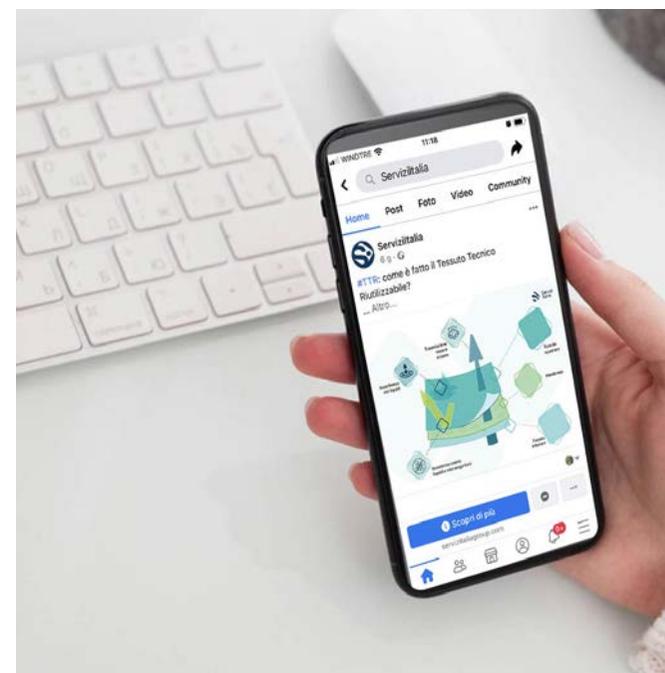
A causa della pandemia, nel corso del 2020, non è stato possibile sponsorizzare né partecipare a eventi e convegni di tipo medico-scientifico, che sono stati rimandati varie volte e, infine, cancellati.

7.3.3 Relazione con i media

Nel corso del 2020 il Gruppo Servizi Italia ha iniziato la propria attività sui principali social media, presentando un piano editoriale specifico sia su LinkedIn che su Facebook.

Vista la situazione sanitaria mondiale e l'impossibilità di comunicare di persona, questa scelta è stata più che mai favorevole, perché ha permesso all'azienda di mantenere costanti rapporti con i propri clienti e dipendenti, in un continuo flusso di informazioni.

Il Gruppo, tramite il proprio *Media Partner*, organizza inter-



viste 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.





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	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	836	1.245	2.081	810	1.246	2.056
A tempo indeterminato	765	1.174	1.939	761	1.161	1.922
A tempo determinato	71	71	142	49	85	134
BRASILE	467	719	1.186	530	815	1.345
A tempo indeterminato	467	719	1.186	530	815	1.345
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	197	161	358	210	154	364
A tempo indeterminato	197	161	358	210	154	364
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.500	2.125	3.625	1.550	2.215	3.765
A tempo indeterminato	1.429	2.054	3.483	1.501	2.130	3.631
A tempo determinato	71	71	142	49	85	134

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

Tipologia contrattuale	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	836	1.245	2.081	810	1.246	2.056
Full-time	701	797	1.498	661	791	1.452
Part-time	135	448	583	149	455	604
BRASILE	467	719	1.186	530	815	1.345
Full-time	467	719	1.186	530	815	1.345
Part-time	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	197	161	358	210	154	364
Full-time	197	161	358	210	154	364
Part-time	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.500	2.125	3.625	1.550	2.215	3.765
Full-time	1.365	1.677	3.042	1.401	1.760	3.161
Part-time	135	448	583	149	455	604

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

Lavoratori esterni	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	33	20	53	31	43	74
Somministrati	31	19	50	25	42	67
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	2	0	2	17	3	20
Stagisti e tirocinanti	0	1	1	14	14	28
BRASILE	16	19	35	25	16	41
Collaboratori esterni	6	4	10	11	3	14
Stagisti e tirocinanti	10	15	25	14	13	27
TURCHIA	-	-	-	-	-	-
Collaboratori esterni	-	-	-	-	-	-
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	-	-	-
TOTALE GRUPPO	49	39	88	56	59	115

DISCLOSURE 102-41²¹

	UDM	2019			2020		
		Italia	Brasile	Turchia	Italia	Brasile	Turchia
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva al 31 dicembre	N	2.081	1.186	358	2.056	1.345	364
Percentuale	%	100	100	100	100	100	100

DISCLOSURE 202-1

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

GRUPPO	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Rapporto tra salario dei neoassunti e salario minimo locale, per genere ²²	1	1	1	1

21. 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.

