



Servizi Italia

Report *di sostenibilità* 2025

SI, Servizi Italia
La **risposta** semplice alle **domande** complesse





	LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	4			
1.	PREMESSA METODOLOGICA.....	5	5.	IL VALORE DELLE PERSONE.....	61
	1.1 Nota metodologica.....	6		5.1 Assunzioni e occupazione.....	62
	1.2 Analisi di materialità.....	8		5.2 Ascolto dei dipendenti e gestione del cambiamento.....	63
	1.3 Piano di sostenibilità del Gruppo.....	15		5.3 Politiche di remunerazione.....	65
				5.4 Formazione e sviluppo dei dipendenti.....	67
2.	IL GRUPPO.....	20		5.5 Diversità e pari opportunità.....	70
	2.1 Il profilo del Gruppo.....	21		5.6 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.....	73
	2.2 La Governance.....	26		5.7 Welfare, benessere e serenità sociale.....	77
	2.3 Etica, integrità e inclusione.....	28		5.8 Relazioni industriali.....	79
	2.4 Il presidio dei rischi nel Gruppo Servizi Italia.....	32	6.	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE.....	80
3.	LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO.....	39		6.1 Strategie di approvvigionamento.....	81
	3.1 Valore economico direttamente generato e distribuito.....	40		6.2 I clienti.....	87
	3.2 Trasparenza fiscale.....	42		6.3 Le comunità locali.....	91
				6.4 Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali.....	96
4.	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE.....	46	7.	TASSONOMIA UE.....	98
	4.1 Consumi di energia.....	50		7.1 Introduzione.....	99
	4.2 Emissioni inquinanti in atmosfera.....	52		7.2 Obblighi di informativa per l'anno 2024.....	100
	4.3 Gestione delle risorse idriche.....	54		7.3 Il nostro approccio alla rendicontazione dei KPI.....	102
	4.4 Utilizzo di materiali di consumo e per imballaggi.....	59			
	4.5 Gestione responsabile dei rifiuti.....	60		ALLEGATI.....	104
				INDICE DEI CONTENUTI GRI.....	144
				RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE.....	149

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



A bordo di una nave non vi sono destini separati. Ogni uomo, con ogni suo atto, anche il più lieve, contribuisce al corso dell'intero viaggio. Così accade che nessuno possa dirsi estraneo a ciò che avviene, né sottrarsi alla responsabilità che lega ciascuno a tutti gli altri.

**H. Melville,
*Moby Dick***



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 2-22

Cari Stakeholder,

con questa lettera desideriamo condividere il senso delle nostre azioni e il percorso che guida le nostre scelte. Un cammino che trova nella sostenibilità non solo una risposta alle evoluzioni normative, ma soprattutto un'espressione concreta di responsabilità condivisa.

Il nostro impegno verso la rendicontazione della sostenibilità non può limitarsi al rispetto degli obblighi normativi, ma deve essere un impulso che nasce e cresce attraverso un cammino partecipato, fatto di miglioramento continuo e consapevolezza collettiva.

Continuiamo a scrivere il report di sostenibilità perché riteniamo che sia uno strumento di trasparenza e correttezza, una dimostrazione del nostro impegno e un momento di riflessione che ci fa piacere condividere con chiunque venga in contatto con la nostra realtà. La trasparenza è alla base delle nostre relazioni, l'unico strumento possibile per costruire credibilità e promuovere la fiducia di tutti gli stakeholder.

La nostra attività all'interno del settore sanitario in cui operiamo ha una valenza sociale intrinseca: garantire benessere, sicurezza e qualità del-

la vita. L'azienda è una comunità viva, in cui persone, competenze e responsabilità si intrecciano e in cui ogni scelta contribuisce a orientare la rotta comune. In questa "società in miniatura" nessun ruolo è marginale: ciascuna e ciascuno, attraverso gesti quotidiani e decisioni consapevoli, può generare un impatto concreto. È da questa consapevolezza che nasce la nostra responsabilità di impresa, intesa come capacità di influenzare positivamente le comunità di cui facciamo parte, promuovendo comportamenti sostenibili, tutelando l'ambiente e rafforzando la dimensione sociale del nostro operare. Perché la sostenibilità non è il risultato di un singolo atto, ma il frutto di un impegno condiviso, continuo e responsabile verso il mondo in cui viviamo.

Da oltre quindici anni, ben prima che diventasse un obbligo normativo, integriamo la sostenibilità nei nostri processi e la consideriamo una scelta consapevole che rendicontiamo su base volontaria. Questo approccio non è solo un fattore etico, ma soprattutto un elemento di competitività: investire nella sostenibilità significa migliorare l'efficienza operativa, ridurre i rischi e accrescere il nostro valore. È in modo collettivo che siamo chiamati a rispondere alle sfide globali che via via ci si presentano. Le imprese, insieme alle istituzioni e alla società civile, devono collaborare per definire nuove regole e modelli di sviluppo che sappiano coniugare progresso economico e responsabilità sociale.

Perché per costruire comunità forti e resilienti servono imprese capaci di creare lavoro, generare opportunità e migliorare nel tempo le condizioni sociali dei contesti in cui operano. Ma un'azienda davvero solida e orientata al futuro si fonda prima di tutto sulle persone, sulle loro idee, sul loro impegno quotidiano e sul senso di responsabilità che guida le scelte individuali e collettive. È da questa energia condivisa, e da una

visione comune, che nasce la capacità di incidere positivamente sulla realtà.

Nel report che segue troverete numeri, azioni e risultati concreti, e il racconto di un percorso che continua, sostenuto dalla determinazione di chi sceglie di contribuire a un domani più giusto, equo e sostenibile.

Il presidente
Roberto Olivi



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati

PREMESSA METODOLOGICA





1.1

**NOTA
METODOLOGICA****GRI 2-2 | 2-3 | 2-4**

Il Report di Sostenibilità è un documento annuale che Servizi Italia S.p.A. pubblica dal 2010. Lo scopo di questo documento è informare i propri stakeholder delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impegno in ambito ESG (Environment, Social e Governance). Il presente report è pubblicato in modo volontario ed è predisposto in conformità agli standard di riferimento "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati dal Global Reporting Initiative (GRI) con modalità "In accordance", con lo scopo di fornire uno strumento di comunicazione efficace in grado di fornire una misurazione concreta e quantitativa delle performance ottenute. In fondo al documento, è possibile consultare l'"Indice dei contenuti GRI" dove sono riportati gli indicatori GRI associati a ogni tematica materiale. Il documento si riferisce all'esercizio 2025 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il periodo di rendicontazione è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Servizi Italia. Il Report di Sostenibilità 2025 è oggetto di un esame limitato (Limited Assurance Engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta

secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento. La pubblicazione del presente documento segue l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A., avvenuta in data 16 aprile 2026. Non si segnalano variazioni significative intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, così come non si segnalano cambiamenti significativi della struttura e della catena di fornitura del Gruppo.

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

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

I capitoli seguenti approfondiscono le tematiche non finanziarie, per le quali il Gruppo ha condiviso pubblicamente l'impegno nel raggiungimento di specifici obiettivi, i cui contenuti sono approfonditi nell'ap-

posito paragrafo relativo al Piano di Sostenibilità del Gruppo.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2025 di Servizi Italia S.p.A; il perimetro di rendicontazione delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi sociali e ambientali corrisponde a quello delle società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato.

Di seguito riportiamo le principali variazioni di perimetro:

- apertura di due centrali di sterilizzazione strumentario chirurgico (Como e Pordenone);
- inclusione nel perimetro di un magazzino a Valbrembo (BG) con spin-off lavorazione biancheria piana.

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

In questo senso, prosegue l'impegno alla quantificazione completa degli impatti ambientali derivanti dall'erogazione dei propri servizi, ove oggi non ri-

compresi nella rendicontazione in quanto la gestione delle utenze è a carico della Stazione Appaltante.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha avviato un'analisi tecnica finalizzata all'individuazione di indicatori medi di consumo energetico applicabili alle centrali di sterilizzazione. L'attività, conclusa all'inizio del 2025, ha confermato che, allo stato attuale, non

sussistono le condizioni tecniche e informative necessarie per una stima affidabile dei relativi consumi energetici.

Di conseguenza, in questo report, ove non diversamente specificato, si prende in considerazione Servizi Italia S.p.A. e le seguenti società da essa controllate:

ITALIA

Steritek S.p.A., Wash Service S.r.l., Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l.¹

BRASILE

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

TURCHIA

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

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

¹Relativamente 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.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



1.2

**ANALISI
DI MATERIALITÀ****GRI 3-1**

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

In questa prospettiva, riteniamo essenziale intraprendere un percorso di miglioramento continuo che coinvolga tutti gli aspetti della sostenibilità – ambientale, sociale e di governance – per generare valore nel medio-lungo termine lungo l'intera catena del valore. A valle dell'analisi di materialità, il cui processo di individuazione verrà approfondito nei paragrafi seguenti,

c'è il **Piano di sostenibilità 2026-2028**; all'interno del piano, attività e iniziative sono riportate per tema materiale, associando a ognuno di essi l'impegno nel medio termine del Gruppo per uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) della capogruppo Servizi Italia S.p.A. e delle società incluse nel perimetro.

**Le relazioni
con gli stakeholder****GRI 2-29**

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

All'interno del proprio Codice Etico, Servizi Italia S.p.A. esprime il proprio impegno nei confronti di ciascuna categoria di stakeholder, indicando i criteri

di condotta da seguire nel rapportarsi con loro. Una buona interazione con i propri stakeholder migliora la comunicazione e la comprensione reciproche, oltre a contribuire alla definizione delle prospettive future in termini di responsabilità sociale.

Nel corso di questi anni, lo stakeholder pattern del Gruppo è stato aggiornato e, in una prospettiva di maggiore inclusione e condivisione delle tematiche rilevanti in tema di sostenibilità, l'analisi delle attività e il coinvolgimento degli stakeholder ha tenuto in considerazione anche il perimetro estero (Brasile e Turchia). A seguito del delisting del titolo di Servizi Italia dal mercato STAR di Borsa Italiana, avvenuto nel dicembre 2024, il ruolo degli azionisti come stakeholder ha progressivamente ridotto la propria rilevanza, fino a non rientrare più nello schema degli stakeholder prioritari. Tale evoluzione ha consentito di valorizzare maggiormente altri portatori di interesse, oggi ritenuti strategici per lo sviluppo sostenibile e di lungo periodo dell'azienda.

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

**PERSONE****CLIENTI DIRETTI****CLIENTI INDIRETTI****FORNITORI****COMUNITÀ LOCALI****COMUNITÀ SCIENTIFICA**Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

CATEGORIE
DI STAKEHOLDER

PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO



PERSONE

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

CLIENTI
DIRETTI

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

CLIENTI
INDIRETTI

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



FORNITORI

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

COMUNITÀ
LOCALI

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

COMUNITÀ
SCIENTIFICA

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

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



I temi materiali per Servizi Italia

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

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

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

Per l'esercizio 2025, non essendo soggetta agli obblighi del Decreto Legislativo n. 125/2024, Servizi Italia redige una Rendicontazione Consolidata di Sostenibilità (RCS) predisposta in via volontaria, in continuità con la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) predisposta negli anni precedenti.

Come per l'edizione precedente del report, anche in questa edizione Servizi Italia si è ispirata alle Linee Guida EFRAG IG 1 Materiality Assessment come riferimento per l'implementazione del processo, integrandole agli standard di rendicontazione GRI già utilizzati in precedenza (GRI 3 - Temi materiali).

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

Il processo per l'aggiornamento dei temi materiali condotto lo scorso anno ha previsto le seguenti attività:

COMPRESIONE DEL CONTESTO



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

Il Comitato Sostenibilità e la funzione Risk Management si sono occupati di rivedere e, ove necessario, aggiornare l'impianto relativo all'analisi di materialità. In particolare, il gruppo di lavoro si è occupato di:

REVISIONE INSIEME DEGLI IMPATTI



Revisionare l'insieme degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali tenendo in considerazione i risultati dell'ultima analisi di rilevanza presentata all'interno del Report di Sostenibilità 2024 e il Piano di Sostenibilità 2025-2027.

REVISIONE RISCHI E OPPORTUNITÀ



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

IDENTIFICAZIONE DELL'ORIZZONTE TEMPORALE



Identificare l'orizzonte temporale in cui impatti, rischi ed opportunità possono verificarsi.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Alla luce dell'analisi condotta, sono stati apportati i seguenti aggiornamenti, con particolare riferimento alle differenze rilevate a livello di sotto-tema, motivate dal fatto che alcuni impatti non sono stati più ritenuti significativi dal Gruppo, mentre altri sono stati valutati come materiali. Inoltre, il riesame della materialità ha portato all'esclusione di alcuni impatti già trattati in altre sezioni. In particolare:

- per il tema “**cambiamenti climatici**” è stato escluso il sottotema “adattamento ai cambiamenti climatici” in quanto non associato ad impatti ritenuti rilevanti, mentre è stato aggiunto un nuovo impatto

sulla “mitigazione dei cambiamenti climatici”;

- per il tema “**inquinamento**” è stato rivisto il tipo di impatto per il sotto-tema “inquinamento del suolo” al fine di garantirne maggiore coerenza rispetto alle attività operative del Gruppo;
- per il tema “**acqua e risorse marine**” sono stati razionalizzati e accorpati gli impatti e ricondotti tutti ad un unico sotto-tema rilevante “consumo idrico” che ricomprende anche quanto precedentemente rendicontato per “prelievi idrici”;

- per il tema “**economia circolare**” è stato riscritto l'impatto del sotto-tema “afflussi di risorse compreso l'uso delle risorse”;

- per il tema “**forza lavoro propria**” sono stati razionalizzati e accorpati alcuni impatti per dare una rappresentazione più chiara e coerente.

Invariate le descrizioni degli impatti e le valutazioni relative ai temi “**consumatori e utilizzatori finali**” e “**condotta aziendale**”. Si precisa che tali modifiche non hanno impattato sulla lista dei GRI rendicontati.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Individuazione dei temi significativi

Considerato che il processo di individuazione dei temi significativi è stato oggetto di aggiornamento nel corso dell'esercizio precedente e che, alla data di redazione della presente rendicontazione, il nuovo quadro regolatorio non risulta ancora applicabile a Servizi Italia, per l'esercizio 2025 il Gruppo ha scelto di operare in continuità con l'impostazione metodologica adottata, confermando i temi materiali già identificati. Tale scelta consente di garantire coerenza, comparabilità e continuità delle informazioni rendicontate, in attesa di un successivo adeguamento ai nuovi requisiti normativi.

Pertanto, le tematiche nel presente documento sono trattate secondo le indicazioni degli standard GRI e delle Linee Guida EFRAG IG 1 Materiality Assessment come risultate dall'analisi di materialità.

La fase di individuazione dei temi si conclude pertanto con la conferma di una lista di temi di sostenibilità che l'organizzazione considera potenzialmente materiali, alla luce dell'analisi di contesto svolta.

Per un maggiore dettaglio sulla metodologia applicata, è possibile fare riferimento al Report di Sostenibilità 2024.

Prioritizzazione dei temi materiali

In continuità con quanto già adottato negli esercizi precedenti, il Consiglio di Amministrazione ha esaminato e confermato gli impatti e i temi materiali identificati, in conformità alle indicazioni del GRI 3: Material Topics.

Con richiamo a quanto descritto nel Report di Sostenibilità 2024, il criterio di inclusione dei temi nella rendicontazione di sostenibilità ha previsto il superamento di specifiche soglie di materialità, di natura quantitativa o qualitativa, definite dall'organizzazione. In coerenza con le linee guida del GRI 3, tali soglie risultano chiaramente definite e documentate. In particolare, gli impatti sono stati valutati secondo una scala qualitativa alto/medio/basso e, ai fini della determinazione della materialità, sono stati considerati rilevanti esclusivamente i temi associati a impatti valutati come alti o medi, escludendo quelli classificati come bassi.

Tale approccio, definito in conformità con il principio di completezza del GRI, consente di includere nella rendicontazione esclusivamente i temi con una reale capacità di influenzare le performance ESG del Gruppo e le connesse decisioni aziendali. La lista dei temi materiali risultante da questo processo è riportata di seguito e approfondita nel presente report, con riferimento ai relativi impegni e alle politiche adottate.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



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

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

A ciascun tema possono corrispondere contemporaneamente uno o più impatti, che siano positivi o negativi. Per il dettaglio dell'analisi degli impatti effettuata, si veda la sezione "Allegati" di questo documento.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Chi si occupa di sostenibilità

A seguito del delisting avvenuto il 17 dicembre 2024, Servizi Italia ha definito un assetto organizzativo per la gestione della sostenibilità coerente con il nuovo contesto societario e con l'approccio volontario alla rendicontazione. In tale quadro, la sostenibilità è oggi presidiata attraverso il contributo integrato di diverse funzioni aziendali, che collaborano in modo strutturato alla definizione degli indirizzi strategici, all'attuazione delle iniziative e al processo di rendicontazione, garantendo continuità, presidio dei temi materiali e coerenza con gli obiettivi di sviluppo sostenibile del Gruppo.

Sustainability Manager

Figura responsabile della Rendicontazione Consolidata di Sostenibilità (RCS) del Gruppo Servizi Italia e nominato dal CdA di Servizi Italia SpA, si occupa della supervisione del sistema organizzativo e dell'elaborazione dei testi e dell'analisi dei rischi e dei dati da inserire secondo la normativa vigente.