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

ITALIA										
Entrate										
Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	60	95	15	170	20%	57	92	15	164	20%
Donne	30	73	12	115	9%	68	94	31	193	15%
Totale	90	168	27	285	14%	125	186	46	357	17%
Percentuale	8%	14%	2%	24%		95%	16%	6%	17%	
Uscite										
Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	46	91	41	178	21%	54	96	40	190	23%
Donne	21	78	49	148	12%	45	90	57	192	15%
Totale	67	169	90	326	16%	99	186	97	382	19%
Percentuale	49%	14%	12%	16%		75%	16%	12%	19%	

23. I dati relativi al turnover dei dipendenti 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. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report di Sostenibilità 2019.

BRASILE

Entrate

Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	90	124	12	226	48%	163	172	21	356	67%
Donne	85	89	8	182	25%	180	205	17	402	49%
Totale	175	213	20	408	34%	343	377	38	758	56%
Percentuale	60%	32%	9%	34%		88%	53%	16%	56%	

Uscite

Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	102	127	15	244	52%	108	158	24	290	55%
Donne	104	117	28	249	35%	113	162	34	309	38%
Totale	206	244	43	493	42%	221	320	58	599	45%
Percentuale	70%	37%	19%	42%		57%	45%	24%	45%	

TURCHIA²⁴

Entrate

Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	60	20	117	60	100%	43	12	60	115	55%
Donne	33	2	78	33	70%	12	4	57	73	47%
Totale	93	22	195	93	87%	55	16	117	188	52%
Percentuale	137%	10%	305%	87%		87%	7%	172%	52%	

Uscite

Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	62	26	95	183	93%	37	10	54	101	48%
Donne	30	8	73	111	69%	17	7	57	81	53%
Totale	92	34	168	294	82%	54	17	111	182	50%
Percentuale	135%	15%	263%	82%		86%	7%	163%	50%	

24. 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	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	214	347	53	614	17%	263	276	96	635	16,87%
Donne	151	242	23	416	11%	260	303	105	668	17,74%
Totale	365	589	76	1030	28%	523	579	201	1.303	34,61%
Percentuale	10%	16%	2%	28%		13,89%	15,38%	5,34%	34,61%	

Uscite

Numero di persone	2019					2020				
	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale	<30	30-50	50<	Totale	Percentuale
Uomini	215	322	86	623	17%	199	264	118	581	15,43%
Donne	157	270	86	513	14%	175	259	148	582	15,46%
Totale	372	592	172	1136	31%	374	523	266	1.163	30,89%
Percentuale	10%	16%	5%	31%		9,93%	13,89%	7,07%	30,89%	

DISCLOSURE 401-3

	ITALIA		BRASILE		TURCHIA		GRUPPO	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
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%	60%	0	100%	90,70%	83%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	13	63	9	25	0	2	22	90
di cui status al 31.12.2019								
<i>ancora in congedo</i>	1	23	0	7	0	1	1	31
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	11	37	9	16	0	1	20	54
<i>di cui dimessi</i>	1	3	0	2	0	0	1	5
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2019	91,67%	92,5%	100%	88,89%	0	100%	95,24%	91,53%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	13	63	9	25	0	2	22	90
di cui status al 31.12.2020								
<i>ancora in congedo</i>	1	9	0	0	0	0	1	9
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	11	45	4	14	0	2	15	61
<i>di cui dimessi</i>	1	9	5	11	0	0	6	20
Tasso di retention al 31.12.2020	91,67%	83,33%	44,44%	56%	0	100%	71,43%	75,31%

DISCLOSURE 405-1

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

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE

	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Servizi Italia S.p.A.	64%	36%	100%	64%	36%	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%	100%	0%	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%	100%	67%	33%	100%
Vida Lavanderias Especializada S.A.	40%	60%	100%	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

	2019				2020			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
Servizi Italia S.p.A.	0%	45%	55%	100%	0%	27%	73%	100%
SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a.	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Steritek S.p.A.	0%	80%	20%	100%	0%	60%	40%	100%
San Martino 2000 S.c.r.l.	0%	33%	67%	100%	0%	100%	0%	100%
Wash Service S.r.l.	0%	67%	33%	100%	0%	67%	33%	100%
Ekolav S.r.l.	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
Lavsim Higienização Têxtil S.A.	0%	67%	33%	100%	0%	67%	33%	100%
Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	0%	60%	40%	100%	0%	67%	33%	100%
Vida Lavanderias Especializada S.A.	0%	60%	40%	100%	0%	67%	33%	100%
Aqualav Serviços De Higienização Ltda	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	100%
Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Anonim Siirketi	0%	71%	29%	100%	0%	71%	29%	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	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	10	2	12	9	2	11
Quadri	27	5	32	27	5	32
Impiegati	113	104	217	105	102	207
Operai	686	1.134	1.820	669	1.137	1.806
Totale	836	1.245	2.081	810	1.246	2.056
Percentuale sul totale	40%	60%	100%	39%	61%	100%
BRASILE						
Dirigenti	3	2	5	2	2	4
Quadri	8	5	13	7	4	11
Impiegati	22	41	63	18	52	70
Operai	434	671	1.105	503	757	1.260
Totale	467	719	1.186	530	815	1.345
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	39%	61%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	2	0	2	2	-	2
Quadri	1	0	1	1	-	1
Impiegati	1	7	8	1	5	6
Operai	193	154	347	206	149	355
Totale	197	161	358	210	154	364
Percentuale sul totale	55%	45%	100%	58%	42%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	15	4	19	13	4	17
Quadri	36	10	46	35	9	44
Impiegati	136	152	288	124	159	283
Operai	1.313	1.959	3.272	1.378	2.043	3.421
Totale	1.500	2.125	3.625	1.550	2.215	3.765
Percentuale sul totale	41%	59%	100%	41%	59%	100%

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

Categoria professionale	2019				2020			
	<30	30-50	50<	Totale	<30	30-50	50<	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	7	5	12	0	6	5	11
Quadri	0	20	12	32	0	21	11	32
Impiegati	11	147	59	217	6	140	61	207
Operai	126	1.001	693	1.820	126	972	708	1.806
Totale	137	1.175	769	2.081	132	1.139	785	2.056
Percentuale sul totale	7%	56%	37%	100%	6%	55%	38%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	3	2	5	0	3	1	4
Quadri	0	9	4	13	0	7	4	11
Impiegati	21	39	3	63	30	37	3	70
Operai	272	610	223	1.105	359	670	231	1.260
Totale	293	661	232	1.186	389	717	239	1.345
Percentuale sul totale	25%	56%	20%	100%	29%	53%	18%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	0	1	1	2	0	1	1	2
Quadri	0	1	0	1	0	1	0	1
Impiegati	5	3	0	8	1	5	0	6
Operai	63	221	63	347	62	226	67	355
Totale	68	226	64	358	63	233	68	364
Percentuale sul totale	19%	63%	18%	100%	17%	64%	19%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	0	11	8	19	0	10	7	17
Quadri	0	30	16	46	0	29	15	44
Impiegati	37	189	62	288	37	182	64	283
Operai	461	1.832	979	3.272	547	1.868	1.006	3.421
Totale	498	2.062	1.065	3.625	584	2.089	1.092	3.765
Percentuale sul totale	14%	57%	29%	100%	16%	55%	29%	100%

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE				
Ore di formazione	2019			
	Uomini		Donne	
	N. ore	Media ore	N. ore	Media ore
Dirigenti	0,33	0,02	0	0,00
Quadri	105,65	2,93	15,33	1,53
Impiegati	1.344,04	9,88	413,79	2,72
Operai	5.455,9	4,16	4.373,52	2,23
Totale per genere	6.905,92	4,60	4.802,64	2,26
Totale ore di formazione	11.709			
Totale ore di formazione medie pro-capite	3,23			

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	3,51
Operai	4.579,92	3,32	5.967,63	2,48
Totale per genere	5.438,01	3,52	5.709,08	2,61
Totale ore di formazione	11.228,09			
Totale ore di formazione medie pro-capite	2,98			

Salute e sicurezza

DISCLOSURE 403-9 - DIPENDENTI

GRUPPO		
Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	2
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	136	136
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	53	69
Contusione/Schiacciamento	43	48
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	8	8
Altri infortuni	32	11
Dati temporali		
Ore	2019	2020
Ore lavorate	6.496.768	7.436.485
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi di infortunio ²⁵		
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,15	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,15	0,27
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	21	18

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

ITALIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	2
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	89	76

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	30	26
Contusione/Schiacciamento	31	33
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	8	6
Altri infortuni	20	11

Dati temporali

Ore	2019	2020
Ore lavorate	3.157.284	2.744.512
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000

Tassi di infortunio

Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,32	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	0,7
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	28	28

TURCHIA

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2019	2020
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	4	8

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	1	4
Contusione/Schiacciamento	3	3
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	1
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2019	2020
Ore lavorate	931.209	891.792
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	4	9

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	43	52

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	22	39
Contusione/Schiacciamento	9	12
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	4	1
Altri infortuni	8	0

Dati temporali

Ore	2019	2020
Ore lavorate	2.408.276	3.800.182
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)	0,42	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18	14

DISCLOSURE 403-9 – COLLABORATORI ESTERNI²⁶

GRUPPO ²⁷		
Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2019	2020
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	4	1
Principali tipologie di infortuni sul lavoro		
Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	3	1
Contusione/Schiacciamento	1	0
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0
Dati temporali		
Ore	2019	2020
Ore lavorate	149.755	107.807
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	27	9

26. 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.