Consiglio di Amministrazione

Ha la responsabilità di garantire che la RCS sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, di approvarla entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio e metterla a disposizione della Società di Revisione e dell'organo di controllo. Il CdA opera attivamente per la definizione di strategie, linee di indirizzo e politiche, anche in materia di sostenibilità. Il CdA interloquisce attivamente con il Sustainability Manager al fine di valutare le proposte di attività in materia di sostenibilità e alle eventuali criticità emergenti. In relazione alla rendicontazione di Sostenibilità, il CdA si occupa di valutare la completezza e l'attendibilità delle procedure interne.

Collegio Sindacale

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

Comitato Sostenibilità

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

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

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



1.3

PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO

GRI 3-3

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

Il piano di sostenibilità 2026-2028 del Gruppo raccoglie gli obiettivi fissati, i risultati ottenuti e gli impegni che ci assumiamo per il futuro della nostra Organizzazione, in termini di sviluppo sostenibile. Questo percorso si attua attraverso la messa in pratica di politiche, strategie, azioni e iniziative di investimento di medio-lungo termine inclusi nel Business Plan 2026-2030.

Lo scopo di questo piano di sostenibilità è di tracciare il cammino di crescita e sviluppo sostenibile del Gruppo,

avviando un percorso di più ampia e trasparente rendicontazione rispetto ai temi connessi non solo agli ambiti ambientali, ma anche sociali e di governance. Nella definizione della strategia e dei relativi impegni contenuti nel Piano di Sostenibilità, Servizi Italia ha considerato gli Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDG), contribuendo così, nel proprio ambito di competenza, al loro conseguimento.

Dei 17 obiettivi individuati dall'ONU, il Gruppo apporta un contributo diretto a 13 di essi.

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

- Accordo di Parigi (COP21) sui cambiamenti climatici;
- Linee guida per il reporting delle climate-related information pubblicate dalla Commissione Europea;
- Raccomandazioni pubblicate dalla task force on climate related financial disclosure (TCFD).

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



CAMBIAMENTI CLIMATICI



INQUINAMENTO



ACQUA E RISORSE MARINE



ECONOMIA CIRCOLARE



FORZA LAVORO PROPRIA



CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI



CONDOTTA AZIENDALE

TEMI MATERIALI

OBIETTIVO 2025

RISULTATI 2025

PIANO 2026-2028

Produzione energia elettrica da fonti rinnovabili mediante installazione di pannelli fotovoltaici.

Fornitura e installazione impianti fotovoltaici nel sito di Servizi Italia di Arco (TN).
Studio per la realizzazione di una caldaia con fonti alternative (cippato o idrogeno) in Italia.

Energie rinnovabili:
produzione e acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili nelle attività aziendali.

Acquisto energia elettrica da fonti rinnovabili.

Nel 2025 la quota di energia da fonti rinnovabili sul totale dei consumi energetici di Servizi Italia si attesta al 37,30%, considerando l'insieme dei vettori energetici utilizzati dall'organizzazione.
Con riferimento alla sola energia elettrica, la quota di energia proveniente da fonti rinnovabili sul totale dell'energia elettrica consumata raggiunge il 50,54%.

Efficientamento energetico:
riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia rispetto agli anni precedenti.

Efficientamento energetico:
riduzione intensità energetica negli stabilimenti lavanderia rispetto agli anni precedenti.

Soluzioni per una mobilità sostenibile:
ampliamento del parco auto disponibile di Servizi Italia S.p.A. con inclusione di auto elettriche/ibride in ogni categoria.




Parco auto aggiornato con l'introduzione di modelli elettrici o ibridi per ciascuna categoria (solo Servizi Italia S.p.A.).

Obiettivo continuativo – consolidamento nuovo parco auto con auto ibride o elettriche.



CAMBIAMENTI CLIMATICI



TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2025	RISULTATI 2025	PIANO 2026-2028
 INQUINAMENTO	Stima e monitoraggio emissioni NOx da impianti di produzione vapore all'interno di siti ospedalieri.	Allo stato attuale non sono disponibili elementi sufficienti per consentire il completamento dell'obiettivo.	Obiettivo chiuso.
			Miglioramento sistemi di controllo della qualità degli scarichi idrici delle lavanderie industriali.
 ACQUA E RISORSE MARINE	Riduzione dell'intensità dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.	Nel 2025 si registra un prelievo di 1.606 ML in diminuzione del 3% rispetto al 2024. Il risultato è raggiunto grazie a 142 ML di acqua recuperata (+15,9% rispetto al 2024).	Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale.
	Riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini.	L'analisi evidenzia uno scostamento limitato rispetto all'obiettivo 2025 di riduzione delle materie prime vergini. Le percentuali di materiale vergine e riciclato (plastica e tessile) risultano sostanzialmente in linea con il 2024. Le iniziative di contenimento del disperso non hanno ancora generato una riduzione strutturale degli acquisti. Sarà pertanto necessario rafforzare le azioni di prevenzione delle perdite e di incremento del contenuto riciclato per conseguire i target previsti.	Riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini: contenimento dei reintegri di biancheria tramite prevenzione delle dispersioni e ottimizzazione dei flussi operativi.
 ECONOMIA CIRCOLARE	Identificazione di soluzioni e servizi per l'allungamento della vita utile del tessile lavorato.	Nel corso dell'anno è stato sviluppato e formalizzato un protocollo unico di Gruppo per le attività di rammento, recupero e trasformazione dei manufatti tessili. Il 2025 segna l'avvio operativo del modello e la progressiva messa a regime delle attività. I risultati ottenuti costituiscono la base per il rafforzamento delle performance nel prossimo triennio, mediante ottimizzazione dei flussi, consolidamento delle competenze ed estensione del protocollo ai siti interessati.	Allungamento della vita utile del tessile lavorato: promuovere il riuso e la riparazione del tessile lavorato per ridurre i rifiuti e ottimizzare l'uso delle risorse.
	Presentazione e lancio del progetto relativo al camice integrale di Servizi Italia certificato come DPI e DM.	Presentazione del camice integrale in fiere e congressi di settore. Condotte le prime sperimentazioni in sala operatoria con riscontri positivi da parte dei clienti.	Consolidamento del progetto relativo al camice integrale di Servizi Italia certificato come DPI e DM e sperimentazione della seconda fase di vita del prodotto e confronto con gli utilizzatori finali.
	Transizione verso un'economia circolare: progetti di simbiosi industriale.	Avviati studi per il recupero e la valorizzazione degli scarti tessili di lavanderia.	Transizione verso un'economia circolare: progetti di simbiosi industriale.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale


5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2025	RISULTATI 2025	PIANO 2026-2028
	Salute e sicurezza: ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita.	Aperti canali sicuri di comunicazione e segnalazione a disposizione di tutto il personale di Servizi Italia S.p.A.; attività di formazione specifica su corretti stili di vita, salute e prevenzione. Condotta seconda edizione del Gemba Walk come momento di raccolta di esigenze/necessità da parte della propria forza lavoro.	Salute e sicurezza: ricerca e sviluppo proposte orientate al benessere organizzativo e corretti stili di vita e alla riduzione del numero lavoratori esposti ai rischi ergonomici.
	Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti. Target annuo formazione per lo sviluppo delle competenze: 5 ore per persona pari a circa 17.500 ore.	Complessivamente erogate 25.104 ore di formazione pari a 7,38 ore per persona, di cui il 48,6% per sviluppo competenze e il restante per sviluppo abilità e conoscenze. Prosegue il progetto "ACADEMY" di Servizi Italia. Erogati nuovi corsi, fra cui corsi su tracciabilità e ambiente.	Formazione e accrescimento delle competenze dei dipendenti. Target annuo di formazione per lo sviluppo delle competenze: 5 ore per persona pari a circa 17.500 ore.
 FORZA LAVORO PROPRIA	Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: succession plan e piani di carriera (Servizi Italia S.p.A.).	Il percorso di strutturazione del succession plan non è ancora stato avviato formalmente. L'organizzazione sta tuttavia sviluppando una riflessione strategica orientata alla valorizzazione del capitale umano, con particolare attenzione alle prospettive di crescita e al rafforzamento dei meccanismi di replacement interno. Il progetto è previsto in avvio nel corso del 2026.	Pensare e valutare l'organizzazione in ottica di human capital management: succession plan e piani di carriera (Servizi Italia S.p.A.).
	Scrittura e approvazione del Codice di Condotta Antimolestie (Servizi Italia S.p.A.). Divulgazione linee guida su contrasto a comportamenti aggressivi, molestie o violenze individuali nei luoghi di lavoro.	Nel corso dell'esercizio è stato approvato il Codice di Condotta Antimolestie. Contestualmente è stato attivato il servizio di Consigliera di Fiducia (solo Servizi Italia S.p.A.). In coerenza con l'impegno aziendale sui temi DEI, è stata inoltre inserita una specifica previsione all'interno dell'Accordo di secondo livello di Servizi Italia S.p.A., rafforzando il presidio contrattuale in materia di tutela della persona, pari opportunità e prevenzione delle molestie.	Adozione del codice di condotta antimolestie anche per le società del Gruppo. Divulgazione policy specifica su contrasto a comportamenti aggressivi, molestie o violenze individuali nei luoghi di lavoro.
	Digitalizzazione delle attività: informatizzazione del processo di onboarding.	Realizzato portale interno con attività di onboarding, comprese formazioni e informazioni utili all'ingresso in Servizi Italia (solo Servizi Italia S.p.A.).	Digitalizzazione delle attività: completare la digitalizzazione del processo di onboarding su tutto il perimetro aziendale.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale



5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



TEMI MATERIALI	OBIETTIVO 2025	RISULTATI 2025	PIANO 2026-2028
	Prosecuzione della campagna di rilevazione della customer satisfaction per il 2025.	Condotta seconda analisi di rilevazione Customer Satisfaction con supporto di ente terzo indipendente. Customer Satisfaction Index ottenuto: 7,6/10 (solo Servizi Italia S.p.A.).	Obiettivo continuativo - Prosecuzione della campagna di rilevazione della customer satisfaction per il triennio.
	Cybersecurity e business continuity: ottenimento della certificazione ISO 27001 per Servizi Italia S.p.A.	Ottenuta a maggio 2025 la certificazione ISO/IEC 27001 per Servizi Italia S.p.A.	Cybersecurity e business continuity: soluzioni avanzate per monitoraggio, difesa attiva e gestione delle crisi digitali.
 CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Continuità e qualità del servizio offerto, incluse tecnologie e soluzioni innovative, per migliorare l'esperienza di chi vive e lavora all'interno delle strutture sanitarie.	Nel 2025 sono stati avviati e strutturati diversi progetti finalizzati al rafforzamento della continuità e della qualità del servizio, con particolare focus su innovazione tecnologica, tracciabilità dei processi e controllo operativo. Le iniziative, attualmente in fase di implementazione, mirano a migliorare l'affidabilità delle prestazioni, ridurre il rischio di errore nelle fasi operative e aumentare l'efficienza complessiva dei flussi produttivi, a beneficio degli operatori sanitari e dei pazienti. Steritek ha ottenuto l'accreditamento in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 "requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" come laboratorio di prova per l'effettuazione di prove per l'efficacia del lavaggio dello strumentario chirurgico.	Continuità e qualità del servizio offerto, incluse tecnologie e soluzioni innovative, per migliorare l'esperienza di chi vive e lavora all'interno delle strutture sanitarie.
 CONDOTTA AZIENDALE	Qualifica del 95% dei fornitori significativi ESG.	A fine 2025, Servizi Italia ha qualificato 240 fornitori (di cui 39 nuovi) su un totale di 250 come significativi per i loro impatti ambientali, sociali e di governance (ESG). Tale qualifica corrisponde al 96% in termini di numero di fornitori e al 99,62% in termini di volume di acquisti. Attivata procedura di qualifica dei fornitori di Wash Service tramite portale Servizi Italia.	Qualifica del 95% dei fornitori significativi ESG: ampliamento della qualifica fornitori significativi alle società controllate italiane ed estere ² .
	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: accettazione del Codice di Condotta per il 100% dei fornitori qualificati in tutta la filiera di approvvigionamento.	Nel 2025, con riferimento al perimetro Italia - Servizi Italia S.p.A., il 100% dei fornitori qualificati attraverso il Portale Fornitori ha formalmente accettato il Codice di Condotta aziendale.	Condizioni lavorative dignitose e sostenibili in tutta la catena di valore: accettazione del Codice di Condotta per il 100% dei fornitori qualificati in tutta la filiera di approvvigionamento.

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

² Sono considerati fornitori significativi ESG le società le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali (ad es. fornitori di tessuti, agenzie per il lavoro, imprese di gestione rifiuti, terzisti, fornitori di prodotti chimici ecc.)

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

IL GRUPPO





2.1

IL PROFILO DEL GRUPPO

GRI 2-1 | 2-6

CONDOTTA AZIENDALE



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

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



SDG



Servizi Italia S.p.A. è il principale operatore in Italia nel settore delle lavanderie industriali di ambito sanitario, offrendo servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e dispositivi medici. Servizi Italia venne fondata nel 1986 nella provincia di Parma, a Castellina di Soragna, dove ancora si trova la sede legale e direzionale. Da lavanderia industriale, nel corso degli anni ha ampliato l'ambito delle proprie attività e si occupa ora di:



Noleggino e trattamento di biancheria ospedaliera (lenzuola, materassi, divise) per strutture sanitarie e RSA



Noleggino, trattamento e sterilizzazione di strumentario chirurgico e gestione del servizio di sterilizzazione



Noleggino e trattamento di dispositivi di protezione individuali ad alta visibilità e anti-rx



Servizi tecnici per l'ingegneria clinica



Servizi di commercializzazione forniture in materiale monouso



Noleggino, trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici tessili per sala operatoria



Noleggino e trattamento tessili il settore alberghiero³

³ Servizio offerto solo in Trentino Alto-Adige

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Il Gruppo Servizi Italia si rivolge principalmente ad aziende sanitarie pubblico/private e clienti privati del centro/nord Italia, dello Stato di San Paolo in Brasile, della Turchia, dell'India e dell'Albania⁴.

Il Gruppo è formato da diverse controllate italiane ed estere⁵ e conta in totale 22 stabilimenti di lavanderia, 6 centrali di sterilizzazione biancheria, 21 centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico, 8 fra transit point e magazzini, oltre a svariati guardaroba ubicati presso aziende sanitarie, che compongono un modello logistico-distributivo efficace ed efficiente.

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

Le aziende del Gruppo

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



STERITEK S.P.A.

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



Visita il sito: steritek.it



WASH-SERVICE S.R.L.

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



Visita il sito: wash-service.it

⁴Il Gruppo detiene partecipazioni di minoranza o a controllo congiunto in società in Albania e India, che sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione delle informazioni sociali e ambientali del presente Report di Sostenibilità.

⁵Per maggiori dettagli, fare riferimento al paragrafo "Struttura del Gruppo" del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2025.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



La presenza in Brasile

Servizi Italia S.p.A. ha iniziato il proprio sviluppo internazionale nel 2012, con la costituzione della società SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. che poi, nel corso degli anni, ha acquisito diverse società attive nel settore della lavanderia industriale nello stato di San Paolo: Lavsim Higienização Têxtil S.A., Maxlav Lavanderia Especializada S.A., Vida Lavanderias Especializada S.A. e Aqualav Serviços De Higienização Ltda. Grazie a queste operazioni e agli investimenti fatti in termini di innovazione tecnologica, il Gruppo – tramite i marchi locali – è diventato un operatore di riferimento nello stato di San Paolo per i servizi di lavano di tessili e ha contribuito in modo rilevante al consolidamento del mercato, che in passato era caratterizzato da tante piccole lavanderie a conduzione familiare e che invece oggi vede due grandi gruppi industriali che di fatto si dividono il mercato del lavano. A gennaio 2023 è stata inaugurata la prima centrale di sterilizzazione di tessili e strumentario chirurgico. La realizzazione della centrale si inserisce nel percorso strategico di sviluppo delle opportunità di cross-selling nel settore della sterilizzazione, consentendo al Gruppo di completare la propria offerta integrata di servizi per la sanità, sensibilizzando il mercato verso modelli di consumo più sostenibili e incoraggiando l'adozione di soluzioni riutilizzabili, come i Tessili Tecnici Riutilizzabili (TTR), in alternativa ai dispositivi monouso.

La presenza in Turchia

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

Altre aree geografiche

Oltre a Brasile e Turchia, il Gruppo Servizi Italia è stato attivo negli ultimi anni anche in Albania e India, mercati caratterizzati da dinamiche di sviluppo differenti e da una domanda crescente di servizi di lavano e sterilizzazione di elevata qualità, anche in relazione al fenomeno del turismo medico. In Albania, l'attività del Gruppo si è sviluppata attraverso un contratto decennale per la gestione delle centrali, giunto a naturale scadenza. In coerenza con la propria strategia industriale e di allocazione efficiente delle risorse, il Gruppo prevede il completamento della propria uscita dal Paese nel corso del primo semestre 2026. In India, sul finire del 2025, il Gruppo ha portato avanti un percorso di valutazione strategica relativo alla propria presenza nel Paese, in un contesto che nel tempo si è dimostrato non pienamente allineato al modello industriale, operativo e qualitativo di Servizi Italia, rendendo complessa la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo. Tali scelte si inseriscono in un più ampio processo di focalizzazione geografica e strategica, orientato a concentrare risorse e investimenti su mercati in cui il Gruppo è in grado di esprimere al meglio le proprie competenze distintive, assicurando elevati standard di qualità, efficienza operativa e sostenibilità nel tempo.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



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

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

- qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti;
- contenimento degli impatti ambientali associati ai processi operativi;

- efficienza energetica dei propri stabilimenti;
- contrasto a ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale nello svolgimento delle proprie attività;
- rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro;
- salvaguardia della salute e della sicurezza delle persone.