27. 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	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	4	1

Principali tipologie di infortuni sul lavoro

Tipologia di incidente	2019	2020
Ferita / Taglio	3	1
Contusione/Schiacciamento	1	-
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	-
Altri infortuni	0	-

Dati temporali

Ore	2019	2020
Ore lavorate	117.193	80.216
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	34	12

BRASILE

Infortuni sul lavoro

Numero di incidenti	2019	2020
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	2019	2020
Ferita / Taglio	0	0
Contusione/Schiacciamento	0	0
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	0	0

Dati temporali

Ore	2019	2020
Ore lavorate	32.562	27.591
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

Per il 2020, il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani, 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. Si segnala che nel corso del 2020 è entrata a far parte del Gruppo una nuova centrale di sterilizzazione (centrale di Busto Arsizio) relativa alla Capogruppo.

DISCLOSURE 301-1

MATERIALI DA IMBALLAGGIO			
	Unità di misura	2019	2020
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	4.790	4.882
MATERIALI NON RINNOVABILI	t	4.650	4.006
Imballaggi in plastica	t	1.019	1.026
Sostanze chimiche	t	1.262	1.128
Sostanze preparati chimici	t	2.369	1.852
MATERIALI RINNOVABILI	t	140	876
Cartone	t	140	876

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia di consumo	Unità di misura	2019		2020	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			764.496		719.913
Gas Metano	Smc	15.798.361	629.154	15.604.962	558.059
GPL	kg	0	0	263	13
Gasolio per generatore	L	152	6	482	18
Carbone	t	2.435	77.515	1.512	48.130
Gasolio - Flotta aziendale	L	1.504.530	57.394	1.095.769	41.748
Benzina - Flotta aziendale	L	11.560	394	8.096	276
Metano - Flotta aziendale	kg	665	33	278	12
Combustibili rinnovabili	m³	57.469	397.042	58.856	406.627
Legna	m ³	57.469	397.042	58.856	406.627
Energia elettrica acquistata	kWh	31.276.871	112.597	29.733.813	107.042
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	31.276.871	112.597	29.733.813	107.042
Energia elettrica autoprodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	(35.400)	(127)	(34.800)	(125)
di cui da fonti rinnovabili	kWh	(0)	(0)	(0)	(0)
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	(35.400)	(127)	(34.800)	(125)
Vapore acquistato	MWh	7.519	27.068	7.001	25.204
Totale consumi energia	GJ		1.301.076		1.187.004
Energia rinnovabile	GJ		397.042		406.627
Energia non rinnovabile	GJ		904.035		780.377
% Energia rinnovabile sul totale	%		30,52%		34,26%

DISCLOSURE 302-2

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ²⁸					
	Unità di misura	2019		2020	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Gasolio per autotrasporto	L	1.507.456	57.506	1.493.443	56.900
Totale carburante autotrasporto	GJ		57.506		56.900

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.

DISCLOSURE 305-1

EMISSIONI DIRETTE			
	Unità di misura	2019	2020
Gas metano	tCO ₂ eq	32.079	31.564
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	3.903	2.790
GPL	tCO ₂ eq	0	0,8
Carbone	tCO ₂ eq	7.536	4.872
Gasolio per generatore	tCO ₂ eq	0,4	1,226
Legna ²⁹	tCO ₂ eq	1.559	1.579
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	25,54	17,55
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	1,69	0,70
Totale emissioni Scope 1	tCO₂eq	45.105	40.824

DISCLOSURE 305-2³⁰

EMISSIONI INDIRETTE			
	Unità di misura	2019	2020
Vapore acquistato – Location e Market Based	tCO ₂ eq	1.324	1.208
Energia elettrica acquistata – Location Based	tCO ₂	9.674	9.138
Energia elettrica acquistata – Market Based	tCO ₂	12.068	11.648
Totale emissioni Scope 2 - Location Based	tCO₂	10.997	10.347
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO₂	13.392	12.857