Un servizio di qualità è il frutto di standard condivisi, collaborazione, sforzi congiunti, relazioni stabili e basate sulla fiducia con tutti i partner della catena di fornitura. Il Gruppo crede fortemente nell'importanza dello sviluppo di sinergie e collaborazioni sempre più strette e proficue con coloro che, non solo garantiscono affidabilità nella performance produttiva, ma condivideranno i valori e le aspettative del Gruppo anche in termini di standard etici, ambientali e sociali, nel tentativo di creare un'unica catena virtuosa. In quest'ottica, il Gruppo Servizi Italia adotta Linee

Guida e specifici Sistemi di Gestione certificati con l'obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali nel rispetto della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, della salvaguardia dell'Ambiente, dell'energia e della Qualità dei servizi erogati e prodotti forniti.

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

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



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



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Elenco certificazioni del Gruppo al 31/12/2025

SERVIZI ITALIA		
AMBITO DI APPLICAZIONE	TIPO DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO	ANNO DI PRIMA CERTIFICAZIONE
Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI ISO 37001	2021
Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001	1996
Qualità - Dispositivi Medici	UNI CEI EN ISO 13485	1998
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	2006
Controllo della biocontaminazione	UNI EN 14065	2008
Sistema di gestione per l'energia	UNI ISO 50001	2020
Indumenti ad alta visibilità: metodi di prova e requisiti	UNI EN ISO 20471	2006
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	UNI ISO 45001	2010
Determinazione degli effetti citotossici sulle cellule umane	ISO 10993-5	2018
Determinazione delle attività antibatteriche ad ampio spettro ed efficacia antimicotica	UNI EN ISO 20645, SN 195921 ⁶	2018
Conformità al regolamento europeo n.1221/2009	Certificazione di registrazione EMAS per siti produttivi Italia	2019
Sistema di gestione della responsabilità sociale	SA8000	2019
Certificazione che qualifica un'organizzazione come attenta alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei propri dipendenti	FAMILY AUDIT	2021
Schema nazionale volontario "Made Green in Italy", decreto n. 56/2018	Adesione schema "MADE GREEN IN ITALY" biancheria piana, confezionata e TTR	2023
Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo	UNI/PdR 125	2023
Gestione delle risorse umane Diversità e Inclusione	ISO 30415	2024

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

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

⁶ Certificazioni del processo per il conferimento e il ripristino delle proprietà antibatteriche e antimicotiche dei materiali tessili utilizzati per biancheria ospedaliera, indumenti di lavoro (in ambito civile e sanitario), Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sottoposti a lavaggio e manutenzione di lavanderia applicato alle fibre tessili e alle mischie di cotone e poliestere, assicura l'efficacia antibatterica ad ampio spettro, l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane l'efficacia antimicotica e risulta essere atossico in quanto non ha effetti citotossici sulle cellule umane.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



2.2

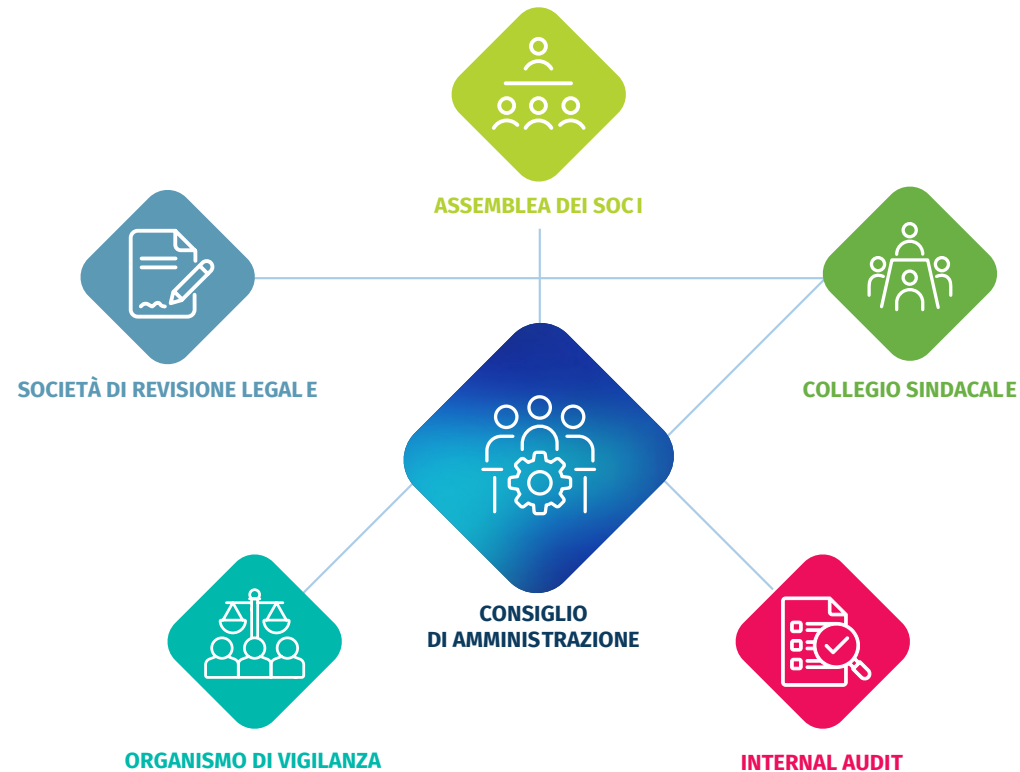
LA GOVERNANCE

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

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

A seguito del delisting, avvenuto il 17 dicembre 2024, la Società ha proceduto a un adeguamento dello Statuto, aggiornando diversi profili formali relativi al funzionamento dell'ente e dei suoi organi di amministrazione e controllo, in coerenza con il nuovo assetto proprietario.

Il nuovo **Consiglio di Amministrazione**, composto da sette membri, di cui tre con funzioni esecutive, si è insediato il 13 gennaio 2025 con incarico per il triennio 2025-2027. Gli amministratori che lo compongono sono espressione della controllante Coopservice S. Coop.p.A. e operano anche nell'interesse della stessa; il Consiglio di Amministrazione ha pertanto dichiarato che la Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Coopservice S. Coop.p.A., ai sensi dell'art. 2497 del Codice Civile. A seguito del delisting, non sono più presenti amministratori qua-



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

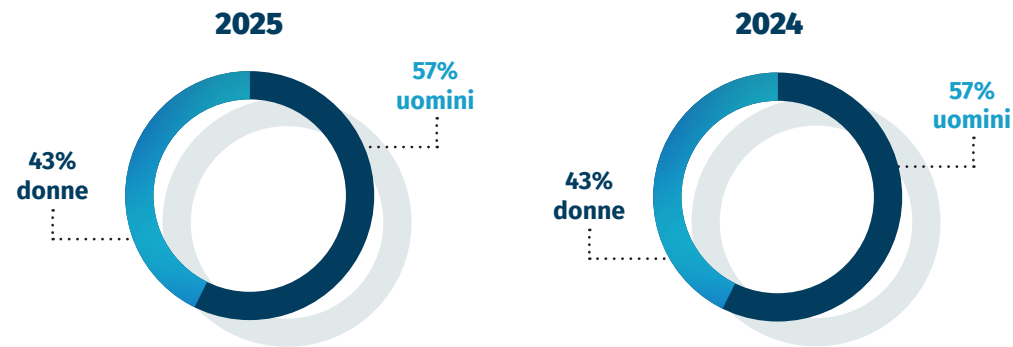


lificabili come indipendenti. Inoltre, nella stessa seduta, il Consiglio di Amministrazione ha adeguato le procedure e la governance interna per allinearli alla nuova natura di società non quotata. Contestualmente, ha conferito mandato all'Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, Roberto Olivi, affinché esegua le necessarie valutazioni per una revisione complessiva delle procedure e dei regolamenti aziendali relativi al sistema di controllo interno e alla gestione dei rischi del Gruppo Servizi Italia.

Alla data di redazione del presente report, i Consiglieri Esecutivi sono: Roberto Olivi, Presidente del Comitato Esecutivo e Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e gestione dei rischi; Ilaria Eugeniani, Vicepresidente del Comitato Esecutivo e Responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo e Andrea Cattini, membro del Comitato Esecutivo.

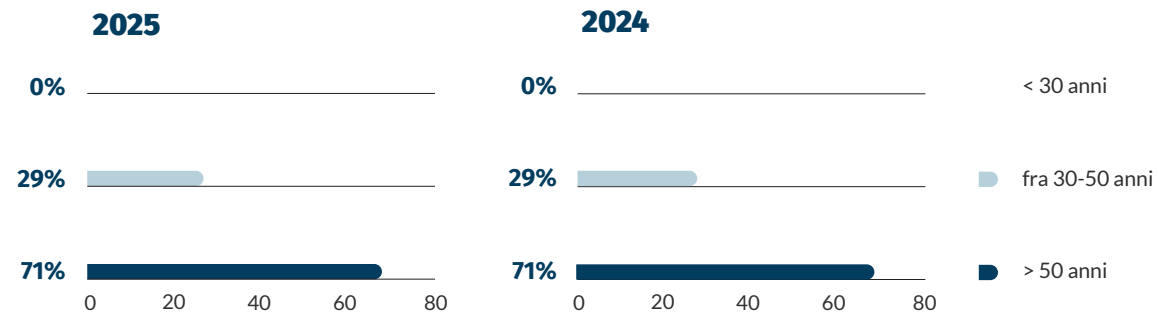
In coerenza con la cessazione dello status di società quotata, il Consiglio di Amministrazione non ha ricostituito il Comitato Governance e Parti Correlate, precedentemente competente in materia di remunerazione, nomine, controllo e gestione dei rischi nonché operazioni con parti correlate, la cui istituzione era strettamente connessa agli obblighi derivanti dalla quotazione. È stato invece mantenuto il **Comitato Esecutivo**, quale organo cui il Consiglio di Amministrazione ha delegato specifici poteri di gestione.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER GENERE AL 31/12/2025



Nello Statuto è stato mantenuto l'obbligo di garantire nel Consiglio d'Amministrazione la parità di genere, garantendo che almeno un terzo del Consiglio stesso debba essere costituito dal genere meno rappresentato.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CAPOGRUPPO PER FASCIA D'ETÀ AL 31/12/2025



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



2.3

**ETICA, INTEGRITÀ
E INCLUSIONE**

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

CONDOTTA AZIENDALE**TEMA MATERIALE****IMPEGNO**

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



SDG

**Mission,
vision e valori del Gruppo**

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

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

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

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

In oltre 35 anni di attività, il Gruppo Servizi Italia ha dimostrato in più occasioni la propria affidabilità e il proprio senso di responsabilità; ora è il momento di guardare avanti e immaginare un nuovo futuro per il settore, con coerenza e costanza.

Si tratta di un percorso culturale e di crescita che il

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

**Impegno
nel rispetto delle regole**

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

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

Coerentemente con il proprio sistema di valori, a partire dal 2021, Servizi Italia S.p.A. ha implementato un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e attuato un programma di compliance mirati alla prevenzione di illeciti antitrust, al fine di prevenire e

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ridurre i rischi a cui potrebbe essere esposta. In linea con il Codice Etico, la Società ha adottato le proprie Linee Guida Anticorruzione, declinando il proprio impegno preventivo e repressivo contro la corruzione (attiva, passiva, pubblica e privata) e un Codice di Condotta Antitrust, al fine di prevenire e minimizzare il rischio di eventuali violazioni della normativa italiana ed europea in tema di tutela della concorrenza.

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

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

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

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante. Nel caso in cui l'Organismo di Vigilanza ricevesse una segnalazione, verrà effettuata una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta rilevante e/o fondata, si darà avvio a un'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti, valutando se procedere insieme alle funzioni interessate, recarsi presso il luogo interessato per ricostruire i fatti o se contattare, in maniera riservata, il soggetto segnalante, per avere

maggiori informazioni. Nei casi ritenuti più gravi, e comunque quando la segnalazione riguarda:

- Amministratori: la segnalazione viene inoltrata al Collegio Sindacale e, se ritenuto necessario, anche all'intero Consiglio di Amministrazione (escludendo i soggetti coinvolti) per l'adozione dei provvedimenti necessari.
- Sindaci: la segnalazione viene inoltrata al Consiglio di Amministrazione.

L'OdV per lo svolgimento delle attività può avvalersi di altri dipendenti della Società o di società appartenenti al Gruppo, nonché di consulenti esterni.

Una volta ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, l'OdV formalizza un breve report ispettivo e lo trasmette al Comitato Esecutivo, al Collegio Sindacale e, ove ritenga, al Consiglio di Amministrazione.

Gli organi predetti potranno assumere, sulla base dell'indagine interna svolta, tutti gli opportuni provvedimenti, ivi compresa l'irrogazione delle opportune sanzioni ai soggetti responsabili delle violazioni, nel pieno rispetto delle norme, anche aziendali e del CCNL di volta in volta applicabili.

Nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni, deve essere garantito un trattamento privilegiato nella disposizione dei provvedimenti disciplinari, rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

L'OdV verifica, inoltre, che il segnalante non subisca condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione, anche nel caso in cui non sia accertata una effettiva responsabilità del

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



soggetto segnalato, fermo restando la possibilità di applicare provvedimenti disciplinari nei confronti di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate. Le eventuali segnalazioni relative a violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01 possono essere inoltrate tramite piattaforma on line, conforme al D. Lgs 24 del 2023, e il cui corretto funzionamento viene monitorato dall'OdV. Da questa stessa piattaforma, in un'area separata e dedicata, è possibile inoltre inviare una segnalazione (anche in forma anonima) al **canale di segnalazione di SA8000**. Oltre a questo, si segnala l'istituzione del canale di comunicazione diretto con la DEI Manager, **SI-Ascolta**, che permette a tutta la popolazione aziendale di mettersi in contatto diretto con la funzione aziendale, in modo da condividere suggerimenti e iniziative volte a migliorare le pratiche di inclusione.

Servizi Italia promuove una piena conoscenza e un utilizzo efficace dei canali di segnalazione attraverso specifici piani comunicativi, che vengono aggiornati di anno in anno. Tali piani non si limitano a informare i dipendenti sull'esistenza dei canali stessi, ma promuovono anche un flusso di comunicazione continuo, favorendo un dialogo aperto tra l'azienda e le persone. Questo approccio contribuisce a rafforzare la cultura della trasparenza e della fiducia, consolidando il rapporto tra l'organizzazione e i propri collaboratori e assicurando che eventuali criticità possano essere prontamente identificate e gestite.

Nel corso dell'esercizio 2025 l'Organismo di Vigilanza ha presidiato in modo continuativo il sistema interno di segnalazione, in conformità alla disciplina introdotta dal D.Lgs. 24/2023, quale strumento qualificato di raccolta di flussi informativi rilevanti ai fini del MOG.

Il canale di whistleblowing è stato gestito dall'OdV secondo criteri di riservatezza, imparzialità, tracciabilità e proporzionalità, nel rispetto delle tutele previste per il segnalante e delle garanzie per i soggetti eventualmente coinvolti.

Nel periodo di riferimento, l'Organismo di Vigilanza ha ricevuto, via posta tradizionale, diverse segnalazioni anonime e una non anonima ricevuta tramite piattaforma informatica. Tutte le segnalazioni erano caratterizzate da contenuti generici e privi dei requisiti minimi di specificità, pertinenza e circostanza richiesti dalla normativa e dalle procedure interne per l'avvio di un'istruttoria. Tali segnalazioni si sono presentate, in più casi, come comunicazioni denigratorie o esplorative, rivolte indistintamente a una pluralità di destinatari e non accompagnate da elementi fattuali verificabili. Dopo gli opportuni approfondimenti, l'Organismo di Vigilanza ha preso atto che, nel periodo di riferimento, non sono emerse segnalazioni tali da evidenziare violazioni gravi del Modello, del Codice Etico o dei presidi di controllo, né situazioni idonee a richiedere l'attivazione di misure straordinarie o comunicazioni esterne.

In merito alle segnalazioni relative alla responsabilità sociale e alle relative misure correttive adottate, tramite i canali di segnalazione ossia mail dedicata a SA8000 e piattaforma Whistletech sono pervenute quattro segnalazioni totali relative ai requisiti "Discriminazione" e "Pratiche Disciplinari". Conformemente alla procedura di gestione delle segnalazioni SA8000, le segnalazioni sono state analizzate attraverso sopralluoghi, incontri con i segnalanti e il coinvolgimento delle parti interessate al fine di adottare i dovuti correttivi. In conformità alla procedura di gestione delle segnalazioni prevista dallo standard SA8000, ciascuna segnalazione è stata analizzata mediante

sopralluoghi, incontri con i segnalanti e il coinvolgimento delle parti interessate, al fine di individuare e implementare le misure correttive necessarie. In alcuni casi, la gestione operativa ha richiesto il supporto di altre funzioni aziendali, previo consenso dei segnalanti per la condivisione delle informazioni, garantendo così trasparenza e tutela della riservatezza. In materia di **prevenzione della corruzione**, Servizi Italia è in possesso della certificazione ISO 37001 dal 2021. Nel corso degli anni, l'analisi dei rischi corruttivi ha interessato l'intero perimetro aziendale e ha coinvolto tutti i responsabili di funzione, considerando la totalità delle operazioni svolte. Il processo ha portato alla mappatura e valutazione di circa un centinaio di rischi, suddivisi in diverse macro-categorie. A rafforzamento del sistema di prevenzione, specifiche clausole anticorruzione sono integrate nei format contrattuali e il 100% dei membri del Consiglio di Amministrazione ha ricevuto una formazione dedicata sui temi della lotta alla corruzione. A partire dal 1° luglio 2025, Servizi Italia S.p.A. ha attivato il servizio di **Consigliera di Fiducia**, affidato a **Fondazione Libellula**, con l'obiettivo di prevenire e contrastare comportamenti inappropriati, molestie e fenomeni di stalking sul luogo di lavoro. Il servizio si inserisce all'interno di un più ampio progetto aziendale volto alla promozione di un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e inclusivo.

Nel corso del primo semestre di attivazione (1° luglio – 31 dicembre 2025) non sono pervenute segnalazioni da parte del personale di Servizi Italia. Tuttavia, oltre alla funzione di ascolto e raccolta delle segnalazioni, il servizio di Consigliera di Fiducia opera anche come supporto consulenziale per la Direzione Risorse Umane, fornendo orientamento e accompagnamento su tematiche affini, in un'ottica di prevenzione, sensibiliz-

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



zazione e miglioramento continuo del clima organizzativo. Nel corso di questo primo semestre, la Consigliera di Fiducia è stata contattata una volta dalla Direzione HR per questo tipo di attività.

Ogni episodio serve da spunto per implementare attività di miglioramento della comunicazione e attività di sensibilizzazione in materia di politiche sociali e comportamentali.

Relativamente all'esercizio 2025, si informa che:

- non risultano pene pecuniarie e sanzioni non monetarie significative, ossia superiore a Euro 10.000, riferite a **non conformità con leggi e normative**;
- non ci sono stati episodi di **corruzione** accertati nel Gruppo Servizi Italia nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti e per cui i contratti con partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione. Inoltre, non ci sono stati episodi di cause legali pubbliche legate alla corruzione intraprese contro il Gruppo o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione;
- non si sono 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 si sono registrati episodi di **discriminazione** nei confronti dei dipendenti durante il periodo di rendicontazione sulla base di etnia, genere, orientamento sessuale, politico o religioso;
- non si sono registrate segnalazioni afferenti a violazioni del **Codice Etico** e al **modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/01**;
- non risultano casi rilevanti di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione riguardanti gli **impatti sulla salute e la sicurezza di prodotti** che abbiano comportato sanzioni significative o un avviso da organi di controllo;
- non si sono verificati eventi da segnalare riconducibili a **violazioni della privacy** o a compromissioni dei dati personali dei clienti. In particolare, non sono pervenute denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti, né da parte di soggetti esterni, né da parte di enti regolatori; non sono stati rilevate fughe, furti o perdite di dati personali dei clienti.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



2.4

IL PRESIDIO DEI RISCHI NEL GRUPPO SERVIZI ITALIA

GRI 201-2

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

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

Il Framework ERM supporta il corretto conseguimento degli obiettivi aziendali ed è costituito da cinque componenti interrelate che interagiscono con mission, vision e valori core e determinano la performan-

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



Obiettivi di Governo

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



Obiettivi di Business

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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 e di rilevanza strategica tramite la documentazione del "Servizi Italia compliance program" (come ad esempio: Modello 231/01; Codice Etico; 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 rapporti con la pubblica amministrazione; Procedura whistleblowing, ecc.).

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

.1 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

.2 livello

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

.3 livello

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

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

Il processo di controllo dei rischi è comune a tutte le funzioni di controllo, in coerenza con le best practice di riferimento; le differenti tipologie di rischio sono definite all'interno delle "Linee di indirizzo del SCIGR" e la relativa Mappa dei Rischi Corporate, la quale è soggetta ad aggiornamento periodico, con cadenza almeno annuale. Le Linee di indirizzo e la Mappa dei Rischi rappresentano il Risk Appetite Framework (di seguito, in breve, anche "RAF") del Gruppo, ovvero, lo strumento cardine con cui il Consiglio di Amministrazione definisce la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio sostenibile, le politiche di governo dei rischi e il quadro dei relativi processi organizzativi. Nell'ambito del RAF, unitamente alla Mappa dei Rischi e, quindi, del corpo normativo in-

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



terno sul presidio dei rischi, sono contemplati anche aspetti legati alla gestione dei rischi di natura sociale, ambientale e di governance (ESG). Quest'ultimi sono definiti all'interno della mappatura dei potenziali Impatti, Rischi ed Opportunità (IRO) valutati secondo *materiality assessment*.

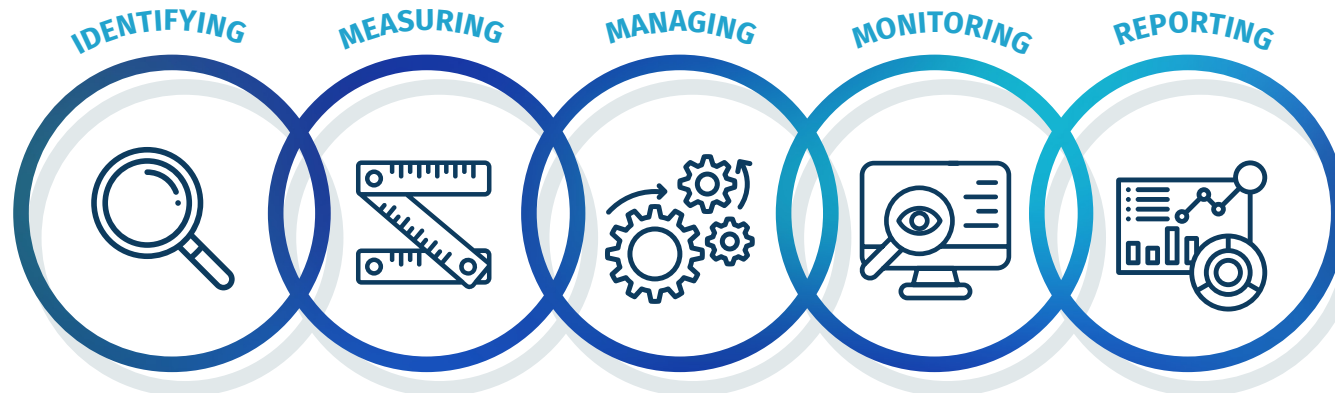
Il Gruppo, al fine di minimizzare le diverse tipologie di rischio a cui è esposto, si è dotato di tempi e metodi di controllo che consentono alla Direzione Aziendale di monitorare i rischi e di informare opportunamente

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, 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 2025.

Le fasi del processo di controllo



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**RISCHIO ESG****DESCRIZIONE DEL RISCHIO****MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE**

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

Energia:

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

Cambiamenti climatici:

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

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

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

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

Servizi Italia continua a monitorare il Piano di sostenibilità predisposto e, se del caso, attua specifiche azioni di remedation (es. review polizze assicurative, accordi di bonifica e risanamento post sinistro, ottimizzazione di processi, etc.).

Sono state attuate analisi di scenario di rischio ambientale per i rischi siccità e stress idrico. L'adozione di modelli previsionali con scenario pessimistico e orizzonte temporale 2030, le attività di sistemi di recupero delle acque di scarico, l'installazione di sistemi per il monitoraggio dei consumi d'acqua, la valutazione della diversificazione delle fonti di approvvigionamento permettono al Gruppo di tenere sotto controllo i relativi rischi residui e attuare un monitoraggio costante sull'implementazione delle azioni di mitigazione.

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

Il Gruppo, potendo contare su diverse sedi produttive dislocate su tutto il territorio italiano e grazie alla possibilità di approvvigionarsi alternativamente dalla rete idrica e/o dai pozzi presenti presso ogni stabilimento produttivo, ha la capacità di sopperire ad eventuali carichi di lavoro aggiuntivi in caso ci siano strutture coinvolte da un eventuale danno originatosi da cambiamenti nei modelli climatici.

CLIMATE CHANGE

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI CONNESSI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA	<p>In merito ai rischi legati alla forza lavoro propria sono stati considerati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RISCHIO OPERATIVO: minori flussi in entrata dovuti a possibile interruzione delle attività aziendali. • RISCHIO REPUTAZIONALE: minori rendimenti futuri derivanti da ripercussioni sull'immagine aziendale, sulla credibilità e sull'affidabilità a causa di mancate garanzie circa le condizioni di igiene e sicurezza. 	<p>Per la mitigazione di tali rischi la Società svolge la propria attività nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari e normative specifiche per ogni paese in materia di igiene e salute e sicurezza sul posto di lavoro. Il Gruppo attribuisce alla materia importanza primaria nell'ambito delle proprie strategie e dei propri obiettivi aziendali. Inoltre, per il perimetro italiano, il Gruppo ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001, ottenuto la certificazione SA8000 - Responsabilità Sociale d'Impresa, la certificazione UNI/PdR 125 - Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo e l'attestato ISO 30415 - Gestione delle Risorse Umane, Diversità e Inclusione. Inoltre, ha adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG nella catena di fornitura, oltre a una travel policy.</p> <p>Il Gruppo nelle società estere presidia il rischio: (i) con la promozione e adozione di un Codice Etico in ogni singola società e l'adozione di specifiche linee guida per la salute e sicurezza; (ii) con la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format, basati su un'analisi dei rischi dei processi; (iii) attività di formazione e controllo da parte della Capogruppo e/o enti terzi.</p> <p>La Società, infine, ha previsto e implementato un sistema di deleghe e sub-deleghe in materia.</p>
RISCHI CONNESSI ALL'ECONOMIA CIRCOLARE (AFFLUSSI DI RISORSE, COMPRESO L'USO DELLE RISORSE)	<ul style="list-style-type: none"> • OPPORTUNITÀ: rafforzamento del posizionamento sul mercato derivante dall'adozione di modelli sostenibili di produzione e di consumo coerentemente con l'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU che chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende in ottica di economia circolare. • RISCHIO DI MERCATO: minori flussi in entrata derivanti dalla perdita di competitività a causa della maggiorazione dei prezzi dei servizi per via dell'aumento dei costi energetici e della volatilità dei prezzi delle materie prime sui mercati internazionali, con particolare riferimento all'energia elettrica e al gas utilizzati nei processi primari di produzione e del cotone a cui è in parte correlato il costo di acquisto della biancheria. • RISCHIO OPERATIVO: maggiori flussi in uscita e minor margine operativo dovuto impossibilità di interrompere e sospendere l'esecuzione dei servizi, avendo gli stessi natura essenziale e indifferibile. 	<p>Il Gruppo si è dotato nel tempo di sistemi di taggatura e monitoraggio per ottimizzare la gestione delle scorte di biancheria e per garantire continuità del servizio senza eccessi di materiale. Ove possibile privilegia tessuti più durevoli, riciclati o realizzati con filiere locali, in modo da ridurre la dipendenza da mercati internazionali volatili.</p> <p>Il Gruppo si impegna a creare un sistema chiuso in cui i capi tessili a fine vita siano recuperati, riciclati o trasformati in nuove risorse e a sviluppare una filiera sostenibile, privilegiando un sistema di riuso interno dove i capi dismessi possano essere trasformati in altri capi da impiegare nel servizio prima di essere avviati a riciclo. Selezionando fornitori che rispettano standard ambientali e ricercando costantemente partnership, collaborando con aziende specializzate nel riciclo di tessuti, per valorizzare gli scarti come materia prima secondaria.</p>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**RISCHIO ESG****DESCRIZIONE DEL RISCHIO****MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE**

Il Gruppo Servizi Italia da diversi anni ha implementato sui propri sistemi IT la maggior parte delle applicazioni necessarie per svolgere la propria attività, proseguendo un processo di digitalizzazione progressiva e continua, conseguente all'evoluzione tecnologica esponenziale in essere. In merito ai rischi legati alla riservatezza dei dati sono stati considerati:

- **RISCHIO REPUTAZIONALE:** minori flussi in ingresso derivanti da perdita di quote di mercato al seguito di episodi di databreach.
- **RISCHIO DI NON COMPLIANCE:** maggiori flussi in uscita derivanti da inadempienze al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) di natura doloso o accidentale (Rischio di non compliance).
- **RISCHIO OPERATIVO:** maggiori flussi in uscita derivanti dal pagamento di sanzioni/risarcimenti a seguito di episodi di data breach.

Malfunzionamenti e blocchi dei sistemi IT possono avere un impatto diretto sulla maggior parte dei processi aziendali. Nell'attuale contesto economico sociale i rischi della sicurezza informatica sono in aumento, soprattutto a causa degli attacchi criminali informatici. In caso di successo, tali attacchi potrebbero avere un impatto negativo sulle operazioni aziendali, le condizioni finanziarie o la reputazione del Gruppo. Il Gruppo ha avviato le attività necessarie per mantenere i sistemi protetti e per garantire il loro ripristino a seguito di emergenze, oltre che un'adeguata capacità di archiviazione dei dati. Parallelamente a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il Gruppo lavora continuamente per proteggere i diritti in relazione ai dati personali trattati.

I dati personali, di cui è titolare il Gruppo, possono essere gestiti da diverse funzioni e dipendenti e collaboratori aziendali. Il rischio a cui viene esposta Servizi Italia è di non adempiere al Regolamento (UE) 2016/679 e andare incontro ad una potenziale violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Tali eventi possono essere di natura dolosa oppure accidentale. Alla luce delle ultime novità legislative e in virtù dell'avvento del remote working, la Società si è dotata di un Disciplinary informatico che comprende l'insieme delle procedure e la policy aziendale per la gestione del rischio Data Breach. È stato, inoltre, nominato un Titolare del trattamento. Il personale aziendale è stato formato: sulle modalità di comportamento per la gestione dei dati personali, sulla gestione della postazione durante l'orario di lavoro, sulla gestione e la conservazione di dati in forma cartacea ed informatica. Tutte le e-mail aziendali sono state dotate di un messaggio di "attenzione" specifico in materia di riservatezza e trattamento dati. Per gli ospiti, al momento della registrazione, viene distribuita una apposita informativa sulla Privacy secondo il GDPR. Inoltre, in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679, la Società ha designato un Data Protection Officer (DPO) ovvero il Responsabile della Protezione dei Dati, un professionista con specifica competenza ed esperienza in ambito Privacy.

RISCHI RELATIVI ALLA VIOLAZIONE DATI PERSONALI GDPR E DATA BREACH

Tale rischio attiene alla capacità di assicurare su base permanente la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento e, conseguentemente, la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai dati in caso di incidente fisico o tecnico.

Il Gruppo ha implementato un sistema di prevenzione del rischio operativo, volto a rendere efficaci gli strumenti di disaster recovery programmati. Tale sistema è basato sul monitoraggio costante del funzionamento dei sistemi e degli strumenti per ridurre al minimo l'impatto dei rischi, tramite l'adozione di politiche, procedure, protocolli e strumenti adeguati. Il fine è garantire la resilienza, la continuità e la disponibilità dei sistemi, nonché mantenere elevati standard di sicurezza, riservatezza e integrità dei dati.

RISCHIO DI CONTINUITÀ DEI SISTEMI

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



RISCHIO ESG	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE
RISCHI CONNESSI A CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	<p>In merito ai rischi connessi a fenomeni di corruzione attiva e passiva sono stati individuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RISCHIO REPUTAZIONALE: perdita di quote di mercato a seguito di episodi di corruzione in cui l'organizzazione è coinvolta. • RISCHIO OPERATIVO: minori flussi in entrata dovuti ad interruzioni dell'attività e/o mancato accesso alle gare pubbliche a seguito di episodi corruttivi. 	<p>Il management si impegna a fornire delle direttive chiare, così da bloccare preventivamente ogni forma di fenomeno corruttivo, inoltre, anche con il contributo dell'organismo di vigilanza, partecipa attivamente alla prevenzione di fenomeni corruttivi tramite specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti, finalizzati alla conoscenza e applicazione del sistema.</p> <p>Il Gruppo a presidio del rischio: (i) in Italia, ha adottato fin dal 2006 gli strumenti del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001; (ii) presso le controllate estere, con la promozione all'adozione di un Codice Etico e una Group Policy anticorruzione, che ha alla base l'attuazione un'analisi di rischi dei processi delle società, la predisposizione di un insieme di procedure, regolamenti e format che presidiano preventivamente processi sensibili al tema di illeciti e della corruzione; (iii) procedura di whistleblowing; (iv) attività di auditing da parte della Capogruppo e enti terzi.</p>

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

LE PRINCIPALI PERFORMANCE ECONOMICHE DEL GRUPPO





3.1

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 201-1

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

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

propri stakeholder, evidenziando gli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di portatori di interesse.

Il **fatturato** consolidato del Gruppo Servizi Italia si è attestato a Euro 298,4 milioni evidenziando un incremento dell'1,7% ovvero del 4,3% a parità di cambio rispetto all'esercizio 2024.

I ricavi derivanti dai servizi di lavanolo (che in termini assoluti rappresentano il 74,6% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 218,3 milioni del 2024 ad Euro 222,5 milioni del 2025, registrando una crescita dell'1,9% (ovvero 5,5% a parità di cambio), sostenuti da una celere ripresa derivante dall'adeguamento prezzi nell'area Turchia.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione biancheria (Steril B) (che in termini assoluti rappresentano il 6,0% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 19,0 milioni del 2024 ad Euro 17,8 milioni, con un decremento del 6,1%. Il decremento è principalmente dovuto al rilascio della quota eccedente del fondo payback dispositivi medici per Euro 0,8 milioni avvenuto nel 2024. Al netto di questo effetto si registrerebbe una variazione negativa pari -3,8% dovuto prevalentemente a commesse concluse nell'area centro sud.