DISCLOSURE 305-3

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE ³¹			
	Unità di misura	2019	2020
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	3.911	3.802
Totale emissioni Scope 3	tCO₂eq	3.911	3.802

29. Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DEFRA 2020), comprende le emissioni di CH₄ ed N₂O, mentre le emissioni di CO₂ sono state poste pari a "zero" in quanto il combustibile stesso (la legna) assorbe una quantità di CO₂ durante la fase di crescita pari a quella rilasciata durante la combustione. In accordo con il GHG Protocol, è stato calcolato "al di fuori degli Scope" anche il contributo della CO₂ rilasciato durante la combustione del legno per garantire la contabilità completa delle emissioni create. Le emissioni di CO₂ derivanti dalla combustione del legno risultano pari a 35.078 tCO₂ nel 2019 e a 35.926 tCO₂ nel 2020 (Fattore di emissione: 1,436 tCO₂/ton, Fonte DEFRA 2020; DEFRA 2019).

30. 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 2019, Ver. 1.1, 2020-09-08). 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.

31. 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

Anno 2019

GPL (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	Gasolio (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia Elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Gas Naturale (GJ/Smc)	GPL (GJ/ton)	Legna (GJ/Ton)	Coking Coal (GJ/Ton)
49,296	46,09	45,41	49,78	0,0036	3,60	0,03982	49,296	16,26	31,83
DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019

Anno 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)	GPL (GJ/ton)	Legna (GJ/Ton)	Coking Coal (GJ/Ton)
49,327	46,21	45,32	44,76	0,0036	3,60	0,035762	49,327	16,256	31,83
DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020	DEFRA 2020

FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

Anno 2019

Gas Metano (tCO ₂ eq/Smc)	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)
2,03053	2,936	0,0026	0,0022	2,54	0,064	3,09
DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019	DEFRA 2019

	Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh)	Vapore - Location e Market based (KgCO ₂ eq/kWh)
Italia	359	483	0,17606
Brasile	157	157	
Turchia	441	441	
Fonte	Terna 2017	European Residual Mix 2018	DEFRA 2019

Anno 2020

Gas Naturale (tCO ₂ eq/Smc)	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

	Energia Elettrica - Location based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica - Market based (gCO ₂ /kWh)	Vapore - Location e Market based (KgCO ₂ eq/kWh)
Italia	336	466	0,17261
Brasile	142	142	
Turchia	455	455	
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2019	DEFRA 2020

DISCLOSURE 305-7

ALTRE EMISSIONI INQUINANTI

	Unità di misura	2019	2020
Emissioni NOx ³²	t	64,37	56,06

32. Il quantitativo di emissioni NOx è stato stimato sulla base del flusso di massa evinto nelle analisi puntuali di stabilimento proporzionato all'utilizzo orario delle caldaie.

PRELIEVO D'ACQUA					
Fonte del prelievo	Unità di misura	2019		2020	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque sotterranee (totale)	MI	1.444	872	1.420	896
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.444	872	1.420	896
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	665	589	450	390
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	665	589	450	390
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	1.444	872	1.420	896
Risorse idriche di terza parte	MI	665	589	450	390
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	2.109	1.461	1.870	1.286

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

ACQUA SCARICATA					
Luogo di scarico	Unità di misura	2019		2020	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico ³⁴	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque di superficie (totale)	MI	668	479	612	425
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	668	479	612	425
Fognatura (totale)	MI	1.171	804	1.188	873
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	1.171	804	1.188	873
Acqua di parti terze per fonte di prelievo					
Acque di superficie	MI	668	479	612	425
Fognatura	MI	1.171	804	1.188	873
TOTALE SCARICO D'ACQUA	MI	1.839	1.283	1.800	1.298

34. 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 306-2

RIFIUTI						
	2019			2020		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Rifiuti in tonnellate						
di cui recuperati	47	1.066	1.113	46	1.093	1.139
di cui smaltiti	420	1.200	1.620	426	1.268	1.694
TOTALE	467	2.266	2.733	472	2.361	2.833
Percentuale	17%	83%	100%	17%	83%	100%