I ricavi derivanti dai servizi di sterilizzazione di strumentario chirurgico (Steril C) (che in termini assoluti rappresentano il 19,5% dei ricavi del Gruppo) passano da Euro 56,2 milioni del 2024 ad Euro 58,0 milioni del 2025, con un incremento del 3,3% dovuto principalmente a maggiori attività operatorie registrate nel periodo nell'area Italia specialmente nelle regioni Lombardia e Sardegna che hanno compensato clienti cessanti nell'area del centro sud.



RICAVI
298,3 mln di Euro



EBITDA
74,1 mln di Euro



EBIT
16,7 mln di Euro



RISULTATO NETTO
(0,99) mln di Euro

Il bilancio consolidato al 31 dicembre 2025 chiude pertanto con una perdita netta pari a Euro 0,9 milioni rispetto ad un utile netto di Euro 2,2 milioni dell'esercizio 2024. Al netto degli effetti non ricorrenti di cui menzionato in precedenza il bilancio consolidato di Servizi Italia S.p.A. al 31 dicembre 2025 chiuderebbe con un utile netto pari a Euro 5,4 milioni.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Prospetto di distribuzione del valore economico generato

(EURO MIGLIAIA)	2025	2024
Ricavi delle vendite	298.378	293.447
Altri proventi	6.378	6.297
Proventi Finanziari	844	755
Proventi da partecipazioni	457	201
Rivalutazioni di partecipazioni valutate all'equity	452	1388
Variazioni delle rimanenze	162	-224
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	306.671	301.864
Costi operativi riclassificati	130.757	126.309
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	26.901	26.792
Costi per servizi	101.835	97.614
Altri costi	2.021	1.903
Remunerazione del personale	99.992	97.858
Costi del personale	99.992	97.858
Remunerazione dei finanziatori	16.570	17.578
Oneri finanziari	16.570	17.578
Remunerazione degli azionisti	1.342	632
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	0	0
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti di minoranza	1.343	632
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.956	1.761
Imposte correnti	1.956	1.761
Comunità	53	52
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	53	52
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	250.671	244.190
Risultato economico d'esercizio attribuibile agli azionisti della capogruppo a riserve	-2.341	1.587
Ammortamenti e svalutazioni	57.388	56.947
Imposte differite	954	-860
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	56.001	57.674

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



3.2

**TRASPARENZA
FISCALE****GRI 207-1 | 207-2 | 207-3 | 207-4**

Le scelte alla base dell'internazionalizzazione del Gruppo sono guidate esclusivamente da valutazioni di business e non da motivi fiscali. Il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia ha predisposto e approvato la strategia e le linee guida in ambito fiscale per l'intero Gruppo, in modo che la gestione sia uniforme presso tutte le entità interessate, si ispiri alle logiche di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte 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, hanno recepito la strategia fiscale adottata dalla Capogruppo, assumendo in tal modo la responsabilità di garantirne la conoscenza e assicurarne l'applicazione nell'ambito delle entità di rispettiva pertinenza, unitamente allo specifico compito, affidato agli organi di governo, di diffusione della cultura e dei valori sottesi alla stessa. La strategia fiscale approvata dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. è pubblicata nella sezione "Società Trasparente" sul sito internet del Gruppo (www.serviziitaliagroup.com).

zitaliagroup.com).

La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, attraverso l'Unità Fiscale⁷, che cura altresì il relativo aggiornamento ogni qualvolta viene richiesto un adeguamento normativo e/o mappatura di apposito processo al fine di monitorare i relativi rischi.

**Obiettivi
della strategia fiscale**

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

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

**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.

**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.

⁷ L'Unità Fiscale è intesa come gli uffici fiscali preposti nelle diverse giurisdizioni. vute e attui una corretta gestione del rischio fiscale.

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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.

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 rispettare⁸.

⁸Per 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.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Le diverse policy e procedure aziendali applicabili sia a livello di Gruppo che a livello di Paese regolano le attività, le modalità operative di gestione delle stesse e le responsabilità dell'Unità Fiscali anche in relazione alle altre funzioni aziendali.

Tali documenti sono pubblicati sulla intranet aziendale e accessibili a tutte le persone e costituiscono le norme generali di comportamento applicabili, all'interno del Gruppo, per lo svolgimento delle attività. In particolare, con specifico riferimento all'area fiscale, in aggiunta alla definizione della strategia fiscale, è stata prevista la linea guida che costituisce un riferimento ai processi di Tax Compliance, Tax Planning, Tax Monitoring, Transfer Pricing e Tax Risk Management.

Transazioni intercompany

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

Piena collaborazione con le autorità fiscali

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

Organizzazione

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

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

Analisi dei rischi

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

monitoraggio periodico con gli ordinari processi di audit interni oltre che tramite sistemi delle autorità fiscali previsti dai regimi di cooperative compliance, ove attivati.

Segnalazioni

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Rendicontazione paese per paese⁹

IN /000 EURO	2025			2024		
	ITALIA ⁹	TURCHIA	BRASILE	ITALIA ¹⁰	TURCHIA	BRASILE
Nomi delle entità residenti	Servizi Italia S.p.A.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A.	Servizi Italia S.p.A.	Ankateks Turizm Insaat Tekstil Temizleme Sanayi ve Ticaret Ltd Sirketi	SRI Empreendimentos e Participações L.t.d.a. Lavsim Higienização Têxtil S.A.
	Steritek S.p.A.	Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti	Maxlav Lavanderia Especializada S.A.	Steritek S.p.A.	Ergülteks Temizlik Tekstil Ltd. Sti	Maxlav Lavanderia Especializada S.A.
	Wash Service S.r.l.	Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD. Sti IS Ortaklig	Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.	Wash Service S.r.l.	Olimpos Laundry Teks.Tem. Hizm. Ve Tur. San. Tic. LTD. Sti IS Ortaklig	Vida Lavanderias Especializada S.A. Aqualav Serviços De Higienização L.t.d.a.
Ricavi da vendite a terze parti	263.659	14.709	28.148	259.778	12.464	29.370
Ricavi da operazioni infragruppo nella medesima giurisdizione	1.552	-	695	1.614	120	1.123
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	801	-	-	241	-	-
Utile/perdita ante imposte	(4.502)	2.894	(6.918)	3.509	1.321	(8.535)
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	118.971	5.977	23.414	98.630	9.045	23.283
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	1.429	254	24	1.424	98	59
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	1.274	476	19	1.188	370	43
Numero medio dei dipendenti	1.919	286	1.197	1.959	266	1.269

⁹ 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 31.12.2025, in quanto sono stati adottati i Local GAAP.

¹⁰ 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.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE





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

Il fine ultimo di questo impegno, e ciò che guida gli sforzi fatti nel campo della sostenibilità, è il raggiungimento di un "equilibrio fra il soddisfacimento delle esigenze presenti senza compromettere la possibilità delle future generazioni di sopperire alle proprie"¹¹.

L'obiettivo 12 dell'agenda 2030 dell'ONU chiede un'azione di responsabilità da parte delle aziende nel trovare modelli sostenibili di produzione e di consumo. In quest'ottica, il gruppo Servizi Italia si sta impegnando nella ricerca di soluzioni di economia circolare e simbiosi industriale che permettano di prolungare l'uso produttivo dei materiali, riutilizzarli e aumentarne l'efficienza in modo da rafforzare la competitività, ridurre l'impatto ambientale e le emissioni di gas e creare nuovi posti di lavoro.

Processi e attività sono organizzati attraverso un sistema integrato di gestione per la Qualità, la Salute e Sicurezza, la Responsabilità Sociale, l'Ambiente e l'Energia. L'attenzione verso l'ambiente del Gruppo si concretizza nella promozione costante di efficienza nei processi produttivi, nel costante monitorag-

gio delle risorse energetiche utilizzate, delle relative emissioni di gas ad effetto serra, dei prelievi idrici e dei rifiuti speciali decadenti dai processi produttivi.

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

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

Nei paragrafi seguenti si riportano attività e impegno da parte del Gruppo¹² nella mitigazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento della propria attività; prosegue, in continuità con gli anni precedenti, l'impegno alla quantificazione completa degli stessi, ove oggi non ricompresi nella rendicontazione.

¹¹ Rapporto Brundtland, 1987

¹² I dati ambientali riportati in questo capitolo e nelle tabelle della sezione "Allegati" non includono i dati di Consorzio San Martino 2000 S.c.r.l

FOCUS ON

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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



Mantenimento e rinnovo delle certificazioni ambientali



Efficientamento energetico



Riduzione dell'utilizzo di materie prime vergini



Produzione e acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili



Riduzione dei prelievi idrici per le attività di lavanderia industriale



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



Iniziative di economia circolare e simbiosi industriale

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

MADE GREEN IN ITALY

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

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

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



BIANCHERIA PIANA

Arco, Bolzaneto, Montecchio, Castellina, Firenze, Lastra a Signa, Travagliato, Udine



INDUMENTI DA LAVORO AD USO SANITARIO

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



KIT STERILI IN TTR

Trieste, Treviso, Soragna, Palermo, Firenze, Bolzaneto



INDUMENTI DA LAVORO (COMPRESI DPI)

Lastra a Signa





4.1

CONSUMI
DI ENERGIA

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

CAMBIAMENTI CLIMATICI



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

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



SDG



Le attività di lavanderia, per loro natura altamente energivore, rendono la ricerca dell'efficienza operativa una leva strategica essenziale per mitigare l'impatto economico degli aumenti energetici e ridurre l'impronta ambientale, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In quest'ottica, il Gruppo lavora costantemente alla ricerca di soluzioni per migliorare l'efficientamento energetico e migliorare la performance degli impianti presenti presso i diversi siti produttivi; tra le attività condotte in questo ambito, la maggior parte si è concentrata sulla riduzione degli sprechi energetici. Da segnalare, inoltre, l'entrata in funzione di quattro impianti fotovoltaici presso i siti di Servizi Italia a Genova, Montecchio, Travagliato, Udine e Soragna, oltre all'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili.

L'andamento dei consumi energetici è costantemente monitorato con analisi e confronti dei consumi specifici delle risorse energetiche utilizzate: gas metano (Italia, Turchia), energia elettrica (Italia, Turchia, Brasile), energia termica (Italia), legno di eucalipto proveniente da fornitori certificati e caratterizzato da una grande velocità di accrescimento (Brasile), gasolio (Italia, Brasile), carbone (Turchia). Servizi Italia ha mantenuto la certificazione ISO 50001 presso i principali siti di lavanderia italiani e ha rinnovato, ove già presenti, le registrazioni EMAS.

Per quanto riguarda l'area Italia, si segnala che le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Le centrali di sterilizzazione in cui i vettori energetici sono

interamente a carico di Servizi Italia rientrano nel perimetro di rendicontazione e inclusi nelle tabelle della sezione Allegati. Servizi Italia, in ogni caso, si assume quotidianamente l'impegno verso un corretto e razionale utilizzo delle risorse energetiche necessarie per l'espletamento dei servizi, nel rispetto delle indicazioni impartite dal capitolato e dal cliente stesso.

Il totale dei consumi di energia del Gruppo nel corso del 2025 ammonta a 1.097.754 GJ, in calo del 3,07% rispetto al 2024. Tra le variazioni più significative che hanno contribuito alla riduzione dei consumi di energia, segnaliamo un leggero calo del consumo di legna sull'area brasiliana (-4,6%) e un calo dell'energia elettrica acquistata a livello di Gruppo (-4,9%).

Nel 2025, la **quota di energia da fonti rinnovabili** sul totale dei consumi energetici di Servizi Italia è pari al 37,31%, considerando l'insieme dei vettori energetici utilizzati dall'organizzazione. Con riferimento alla sola energia elettrica, la quota di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabile è pari al 50,5%, a conferma dell'impegno del Gruppo nell'incremento progressivo dell'utilizzo di elettricità da fonti a minore impatto ambientale. Il quantitativo di **energia elettrica** acquistata **da fonti rinnovabili** rappresenta, per la Capogruppo, il 90,48% del totale dell'energia elettrica acquistata, in aumento rispetto al 81,94% del 2024.

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

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Carburanti per autotrazione

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

in grado di raggiungere un buon compromesso tra la puntualità e la qualità del servizio, ottimizzando le tratte e i viaggi quotidiani; tuttavia, le sfide che l'attuale contesto ci pone sono tante e impegnative e, per questa ragione, sono in previsione ulteriori sforzi per ottimizzare i processi logistici e una migliore gestione dei trasporti. Anche se i consumi di carburante associati all'utilizzo di automobili in benefit rappresentano una minima parte del totale, Servizi Italia ha comunque ritenuto importante agire concretamente emettendo una nuova car policy in cui sono state inserite alternative full electric per l'intero parco auto.

Nel frattempo, presso i principali siti di lavanderia sono state installate colonnine per la ricarica dei veicoli

elettrici ed è stato inoltre attivato un servizio di car pooling nelle sedi italiane per cui è stato adottato un Piano Spostamento Casa Lavoro. Le automobili in uso al personale dipendente per esigenze lavorative sono fornite da servizi di noleggio a lungo termine, nel rispetto di un apposito regolamento interno coerente con la suddetta policy. In merito al consumo di gasolio per la logistica interna, nel 2025 si è registrato un andamento in lieve diminuzione rispetto a quanto riscontrato nel 2024 (-7%).

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

Intensità energetica

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2025	2024 ¹³
Combustibili non rinnovabili	GJ	597.246	608.571
Combustibili rinnovabili	GJ	353.666	370.623
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	GJ	3.978	3.282
Energia elettrica acquistata	GJ	103.321	108.729
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	GJ	-438	-309
Vapore acquistato	GJ	39.980	41.585
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	1.097.754	1.132.481
Ricavi delle vendite	M€	298.378	293.447
INTENSITÀ ENERGETICA	GJ/M€	3,68	3,86

¹³ Il dato 2024 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo dell'informativa 302-1

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



4.2

**EMISSIONI INQUINANTI
IN ATMOSFERA**

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

INQUINAMENTO**TEMA MATERIALE****IMPEGNO**

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



SDG



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

Nei siti produttivi del Gruppo, le emissioni più signifi-

cative sono costituite dagli ossidi di azoto (NOx), provenienti dagli impianti di combustione utilizzati per la produzione di vapore tecnologico. Presso i siti italiani tutti i generatori di vapore sono alimentati a gas naturale, consentendo di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera di ossidi di zolfo e di polveri. Presso i siti brasiliani, essendo i generatori di vapore alimentati a legna, le emissioni in atmosfera riguardano anche il parametro polveri; per il contenimento di quest'ul-

FOCUS ON**COME SI SUDDIVIDONO LE EMISSIONI DI CO2 EQUIVALENTE?****EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1**

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

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 2

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

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 3

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

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



time, i camini di emissione sono dotati di impianti di abbattimento ceneri e particolato. Nel 2025 si registra un sostanziale aumento (+41%) delle emissioni di Nox emesse in atmosfera, fondamentalmente dovuto dalla modalità di caricamento e dalla qualità della legna utilizzata in Brasile per l'alimentazione delle caldaie.

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

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

Emissioni di gas a effetto serra

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

Il bilancio delle emissioni di anidride carbonica equivalente (Scope 1 + Scope 2 Location based + Scope 3) del Gruppo per il 2025 conta 56.789 tonnellate di CO₂ equivalente, in diminuzione del 2,5% rispetto al 2024.

Le tonnellate totali (Scope 1) di anidride carbonica equivalente del 2025 restano in linea con il dato del 2024. Si segnala una diminuzione sostanziale (-14,2%) nelle tonnellate di emissioni di **Scope 2 - Location ba-**

sed emesse rispetto al 2024, grazie alla riduzione del prelievo di energia elettrica principalmente dovuto all'avvio dell'autoproduzione di energia dagli impianti fotovoltaici della Capogruppo.

Per ciò che riguarda invece le emissioni di **Scope 2 - Market based**, si registra un calo del 27,7% per effetto del maggiore acquisto di energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili.

Le emissioni indirette di **Scope 3** sono in aumento del 2,7% rispetto al dato del 2024 che è stato aggiornato a seguito di un miglioramento della metodologia di calcolo.

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

Intensità emissioni GHG

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2025	2024 ¹⁴
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	36.636	36.917
Totale Scope 2 - Location Based	tCO ₂ eq	8.745	10.187
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	4.660	6.445
Totale emissioni Scope 1 - Scope 2 - Location based	tCO ₂ eq	45.381	47.104
Totale Scope 3	tCO ₂ eq	11.408	11.113
Totale emissioni	tCO ₂ eq	56.789	58.217
Ricavi delle vendite	M€	298.378	293.447
INTENSITÀ EMISSIONI GHG	tCO₂eq/M€	0,190	0,198

¹⁴ Il dato 2024 è stato riesposto a seguito della revisione della modalità di calcolo dell'informativa 302-2 e 302-1

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



4.3

GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

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

ACQUA E RISORSE MARINE



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

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



SDG



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

Approvvigionamento idrico e consumo dell'acqua nel processo produttivo

Nel settore della lavanderia industriale, l'acqua rappresenta un aspetto ambientale di primaria importanza. Nei siti produttivi del Gruppo, il fabbisogno idrico viene soddisfatto tramite risorse sotterranee prelevate da pozzi o attraverso la rete idrica pubblica. Per garantire continuità nei processi di lavaggio, l'acqua viene stoccata in apposite vasche di accumulo e sottoposta a trattamenti di addolcimento mediante resine a scambio ionico. Successivamente, viene distribuita ai macchinari di lavaggio e all'impianto di osmosi per la produzione di vapore. L'utilizzo dell'acqua si concentra principalmente nei processi di lavaggio della biancheria e dello strumentario chirurgico, nonché nell'alimentazione dei generatori di vapore. Per questo motivo, la razionalizzazione dei prelievi, l'ottimizzazione dei consumi e il recupero della risorsa idrica sono obiettivi strategici per il Gruppo. In un periodo segnato da una grave crisi idrica, Servizi Italia rinnova il proprio impegno attraverso piani di miglioramento ambientale, che includono obiettivi specifici per la gestione sostenibile dei prelievi idrici.

Sono state attuate analisi di scenario di rischio ambientale per i rischi siccità e stress idrico. L'adozione di modelli previsionali con scenario pessimistico e orizzonte temporale 2030, le attività di sistemi di recupero delle acque di scarico, l'installazione di sistemi per il monitoraggio dei consumi d'acqua, la valutazione della diversificazione delle fonti di approvvigionamento permettono al Gruppo di tenere sotto controllo i relativi rischi residui e attuare un monitoraggio costante sull'implementazione delle azioni di mitigazione.

Complessivamente, il 73,1% dell'acqua utilizzata dai siti del Gruppo proviene da aree caratterizzate da stress idrico¹⁵; per quanto concerne invece la fonte del prelievo, il 72,5% proviene da pozzo e il 27,5% da acquedotto.

Presso i siti del Gruppo sono state attuate numerose iniziative volte a promuovere l'uso razionale dell'acqua e l'ottimizzazione dei prelievi idrici. Servizi Italia adotta specifici sistemi di ricircolo che permettono un'attenta gestione delle risorse e una significativa riduzione dei consumi per chilo lavorato (-5%). Ad oggi sono operativi tre impianti di recupero delle acque di scarico mediante ultra e nanofiltrazione che hanno permesso di recuperare nel 2025 oltre 140.000 mc di acqua, pari al 18,9% del totale prelevato da Servizi Italia S.p.A.

¹⁵ Per l'identificazione del livello di stress idrico è stato utilizzato l'Aqueduct Tool e sono state considerate aree a stress idrico tutte quelle con classificazione medium-high o superiore. Per maggiori informazioni, cfr. <https://www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas/>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Servizi Italia con Sea The Change su una delle barche che, durante il fermo pesca, si occupano di raccogliere rifiuti nel Mare Adriatico.

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

Nel 2025 si registra un **prelievo idrico pari a 1.606 megalitri (ML), in diminuzione del 2,7% rispetto al 2024**, associato principalmente all'efficientamento dei processi di lavaggio e all'installazione di impianti di recupero acqua.

Il GRI 303-5, introdotto in rendicontazione già dall'edizione 2024, monitora il consumo totale di acqua, un aspetto cruciale per le attività del Gruppo, fortemente dipendenti da questa risorsa. La sua rendicontazione consente di valutare la quantità di acqua effettivamente sequestrata dalle attività produttive di Servizi Italia. Nel corso del 2025, **il consumo di acqua del Gruppo è stato pari a 210 megalitri (ML), contro i 242 ML consumati nel 2024 (-13%)**.

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



FOCUS ON

TUTELA DEI MARI E CONTRASTO ALL'INQUINAMENTO DA PLASTICA

250 metri di reti da pesca abbandonate raccolte

8.950 kg di plastica monouso evitata

4,6 tonnellate di CO2 equivalente compensata attraverso l'acquisto di Crediti di Carbonio certificati.

Nel 2025 Coopservice e Servizi Italia hanno rafforzato il proprio impegno per la salvaguardia degli ecosistemi marini attraverso una collaborazione strutturata con la start-up a vocazione sociale Sea the Change e partner territoriali, sviluppando progetti concreti a tutela del Mar Adriatico e della laguna veneta.

Il percorso ha visto la prosecuzione di Fishing for Litter, iniziativa di raccolta dei rifiuti marini realizzata con il coinvolgimento diretto dei pescherecci e della comunità locale di Cesenatico, che ha permesso di rimuovere e catalogare rifiuti dai fondali e dalla superficie marina, contribuendo ad arricchire i dati scientifici sul fenomeno del marine litter, prevalentemente composto da plastiche e attrezzi da pesca dismessi.

Accanto a questa attività è stato sviluppato Netreborn, progetto volto a prevenire la dispersione di microplastiche attraverso la sostituzione delle cassette in polistirolo monouso utilizzate dai pescherecci con contenitori in plastica riutilizzabili. L'iniziativa ha generato benefici ambientali concreti, riducendo l'uso di plastica, e vantaggi economici per gli operatori coinvolti.

Le iniziative sono state rendicontate secondo i principali framework internazionali di sostenibilità – Agenda 2030 ONU, GRI, Ocean Impact Navigator ed ESRS – a conferma di un approccio strutturato, misurabile e trasparente. Questo percorso si inserisce in un impegno di lungo periodo di Coopservice e Servizi Italia contro l'inquinamento da plastica e per la protezione dei mari, in continuità con progetti precedenti di sensibilizzazione e riforestazione marina.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Scarichi idrici di effluenti liquidi e acque reflue

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

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

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

L'impegno del Gruppo si conferma rivolto verso il controllo della quantità e qualità degli scarichi idrici derivanti dalla propria attività, nel rispetto della nor-

mativa cogente e degli obiettivi interni coerenti con il proprio sistema di gestione ambientale.

I siti produttivi nei diversi Paesi sono dotati di impianti interni di trattamento di acque reflue, che rendono conformi le acque in uscita ai valori previsti dai provvedimenti autorizzativi di sito e della normativa cogente in materia, sia nel caso di scarico in acque superficiali (pari al 30,4%), sia nel caso di scarico in fognatura (pari al 69,6%).

Al fine di garantire il livello stabilito di qualità delle acque di scarico, presso tutti gli impianti vengono

effettuate analisi chimiche sulle acque reflue, sia internamente, sia a cura di laboratori esterni, con la periodicità prescritta dai provvedimenti autorizzativi di sito o dalle procedure interne.

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

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

FOCUS ON

COSA SONO LE MICROPLASTICHE?

Le microplastiche sono frammenti di polimeri sintetici – come PVC, policarbonato, teflon, poliestere e altri materiali plastici – caratterizzati da dimensioni molto ridotte (tra 0,1 µm e 5 mm). Nel caso delle fibre tessili, si parla di microfibre quando la lunghezza è compresa tra 0,3 µm e 15 mm, con un rapporto lunghezza/diametro superiore a 3.

Una quota significativa di microplastiche viene rilasciata dai tessuti sintetici, in particolare nei primi 5-10 cicli di lavaggio: per questo il fenomeno è strettamente connesso ai modelli di consumo del fast fashion. Durante il lavaggio, una parte rilevante delle microplastiche viene intercettata dagli impianti di depurazione e non raggiunge direttamente i corpi idrici, ma tende ad accumularsi nei fanghi di trattamento. È inoltre importante considerare che circa il 65% delle microfibre generate dai tessuti viene rilasciato non nella fase di lavaggio, bensì durante l'asciugatura e l'uso quotidiano dei capi.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



4.4

UTILIZZO DI MATERIALI DI CONSUMO E PER IMBALLAGGI

GRI 301-1 | 301-2

ECONOMIA CIRCOLARE



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

Servizi Italia favorisce un modello di economia circolare attraverso la scelta di materiali tessili capaci anche di una seconda vita al termine del loro utilizzo nell'ambito dei servizi di lavalano.

Nell'ottica di riduzione del consumo di materie prime vergini, sta anche la scelta di utilizzare imballi con minor utilizzo di plastica vergine. La scelta che la biancheria dei

clienti sia in imballaggi sostenibili contribuisce ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza anche dei destinatari, innescando un circolo virtuoso lungo tutta la catena.



SDG



Imballaggi

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

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

nell'ottica di un processo di miglioramento continuo della performance ambientale.

Per rafforzare l'impegno del Gruppo nella riduzione del consumo di materie prime vergini, già dal 2023 la rendicontazione è stata ampliata con l'indicatore GRI 301-2, che misura l'incidenza dei materiali riciclati negli imballaggi utilizzati per confezionare i tessuti lavorati. Questa integrazione permette di monitorare in modo più efficace i progressi verso un utilizzo sempre più sostenibile delle risorse.

Nel corso del periodo di rendicontazione, il consumo totale di imballaggi in plastica ha registrato un lieve aumento (+2,5%) rispetto all'anno precedente, attestandosi a 1.299 tonnellate.

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Sostanze chimiche

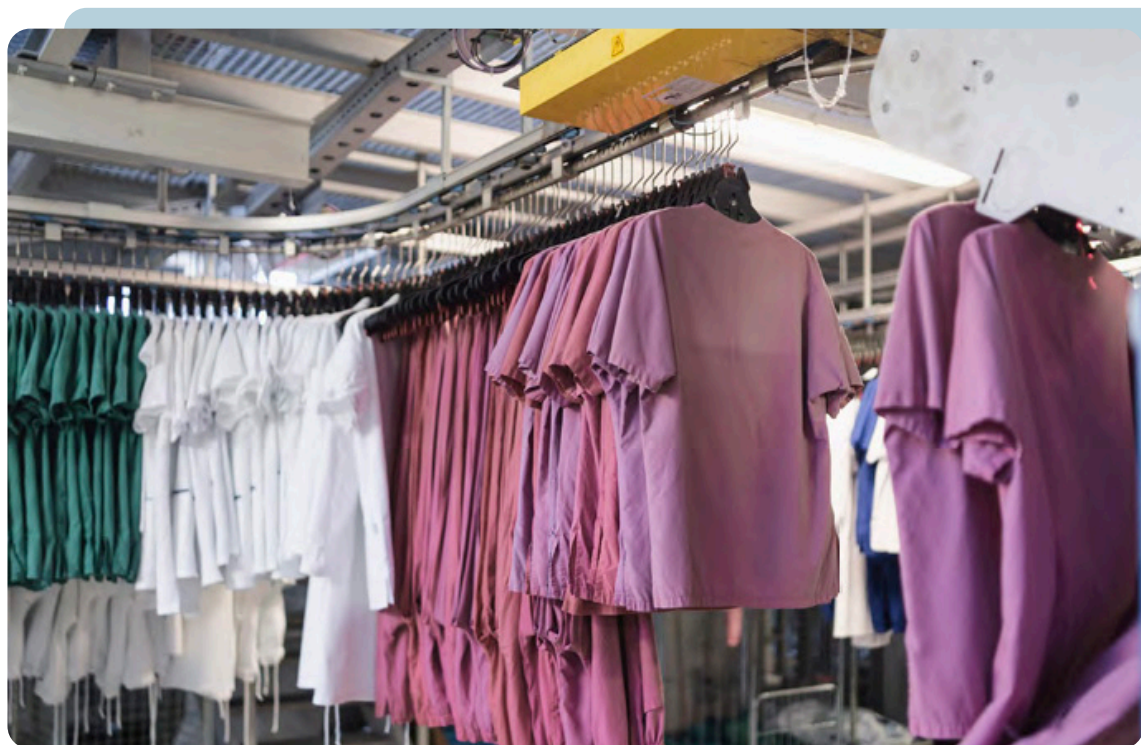
All'interno dei siti produttivi del Gruppo vengono utilizzate differenti tipologie di prodotti chimici per il lavaggio, la sanificazione e il ricondizionamento di prodotti tessili, strumentario chirurgico, armadi, roller e contenitori con cui vengono movimentati i prodotti diretti al cliente finale. Il Gruppo si è posto l'obiettivo di migliorare costantemente l'efficienza dei processi di lavaggio, al fine di ottimizzare l'uso di sostanze chimiche impiegate nella produzione. In particolare, ha dedicato grande attenzione all'uso di sostanze chimiche a basso impatto ambientale e per questo motivo, a partire dal 2024, tutti i processi di lavaggio di lavanderia sono eseguiti con prodotti a marchio Ecolabel (in Italia).

Nel 2025 si è registrato un leggero calo del consumo di prodotti chimici (-6,1% rispetto al 2024), principalmente attribuibile all'ottimizzazione delle ricette di lavaggio e al dosaggio dei prodotti chimici.

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

Capi tessili

I capi acquistati da Servizi Italia sono composti principalmente da cotone e fibre sintetiche in percentuale variabile a seconda dell'uso finale del capo e delle richieste dei clienti. Nel 2025 si è registrato un aumento del quantitativo di tessile acquistato, pari a 3.553 Kg (+29,8% rispetto al dato 2024), dovuto principalmente all'acquisizione e alla partenza di nuovi contratti di appalto in Brasile.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



4.5

**GESTIONE RESPONSABILE
DEI RIFIUTI**

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

ECONOMIA CIRCOLARE**TEMA MATERIALE****IMPEGNO**

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



SDG



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

La produzione dei rifiuti per l'anno oggetto di rendicontazione è aumentata del 6% rispetto al 2024, per effetto dell'incremento dei quantitativi avviati a smaltimento in Brasile, conseguente a una modifica normativa che ha comportato la riclassificazione delle ceneri da operazioni di recupero a rifiuti destinati a smaltimento.

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

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

IL VALORE DELLE PERSONE





Le persone sono il motore della crescita aziendale. Un gruppo coeso, valorizzato e in sintonia con i valori aziendali è essenziale per affrontare le sfide di un mercato sempre più competitivo. Garantire occupazione stabile, un ambiente di lavoro sicuro e un equilibrio tra vita professionale e privata non è solo una responsabilità etica, ma anche un fattore strategico per il successo dell'organizzazione. Per questo, negli ultimi anni, abbiamo reso strutturale lo smart working e introdotto politiche di flessibilità, supportando i nostri dipendenti nella gestione dei carichi familiari senza compromettere le loro opportunità di crescita professionale.

5.1

ASSUNZIONI E OCCUPAZIONE

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

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

I livelli occupazionali del Gruppo restano sostanzialmente stabili; al 31 dicembre 2025 l'organico conta **3.401 dipendenti** (3.485 nel 2024) di cui l'87,3% sono

operai, l'11,4% impiegati, lo 0,9% quadri e lo 0,4% dirigenti.

L'attività svolta dal Gruppo è ad alta intensità di manodopera, perché nonostante l'automatizzazione di alcune fasi del processo, una buona parte delle attività resta comunque manuale. È importante sottolineare la presenza di un numero rilevante (**97,1% di contratti a tempo indeterminato**), questo a significare che il Gruppo offre possibilità di occupazione stabile e utilizza il contratto a termine in maniera residuale, per affrontare stagionalità o eventuali picchi di lavoro. La maggior parte dei dipendenti è assunto con **contratto full-time (88,7%)**, mentre il contratto part-time è utilizzato come strumento di flessibilità per coloro che ne hanno fatto richiesta. I lavoratori non dipendenti rappresentano una parte residuale della manodopera impiegata (circa l'8%) presenti principalmente in Italia, laddove il contratto di somministrazione rappresenta un'alternativa al contratto a tempo determinato stanti le rigidità normative che limitano fortemente l'utilizzo di quest'ultimo.

Nel corso del 2025 sono state assunte 1.679 persone in tutto il Gruppo, con un tasso di turnover in entrata del 49%, ma con sostanziali differenze a livello geografico legate alle particolari caratteristiche del mercato di lavoro di ciascun paese.

Per quanto riguarda il congedo parentale, le Società garantiscono nei Paesi in cui opera il Gruppo pari condizioni di accesso per uomini e donne nel rispetto della normativa locale vigente. Nel 2025 hanno usufruito del congedo parentale 59 uomini e 86 donne con un tasso di rientro al lavoro al 31 dicembre 2025 rispettivamente dell'86,2% e del 78,1%. Il dato è in linea e conferma il trend dello scorso anno per ciò

che riguarda il calo delle nascite e, di conseguenza, delle richieste di congedo obbligatorio da parte delle donne. Ugualmente in calo risultano le richieste di congedo da parte degli uomini. I tassi di retention rimangono in entrambi i casi alti (sopra al 65% sia per gli uomini sia per le donne), in miglioramento rispetto al periodo precedente, soprattutto per quanto riguarda gli uomini.

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

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



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.2

ASCOLTO DEI DIPENDENTI E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

GRI 403-4 | 403-6

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

Il Gruppo comunica attraverso sito web, social media, mailing-list, bacheche aziendali, intranet aziendale e attraverso un sistema di Digital Signage presente all'interno della palazzina uffici e presso gli stabilimenti di lavanderia, attraverso il quale vengono condivise informazioni relative a salute, sicurezza pre-

venzione, brand, ambiente, qualità.

Servizi Italia opera nel settore delle lavanderie industriali da oltre 35 anni, adattandosi e modificando la propria strategia in funzione dei cambiamenti di mercato, spesso anticipando le tendenze future e influenzando positivamente le pratiche di settore. Normalizzare il confronto, anche quando è necessario parlare delle "cose che non vanno bene" e fare dell'ascolto una pratica condivisa sono due obiettivi che Servizi

Italia sta perseguendo con costanza per creare una squadra sempre più integrata e compatta. La formazione professionale, infatti, non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo; definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie; conso-

FOCUS ON

CHI È LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA DI SERVIZI ITALIA?

La Consigliera di Fiducia di Servizi Italia è l'**Avvocata Roberta De Leo**, professionista con consolidata esperienza nel supporto legale e nella gestione di situazioni di conflitto e discriminazione. Iscritta all'Ordine degli Avvocati di Milano e patrocinante in Cassazione, si è specializzata in diritto penale con attenzione alle tematiche di **violenza di genere, discriminazioni e molestie**, anche nel contesto lavorativo. Parallelamente alla sua attività forense, è mediatrice familiare, counselor e coordinatrice genitoriale, con una formazione specifica nella gestione dei conflitti e nella promozione di relazioni rispettose e sicure.