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	28-33	
102-3	Luogo della sede principale	28	
102-4	Luogo delle attività	28	
102-5	Proprietà e forma giuridica	34	
102-6	Mercati serviti	28	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	28; 49 Il mark up di Servizi Italia S.p.A. al 31/12/2020 è di Euro 64,35 milioni.	
102-8	Informazioni sui dipendenti e sugli altri lavoratori	85-87	
102-9	Catena di fornitura	77-78	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	5-6	
102-11	Principio di precauzione	38	
102-12	Iniziative esterne	12	
102-13	Adesione ad associazioni	83	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	2	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	46-47	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
Governance			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	34	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	8	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	88	
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	78; 89	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	5-6	
102-50	Periodo di rendicontazione	5-6	
102-51	Data del report più recente	2019	
102-52	Periodicità della rendicontazione	ANNUALE	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	CSR - via San Pietro, 59/B - 43019 Castellina (PR) email: csr@si-servizitalia.com	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	5-6	
102-55	Indice dei contenuti GRI	115-122	
102-56	<i>Assurance</i> esterna	124	

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	26; 50; 53-56	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	26; 50; 51; 53-57	
GRI 201: Performance economiche (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	51	
GRI 207: Imposte (2020)			
207-1	Approccio alla fiscalità	53	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	54-55	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	55	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	57	
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	24-25; 46-47	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	46-47	
GRI 205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	47	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	47	
GRI 419: Compliance socio-economica (2016)			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	47	
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	18-21;59-67	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	59-67; 88; 88-93; 98-105	
GRI 202: Presenza sul mercato (2016)			
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	88	
GRI-401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	89-92	
401-3	Congedo parentale		
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	62-63	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	63-65	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	63-64	

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	64-65	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	62	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	62-65	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	64-65	
403-9	Infortuni sul lavoro	65; 99-105	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	98	
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	18; 46; 62	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	18; 35; 46-47; 62; 94-95	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	35; 94-95	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	47	

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	23; 77	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	23; 77-78	

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)

204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	78	
-------	---	----	--

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	13-17; 40; 69-75	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	40; 69-75	

GRI 301: Materiali (2016)

301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	106	
-------	--	-----	--

GRI 302: Energia (2016)

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	107	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	108	

GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)

303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	72-73	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	74	

303-3	Prelievo idrico	111	
303-4	Scarico di acqua	112	
GRI STANDARDS	DISCLOSURE	PAGINA	OMISSIONE
GRI 305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	108-110	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	108-110	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	108-110	
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	110	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	47	
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	22; 46	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	46-47	
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	47	
GRI-418: Privacy dei clienti (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	47	

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	23; 82-83	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	82-83; 123	
GRI-413: Comunità locali (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Il 60 % degli stabilimenti produttivi del Gruppo (lavanderie o centrali di sterilizzazione) ha sviluppato delle attività di supporto alle comunità locali.	

Indice dei contenuti illustrati nel “*Public statement on European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports, ESMA*”

La tabella sottostante illustra i riferimenti all'interno del documento delle indicazioni fornite nel “*Public statement on European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*” pubblicato dalla *European Securities and Markets Authority (ESMA)* per gli organi di amministrazione e di controllo e i revisori delle società che pubblicano **dichiarazioni di carattere non finanziario** ai sensi del D. Lgs. n. 254 del 2016.

RICHIESTE ESMA	PAGINA
Impatto della pandemia di Covid-19 sulle tematiche non finanziarie , evidenziando le azioni di mitigazione adottate.	12; 14
Questioni sociali e attinenti al personale , con particolare attenzione ai profili riguardanti la salute, la sicurezza sul lavoro e il <i>remote working</i> , nonché alle politiche adottate in materia verso i propri dipendenti e collaboratori.	19-20; 41; 59; 63
Business model e creazione di valore , evidenziando le principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business dell'emittente, il grado di resilienza di tale modello alle conseguenze di eventi eccezionali come il Covid-19 e le conseguenze sulle capacità dell'impresa di continuare a creare valore nel tempo.	41; 45; 50
Rischi relativi al cambiamento climatico , pur in un contesto complesso e difficile come quello venutosi a determinare a seguito del diffondersi del nuovo virus.	40; 43-44
Interconnessioni esistenti tra informazioni finanziarie e non finanziarie , evidenziando come la situazione finanziaria e la performance dell'impresa siano stati impattati dagli eventi generati dal Covid-19.	12; 45; 50



**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 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2021 (di seguito "DNF").

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 e 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 Wash Service S.r.l e di Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti. 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 Treviso per Servizi Italia S.p.A., siti produttivi di Cesano Boscone (MI) e Segrate (MI) per Wash Service S.r.l., sito produttivo di Sarnic, Smirne (Turchia) per Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato 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 2020 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.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Domenico Farioli
Socio

Parma, 29 marzo 2021



**Servizi
Italia**

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