Nel suo percorso professionale, Roberta De Leo ha svolto il ruolo di Consigliera di Fiducia per diverse organizzazioni pubbliche e private, affiancando persone che vivono situazioni di disagio o difficoltà nelle relazioni professionali, e promuovendo percorsi di ascolto, tutela e risoluzione costruttiva dei conflitti. La sua funzione è volta a favorire un ambiente di lavoro basato sul rispetto, sulla sicurezza e sull'inclusione, offrendo un punto di riferimento indipendente e riservato per le dipendenti e i dipendenti di Servizi Italia.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



lidare la consapevolezza che la formazione è una leva strategica anche per la crescita aziendale.

Servizi Italia adotta una policy di “**Succession Planning**” (ultimo aggiornamento marzo 2021) finalizzata a garantire la continuità operativa e a supportare il ricambio generazionale all'interno della società. La policy prevede un processo strutturato, basato su fasi definite e tavole di successione, applicabile ai dirigenti con responsabilità strategica, ai senior manager e ai ruoli chiave e ruoli speciali dell'organizzazione. L'obiettivo è ridurre l'incertezza nella gestione aziendale, assicurare la copertura delle posizioni critiche e favorire l'individuazione dei potenziali successori più idonei. La politica di successione contribuisce inoltre allo sviluppo e alla valorizzazione delle competenze interne, promuovendo la crescita professionale delle risorse con potenziale di leadership e supportando la gestione sostenibile dei cambiamenti organizzativi attraverso l'individuazione di successori nel breve e nel medio termine per le posizioni manageriali strategiche.

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

Nel quadro delle iniziative dedicate all'ascolto dei

dipendenti e alla gestione responsabile del cambiamento, il Gruppo ha attivato il servizio di **Consigliera di Fiducia**, una figura terza e indipendente a cui le persone possono rivolgersi in modo riservato per segnalare situazioni di disagio lavorativo, conflitto, discriminazione o comportamenti non coerenti con i valori aziendali.

Il servizio rappresenta uno strumento di prevenzione e tutela, volto a promuovere un ambiente di lavoro rispettoso, inclusivo e orientato al benessere delle persone, favorendo l'emersione di criticità e contribuendo allo sviluppo di una cultura organizzativa fondata sul dialogo, sulla responsabilità e sulla fiducia reciproca. In questo senso, la Consigliera di Fiducia si inserisce come leva concreta di ascolto e accompagnamento nei processi di evoluzione organizzativa.

**PAROLE
O COMPORTAMENTI
SUL LAVORO TI HANNO
FATTO SENTIRE A DISAGIO?**

Come molestie, avance indesiderate, stalking.

Rivolgiti alla Consigliera di Fiducia,
l'esperta esterna all'azienda
pronta ad ascoltarti in totale anonimato.

Contattala via mail:
cdf.serviziitalia@fondazioneibellula.com
Riceverai una risposta entro 5 giorni lavorativi.

 **FONDAZIONE
LIBELLULA**  **Servizi
Italia**

Fondazione Libellula è l'Impresa Sociale per la
prevenzione e il contrasto della violenza di genere.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.3

POLITICHE
DI REMUNERAZIONE

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

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

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

tra la Società e le organizzazioni sindacali, è stato inserito un premio di risultato basato su indicatori di performance economica e di produttività.

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

Gli obiettivi principali della Politica sono:

- coinvolgere e incentivare gli Amministratori ed il Management, la cui attività è ritenuta di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo e della strategia aziendale e allineare i loro interessi al perseguimento dell'obiettivo prioritario della creazione di valore per gli Azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo, avuto altresì riguardo agli interessi degli altri stakeholders rilevanti per la Società;
- attestare la volontà della Società di condividere, con le professionalità più elevate del Gruppo, l'incremento di valore;
- favorire la fidelizzazione delle risorse chiave del Gruppo, incentivandone la permanenza al suo interno;
- supportare la realizzazione del Business Plan pluriennale approvato dal Consiglio di Amministrazione

e le strategie aziendali della Società e del Gruppo Servizi Italia, tenendo conto delle condizioni di lavoro e del benessere dei dipendenti;

- attrarre persone dotate di specifiche competenze e qualità professionali all'interno dell'azienda, favorendo una gestione di successo e la competitività e sostenibilità delle attività esercitate dalla Società e/o dal Gruppo nel lungo periodo;
- motivare la crescita remunerativa secondo parametri comparativi di mercato (paniere di società comparabili a Servizi Italia S.p.A. per settore e dimensioni utilizzato come benchmark di mercato);
- strutturare per gli Executives un sistema di remunerazione articolato in una Componente Monetaria Fissa e componenti monetarie aggiuntive variabili correlate al raggiungimento di specifici obiettivi strategici conseguiti nel breve e nel medio-lungo termine.

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

Il Gruppo, al fine di valutare il posizionamento del pacchetto retributivo riconosciuto ad amministratori, dirigenti, ruoli apicali, responsabili di funzione di staff e linee organizzative rispetto al mercato, conduce periodicamente un'analisi del posizionamento retributivo per le posizioni apicali e le key position della società (suddivisa in dirigenti, quadri, impiegati) attraverso la conduzione di un'analisi di benchmark rispetto al mercato di riferimento, con l'ausilio di un fornitore specializzato e/o indagini di mercato pubblicate da

Lettera
agli stakeholder1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo4. Sostenibilità
ambientale5. Il valore
delle persone6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



fonti riconosciute. L'analisi prende come riferimento il mercato considerando un paniere di aziende comparabili per settore di business, per dati dimensionali (in termini di fatturato e numero di dipendenti), per tipologia/caratteristiche e peso del ruolo (definito attraverso l'analisi delle job description, finalità e responsabilità del ruolo), in modo da rendere omogeneo il confronto anche tra aziende differenti.

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

RETRIBUZIONE ANNUA LORDA (RAL) determinata generalmente tenendo conto della specializzazione professionale, il ruolo organizzativo ricoperto con le connesse responsabilità;

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

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

salario minimo locale, per genere è sempre pari a 1.

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti del Gruppo esclusa la suddetta persona risulta pari a 17,96 nel 2025, 18,92 nel 2024.

Il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e l'incremento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti esclusa la suddetta persona è pari allo 0%¹⁶.

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

Per quanto riguarda invece il secondo indicatore ("Rapporto fra retribuzione complessiva femminile e maschile") il rapporto è sostanzialmente pari a 1 per la categoria operai, 0,86 per gli impiegati, 0,78 per i quadri e 2,07 per i dirigenti¹⁷. In merito a ciò e nell'ambito delle attività previste dalla certificazione UNI/PdR 125:2022, per Servizi Italia S.p.A. è stato varato un piano di miglioramento volto a migliorare il gender pay gap.

¹⁶ La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base in forma di RAL annualizzata al 31 dicembre, i benefici non monetari, i bonus (MBO) e l'LTI (valori target). Sono esclusi gli straordinari e altre componenti legate a fattori non strutturali della retribuzione. L'individuo più pagato nel corso degli esercizi analizzati è il Direttore Generale. Per la parte variabile della retribuzione sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% del premio ottenibile, in quanto gli effettivi importi erogati non sono disponibili alla data di pubblicazione del Report. Per i dipendenti a tempo parziale sono stati utilizzati tassi di retribuzione equivalenti a tempo pieno (ETP).

¹⁷ Il dato risente di un effetto distorsivo dovuto alla proporzione fra uomini e donne con la qualifica di dirigente. Per la composizione del gruppo dirigente, fare riferimento a GRI 405-1 b.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.4

**FORMAZIONE E SVILUPPO
DEI DIPENDENTI**

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

cussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.



SDG



La formazione professionale non può prescindere dal confronto e dall'ascolto: partire da ciò che si desidera apprendere, da ciò che non funziona e da ciò che manca è un passo fondamentale per creare piani di sviluppo e aggiornamento adeguati che possano colmare i gap oggettivi nelle competenze operative richieste dal ruolo e definire la cornice di valori e la strategia così che ogni dipendente possa farle proprie. La formazione è una leva strategica per la crescita aziendale ed è da questo punto che siamo partiti per costruire percorsi formativi capaci di promuovere una cultura organizzativa basata su collaborazione, comunicazio-

FORZA LAVORO PROPRIA**TEMA MATERIALE****IMPEGNO**

Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripre-



Momento di formazione presso l'Aula Magna della sede di Castellina (PR)

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ne e capacità di lavorare come gruppo verso un obiettivo comune. I percorsi che hanno caratterizzato l'ultimo anno hanno avuto come denominatore comune l'impegno a promuovere il valore della comunicazione interna, l'importanza della condivisione tra funzioni, la sostenibilità e il valore della sicurezza all'interno dei nostri ambienti di lavoro.

La **formazione** anche nel 2025 è stata uno strumento valido dell'azienda per sostenere le evoluzioni organizzative e per concretizzare un approccio lungimirante e rivolto al consolidamento e alla valorizzazione

delle competenze interne. Da questo punto di vista, è importante sottolineare che circa la metà della formazione erogata nel corso di quest'anno è stata realizzata grazie alla professionalità di colleghi esperti di diversi temi, che hanno messo a disposizione la loro competenza per l'acquisizione di nuove conoscenze da parte di altri colleghi, contribuendo così a creare percorsi strutturati per supportare la crescita professionale e organizzativa.

Questo impegno assume un valore ancora maggiore

se considerato in un'ottica di relazioni interfunzionali e di miglioramento della collaborazione tra team. Favorire la condivisione delle competenze e il lavoro congiunto tra colleghi di diverse aree permette non solo di sviluppare le singole professionalità, ma anche di rafforzare la complessiva reattività dell'organizzazione, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

In continuità con il progetto di **valutazione delle competenze** iniziato nel 2024, sono stati realizzati incontri formativi con l'obiettivo di costruire un modello di leadership ispirato ai nostri valori aziendali che gradualmente arrivi a coinvolgere sempre più risorse e porti al consolidamento di comportamenti e competenze che sono parte della nostra realtà e della nostra cultura aziendale.

In ambito innovazione e sicurezza, è continuato anche quest'anno il programma di **Cybersecurity Awareness** iniziato nel 2024. Tale programma ha visto il coinvolgimento di 250 dipendenti per un totale di oltre 780 ore di formazione, realizzate grazie al contributo di un partner esterno specializzato. Attraverso moduli e-learning interattivi, i partecipanti hanno approfondito le principali minacce informatiche e le buone pratiche per prevenire rischi digitali, sviluppando un approccio più responsabile e consapevole.

In linea con il nostro impegno per la diversità, equità e inclusione (DEI), abbiamo organizzato incontri su tematiche di genere, comunicazione inclusiva e benessere aziendale, coinvolgendo sia esperti esterni sia risorse interne. Tra queste iniziative, diverse sessioni dedicate al contrasto a violenza di genere e molestie sul luogo di lavoro.

Oltre alla crescita delle competenze specifiche, la formazione rappresenta anche un'occasione per coin-



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

IL VALORE DELLA FORMAZIONE E DELL'INNOVAZIONE

Dal momento della sua fondazione a oggi, l'Academy di Servizi Italia ha coinvolto circa 350 persone, che sono state formate su argomenti che hanno spaziato dall'ambiente alla tracciabilità, passando per informatica e finanza.

La forza di un progetto di Academy interna risiede nella partecipazione attiva delle diverse funzioni aziendali, che non solo propongono idee e soluzioni comuni, ma diventano anche facilitatori nello sviluppo di nuove competenze. Grazie alla varietà di prospettive, le soluzioni emergono già integrate e condivise fin dalla nascita, rendendo il processo naturalmente trasversale. La logica è 'dal basso': non è l'azienda a imporre i temi formativi, ma sono le proposte e le idee provenienti dalle diverse aree e funzioni, che partecipano in prima persona all'organizzazione e alla realizzazione dei progetti. In questo modo, l'Academy non solo favorisce l'apprendimento, ma si configura come uno strumento trasformativo, capace di generare innovazione e crescita diffusa in tutta l'organizzazione.



ACADEMY



volgere le persone su temi più ampi e strategici per l'azienda. Attraverso momenti dedicati, i collaboratori possono approfondire aspetti quali l'accordo di secondo livello, l'analisi dei risultati della customer satisfaction, la salute e la prevenzione. Questo approccio contribuisce a creare consapevolezza condivisa, favorisce il dialogo tra diverse funzioni e rafforza il senso di responsabilità collettiva, trasformando la formazione in uno strumento di partecipazione e crescita organizzativa.

Nel corso del 2025, il Gruppo ha erogato un totale di 25.104 ore di formazione, pari a 7,38 ore per dipendente, coinvolgendo per il 71,5% operai, il 24,6% impiegati, il 3,3% quadri e l'0,6% dirigenti. La diminuzione delle ore di formazione erogate rispetto al 2024 (-12,78%) è dovuta principalmente all'area italiana, in conseguenza alla variabilità annuale dei corsi di aggiornamento in materia di sicurezza.

Il numero di ore di formazione erogate dalla Capogruppo è diminuito del 30,63%; in Brasile è aumentato del 15,91% e in Turchia è diminuito del 15,39%. Complessivamente, il 38,4% delle ore di formazione erogate dal Gruppo ha riguardato formazione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

In sintesi, l'ammontare delle ore di formazione a livello di Gruppo nel 2025 è il risultato della pianificazione e gestione dei processi formativi iniziata nel corso degli anni passati e in linea con l'ottica human centric, finalizzata alla valorizzazione delle competenze dei lavoratori e alla crescita strategica dell'azienda.

Di seguito i principali ambiti di formazione suddivisi per area geografica:

ITALIA

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

BRASILE

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

TURCHIA

- Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, Ambiente e Qualità
- Tecnologia e sviluppo delle competenze professionali
- Diritti dei lavoratori, relazioni interpersonali, violenza di genere, welfare e etica aziendale



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.5

**DIVERSITÀ
E PARI OPPORTUNITÀ**

GRI 405-1

FORZA LAVORO PROPRIA**TEMA MATERIALE****IMPEGNO**

Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termini per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da

coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.



SDG



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

Viviamo in un contesto storico di grande frammentazione: voci, vecchie e nuove, che chiedono sensibilità e rispetto non sempre trovano orecchie disposte ad ascoltare e accogliere il cambiamento. Per noi è proprio questo il momento giusto per prendere posizio-

ne rispetto alle grandi sfide sociali che ci troviamo davanti. Ogni passo in questa direzione permette di promuovere la partecipazione attiva in una società dove ogni persona è valorizzata, rispettata e parte integrante di un progetto comune.

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

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

Servizi Italia **mantiene la certificazione ISO 30415**, standard internazionale che riconosce l'impegno dell'azienda nella promozione della diversità e dell'inclusione all'interno dell'organizzazione. La certificazione attesta l'adozione continuativa di pratiche e politiche inclusive volte a garantire pari opportunità, valorizzare le differenze e promuovere un ambiente di lavoro equo e rispettoso per tutte le persone del Gruppo. Il mantenimento di questo standard confer-

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ma il percorso intrapreso da Servizi Italia nel rafforzamento di una cultura aziendale fondata sull'inclusione e sulla sostenibilità sociale, contribuendo in modo strutturale allo sviluppo di un contesto lavorativo

etico, responsabile e orientato al benessere delle persone.

Servizi Italia fa parte del network di **Fondazione Li-**

bellula, la rete di aziende impegnate per la prevenzione e il contrasto della violenza di genere attraverso una cultura inclusiva. La fondazione accompagna le aziende nella costruzione di ambienti di lavoro più equi e accoglienti promuovendo progetti di sensibilizzazione e formazione e condividendo strumenti per prevenire e contrastare la violenza e le discriminazioni di genere. L'obiettivo è quello di rendere i luoghi di lavoro spazi sicuri, dove il cambiamento culturale diventa realtà, partendo dalle persone e dai valori condivisi.

Nel corso dell'anno, Servizi Italia ha rafforzato il proprio impegno nella prevenzione e nel contrasto della violenza di genere attraverso un percorso articolato di formazione, sensibilizzazione e confronto, realizzato con il coinvolgimento di formatori ed esperti sui temi dell'equità, del rispetto e delle relazioni consapevoli. L'azienda ha inoltre sostenuto e promosso campagne di comunicazione dedicate, in particolare in occasione di ricorrenze simboliche come l'8 marzo e il 25 novembre, contribuendo a diffondere una cultura di attenzione e responsabilità condivisa.

Parallelamente, è stato sviluppato un percorso specifico volto a riconoscere e contrastare anche la violenza domestica, ampliando il perimetro di attenzione al benessere delle persone oltre il contesto lavorativo. In questo quadro si inserisce il progetto **Safe@Work**, che è stato incluso tra le buone pratiche emerse dalla terza edizione del Premio Libellula Inspiring Company 2025. Il progetto è stato inoltre selezionato per un e-book che raccoglie una selezione di iniziative e percorsi premiati e segnalati, raccontando storie di impegno concreto verso l'equità, l'inclusione e la prevenzione della violenza di genere: esperienze diverse per contesto e approccio, ma accomunate dalla capa-

FOCUS ON

L'AZIENDA COME LUOGO DI VITA

Il luogo di lavoro non è solo uno spazio produttivo, ma una vera e propria **agorà contemporanea**: uno spazio di incontro, relazione, scambio, conflitto e trasformazione. Qui le persone non portano solo competenze professionali, ma anche identità, storie, corpi, emozioni, fragilità e desideri.

Nel vivere quotidianamente l'altro, soprattutto quando l'altro non corrisponde ai nostri canoni, ai nostri schemi o alle nostre aspettative, possono emergere **resistenze, paure, atteggiamenti oppositivi**. Ciò che non riconosciamo come "simile a noi" può spaventarci perché ci costringe a immaginare altri possibili "noi". In quel momento si attiva quello che potremmo chiamare "il lato oscuro della mente": si formano categorie, si consolidano pregiudizi, si costruiscono muri invece di ponti. Questi meccanismi sono spesso inconsapevoli, automatici, radicati in schemi di pensiero che abbiamo ereditato o costruito nel tempo.

L'obiettivo non è mai "insegnare cosa pensare", ma **creare uno spazio sicuro di esplorazione** in cui chi parteciperà potrà interrogarsi su cosa accade dentro di noi quando incontriamo la differenza. Servizi Italia sceglie quindi di esplorare il lato generativo dell'incontro con l'altro, riconoscendo che **lavorare con le persone significa, prima di tutto, imparare a viverle**. Il luogo di lavoro diventa così non solo un'agorà, ma un laboratorio di umanità, dove ciascuno può portare la propria autenticità e contribuire a un ambiente più ricco, più inclusivo, più umano.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ciò di generare un impatto che va oltre i singoli team, coinvolgendo comunità e territori.

In questo percorso, il canale **SI-Ascolta** rappresenta uno strumento centrale a disposizione della **DEI Manager** per raccogliere spunti, contributi e suggerimenti sui diversi stream della diversity, valorizzando la partecipazione attiva delle persone come elemento imprescindibile quando si affrontano temi che riguardano tutte e tutti. Ogni azienda opera infatti all'interno della società e ne riflette inevitabilmente i cambiamenti in atto – dalle differenze generazionali, etniche e di orientamento, fino alle trasformazioni culturali e sociali più ampie – rendendo diversità, equità e inclusione una priorità globale, sostenuta da un quadro crescente di normative, linee guida, risorse e strumenti di supporto.



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.6

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

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

FORZA LAVORO PROPRIA



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

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

sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).



SDG



Il Gruppo Servizi Italia considera la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone beni preziosi da tutelare in ogni momento e si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza nei siti in cui opera, al fine di garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro. L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, il presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura, i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze nel Gruppo sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

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

- il **rispetto della normativa, l'adozione dei migliori standard e la condivisione delle esperienze;**
- la realizzazione, l'attuazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori in coerenza con lo standard internazionale ISO 45001;

- la riduzione degli infortuni, delle malattie professionali e di altri eventi incidentali attraverso l'attuazione di idonee misure di prevenzione e a verifica della loro adeguatezza ed efficacia;
- l'identificazione e la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza e l'adozione di un approccio sistematico per eliminarli alla fonte o, quando non è possibile, minimizzarli;
- la promozione di iniziative di informazione per diffondere e consolidare la cultura della salute, della sicurezza e del benessere organizzativo (ad es. progetto "digital signage");
- l'adozione di metodi di lavoro ispirati alla qualità e la loro diffusione attraverso una formazione incisiva ed efficace che mira a unire saldamente gli aspetti tecnici e quelli della sicurezza;
- l'impegno diretto dei responsabili volto al rafforzamento di una solida cultura di leadership sulla sicurezza;
- l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili a tutti i livelli dell'organizzazione;
- la progettazione dei luoghi di lavoro e la fornitura di attrezzature e strumenti idonei allo svolgimento delle attività lavorative garantendo le migliori condizioni di salute, sicurezza, comfort e benessere;
- il rigore nella selezione e nella gestione degli appaltatori e dei fornitori e la promozione del loro coinvolgimento nei programmi di miglioramento continuo delle performance di sicurezza;
- l'attenzione costante verso le comunità e verso tutti coloro che operano o entrano in contatto con le attività del Gruppo attraverso la condivisione di una cultura di tutela della salute e della sicurezza;
- la definizione annuale di obiettivi specifici e misurabili e il loro monitoraggio continuo per verificarne l'effettivo conseguimento attraverso il coinvolgimento del top management.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



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

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

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

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

- la valutazione preventiva dei rischi e la loro eliminazione e/o riduzione, attraverso l'applicazione delle più aggiornate conoscenze tecniche;
- l'individuazione delle misure di prevenzione necessarie e del relativo programma di attuazione;
- l'adozione di misure di mitigazione dei rischi residui, dando priorità alle misure collettive rispetto a quelle individuali;
- l'intervento attivo, responsabile e integrato, di tutti i soggetti interessati alla sicurezza, coinvolgendo i lavoratori e/o i loro rappresentanti, a partire dall'in-

dividuazione delle situazioni di rischio fino alla scelta delle soluzioni per prevenirle e/o ridurle;

- la nomina, ove previsto, del medico competente e la predisposizione della sorveglianza sanitaria per i lavoratori adibiti a specifiche lavorazioni a rischio;
- la predisposizione di un programma di informazione e formazione dei lavoratori, al fine di realizzare una maggiore consapevolezza nell'affrontare le situazioni di rischio;
- la regolare manutenzione e pulizia degli ambienti di lavoro.

La gestione dei rischi nelle singole società del Gruppo è garantita attraverso un'analisi e valutazione dei rischi tipici dei luoghi di lavoro e delle sostanze e attrezzature in essi presenti, per i quali sono individuate specifiche misure di prevenzione e protezione, individuali e collettive. In particolare, il Datore di Lavoro valuta tutti i rischi associati alle attività lavorative, routinarie e straordinarie, ovvero i pericoli che possono causare eventi infortunistici a danno del lavoratore, con effetti di tipo "acuto", e i pericoli che hanno come conseguenza malattie professionali, rischi di igiene industriale, con effetti di tipo "cronico". L'obiettivo principale della valutazione dei rischi è quello di istituire un sistema di gestione permanente e organico finalizzato alla presentazione, riduzione e controllo dei possibili fattori di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori. Presupposto fondamentale per raggiungere questo obiettivo è l'individuazione di tutti i fattori di rischio potenzialmente esistenti in azienda, delle loro reciproche interazioni, nonché la valutazione della loro entità effettuata, ove necessario, mediante metodi analitici e strumentali.

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

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

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

I principali rischi per la salute e sicurezza cui risultano esposti il personale dipendente e i collaboratori esterni, il cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'Organizzazione, sono da ricondursi allo svolgimento delle attività operative di erogazione dei servizi e presso i siti produttivi del Gruppo. L'identificazione di tali rischi è stata effettuata attraverso l'osservazione delle attività e un'analisi dei near misses segnalati, oltre che dei principali eventi occorsi negli ultimi tre anni, considerando tutti i tipi di infortunio sul lavoro (morte, amputazione, frattura, ernia o lesione da sforzo, ustioni, ecc.). In particolare, ai pericoli di tipo meccanico, alla caduta da scale e agli incidenti stradali, sono associati i principali rischi in grado di provocare infortuni sul lavoro con conseguenze gravi, ovvero incidenti dai quali il lavoratore non può ristabilirsi, non si ristabilisce o non è realistico prevedere che si ristabilisca completamente ritornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro sei mesi. È stata inoltre posta attenzione ai rischi derivanti dal comportamento degli operatori e dall'ambiente di lavoro; a questo

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



scopo, già dal 2023, è attiva una specifica campagna di formazione e informazione.

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

A seguito di una prima valutazione del rischio di molestie e violenze sul luogo di lavoro, condotta ai sensi degli artt. 17, 28 e 29 del D. Lgs. 81/2008 e coinvolgendo la popolazione lavorativa di Servizi Italia S.p.A., è emerso che tale rischio è presente all'interno dell'organizzazione. Per affrontare questa criticità, è stato implementato il pacchetto "Safe@Work" di Fondazione Libellula, già illustrato nei paragrafi precedenti insieme alla figura della Consigliera di Fiducia, che include l'elaborazione di un Codice di Condotta Anti-molestie, un piano di formazione esteso con focus sul riconoscimento e gestione di discriminazioni e molestie, per accrescere consapevolezza e strumenti operativi.

Infortuni e malattie professionali

La sicurezza delle persone è una priorità fondamentale per Servizi Italia, che si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri, salubri e conformi alle normative vigenti. Il Gruppo adotta un approccio proattivo alla gestione dei rischi, combinando misure preventive, formazione e monitoraggio continuo, al fine di ridurre al minimo la probabilità di infortuni e incidenti sul lavoro.

In termini di frequenza di accadimento, nel 2025 il Gruppo ha registrato un tasso di **infortuni sul lavoro**, per il personale dipendente, pari a 28,93 basato su 1.000.000 di ore lavorate, in aumento del 35% rispetto al dato 2024. Questo dato è influenzato da un incremento degli infortuni in Turchia (+33%) e Brasile (+66%); la variazione è dovuta principalmente a un maggior numero di ferite da oggetti taglienti o pungenti e da un miglioramento qualitativo nella raccolta e registrazione del dato.

Per quanto riguarda invece il personale esterno, si registra un tasso di infortuni sul lavoro pari a 22,63 in linea rispetto al 2024 (22,57).

Le aziende del Gruppo mantengono una vigilanza costante sull'andamento degli infortuni, intervenendo attivamente per ridurre il numero di incidenti. Tale impegno si manifesta attraverso interventi mirati su aspetti impiantistici e strutturali, nonché sull'organizzazione del lavoro. Inoltre, viene posta un'attenzione particolare sulla consapevolezza dei dipendenti, implementando apposite sessioni di formazione per garantire una maggiore consapevolezza e attenzione alla sicurezza sul luogo di lavoro. Nel corso del 2025, il Gruppo Servizi Italia non ha registrato alcun infortunio mortale e nessun infortunio con gravi conseguenze per durata (> 180 giorni nell'anno di rendicontazione).

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 2025 sono proseguite le iniziative volte a rafforzare il sistema di

controllo, anche sulle imprese appaltatrici e l'integrazione tra le aree di business e le funzioni di salute e sicurezza, al fine di individuare le potenziali aree a rischio e prevenire l'insorgere degli infortuni.

Per quanto riguarda invece le **malattie professionali**, si segnala che le denunce pervenute hanno riguardato esclusivamente lavoratori della Capogruppo. Rispetto all'anno 2024, i casi di malattie professionali registrano un calo e si riportano in linea con gli anni antecedenti. Le patologie sono direttamente collegabili ai rischi di movimentazione manuale dei carichi e sovraccarico biomeccanico arti superiori. La prevalenza riguarda il genere femminile (100%).

Per i dettagli si rimanda alla sezione Allegati di questo documento.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ITALIA

In Italia, nel corso del 2025, sono proseguite le attività di auditing di prima parte svolte dai responsabili preposti, in presenza e da remoto, nel rispetto del piano di audit annuale e finalizzate principalmente alla valutazione e al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro; allo stesso modo sono stati condotti, con riscontro positivo, audit di terza parte eseguiti dagli organismi di certificazione al fine del rilascio del certificato di conformità in materia di salute e sicurezza. In conseguenza delle modifiche al TU Sicurezza introdotte dal D.lgs. 106/2009, relativamente ai compiti e alle responsabilità del preposto, sono stati organizzati specifici momenti di confronto interno e sessioni di aggiornamento formativo al fine di allineare nomine e competenze allo svolgimento dei compiti di controllo e di verifica dell'osservanza delle norme sulla sicurezza sul lavoro così come indicate all'art. 18.

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

BRASILE

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

TURCHIA

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

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



5.7

WELFARE, BENESSERE
E SERENITÀ SOCIALE

GRI 401-2

Favorire un corretto equilibrio tra vita professionale e privata non è solo un obiettivo etico, ma rappresenta una leva concreta per migliorare la qualità della vita dei dipendenti, aumentandone motivazione, soddisfazione e coinvolgimento.

Bilanciare tempo ed energie tra ambiti lavorativi e personali consente di accrescere il benessere psico-fisico e di sostenere stili di vita più sereni e coerenti con i ruoli familiari e sociali. L'azienda, da parte sua, offre flessibilità e strumenti per rispondere alle esigenze operative, garantendo efficacia, qualità e competitività.

In questo contesto, Servizi Italia ha implementato diverse iniziative di **work-life balance**, tra cui:

- **smart-working** fino a due giorni a settimana, flessibilità di orario e venerdì corto nei mesi estivi per il personale impiegatizio;
- congedo parentale a ore per i dipendenti a tempo indeterminato;

- cessione solidale di ferie e permessi in situazioni di difficoltà;
- due giornate di congedo retribuito per malattia dei figli;
- permessi per screening medici preventivi.

Per il Gruppo, la conciliabilità tra vita e lavoro non è solo un beneficio per i dipendenti, ma un vero motore di crescita organizzativa, in termini di produttività, engagement e reputazione aziendale

Il welfare aziendale di Servizi Italia va oltre la semplice componente retributiva, offrendo benefit, servizi e soluzioni personalizzate per rispondere ai bisogni dei dipendenti e del loro nucleo familiare. Tra le principali iniziative:

- **Assistenza sanitaria** integrativa, convenzioni e buoni pasto;
- **Piattaforma Welfare Aziendale Edenred**, che permette di convertire in forma volontaria la quota di retribuzione variabile in benefit personalizzati (previdenza, istruzione/formazione, assistenza);
- **Borse di studio** per i dipendenti e i loro figli, con 25 borse assegnate ogni anno: 20 per studenti di scuole medie e superiori e 5 per studenti universitari;
- **FASILL**, fondo paritetico di assistenza sanitaria integrativa, basato sui principi di non discriminazione e complementarità rispetto al Servizio Sanitario Nazionale;
- **Convenzioni per prestiti e strumenti di welfare**

finanziario, che consentono ai dipendenti di accedere a prodotti finanziari utilizzando il salario come garanzia.

Queste iniziative contribuiscono a ridurre le preoccupazioni dei lavoratori, migliorando la qualità della vita, la soddisfazione e il clima aziendale, e rafforzano la capacità del Gruppo di attrarre e fidelizzare talenti, consolidando nel contempo una reputazione positiva e sostenibile sul mercato.

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

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

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

Infine, con riferimento all'indicatore GRI 401-2, per quanto riguarda il perimetro Italia, non vi sono differenze nei benefit standard riconosciuti



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



ti ai dipendenti full-time e part-time. Eventuali istituti sono riproporzionati in base alla percentuale di part-time, ma l'accesso ai benefit è garantito a tutti i dipendenti nel rispetto della normativa vigente e dei contratti collettivi applicati. Analogamente, nel perimetro Brasile non si rilevano differenze tra i benefit riconosciuti ai lavoratori a tempo pieno e quelli previsti per lavoratori temporanei o part-time, nel rispetto della normativa locale applicabile.

Nel perimetro Turchia, eventuali benefit riconosciuti ai dipendenti sono erogati in conformità alla normativa turca in materia di lavoro e sicurezza sociale. I lavoratori aventi diritto beneficiano delle tutele previste dalla legislazione vigente, tra cui assistenza sanitaria, copertura per invalidità, congedi parentali e trattamenti pensionistici. Non sono previsti benefit aziendali aggiuntivi riservati esclusivamente ai dipendenti full-time rispetto a quanto stabilito dalla legge.

FOCUS ON

I CORPORATE WELLNESS GAMES

Nel maggio 2025 il team di Servizi Italia ha partecipato ai Corporate Wellness Games presso lo Stadio Tardini di Parma, un evento sportivo interaziendale che coinvolge realtà del territorio in attività ludico-sportive pensate per promuovere aggregazione, partecipazione, spirito di squadra e collaborazione tra colleghi.

Questa esperienza ha offerto alle persone dell'azienda l'opportunità di mettersi alla prova in giochi di squadra e discipline accessibili a tutti, favorendo la creazione di relazioni informali tra ruoli diversi e rafforzando i legami interni.

L'impegno in iniziative come i Corporate Wellness Games riflette l'attenzione di Servizi Italia al benessere fisico e sociale dei propri collaboratori, contribuendo alla costruzione di un ambiente di lavoro positivo, inclusivo e orientato alla qualità delle relazioni umane.



La squadra di Servizi Italia che ha preso parte alla prima edizione dei Corporate Wellness Games presso lo Stadio Tardini di Parma



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



5.8

RELAZIONI INDUSTRIALI

GRI 2-30

Nella prima parte del 2025 la Capogruppo ha siglato per Servizi Italia SpA, il nuovo accordo integrativo aziendale per gli anni 2025-2026. L'accordo è frutto del dialogo e della collaborazione con le rappresentanze sindacali FILCTEM CGIL, FEMCA CISL e UILTEC e rappresenta un passo significativo nel rafforzamento delle condizioni di lavoro, del benessere organizzativo e della crescita sostenibile di Servizi Italia.

Il documento si articola in cinque macroaree strategiche:

- **Diversity, Equity e Inclusion:** promozione di un ambiente di lavoro equo, rispettoso e inclusivo, sostenuta da certificazioni ISO 30415:2021, UNI/PdR 125:2022, SA8000 e Family Audit, con iniziative a supporto della cultura inclusiva e del contrasto alla violenza di genere.
- **Istruzione e Formazione:** investimento nello sviluppo delle competenze e nella crescita professionale, con percorsi formativi mirati, onboarding strutturato e la Corporate Academy come hub per l'innovazione.
- **Salute e Sicurezza:** approccio integrato basato su cultura della sicurezza, sviluppo sostenibile, strate-

gia ambientale e metodo partecipativo, con analisi dei "near misses", programmi di comunicazione interna e coinvolgimento attivo delle persone.

- **Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo:** strumenti per favorire l'equilibrio tra lavoro e vita privata, tra cui ferie e permessi solidali, congedo parentale a ore, permessi per malattia dei figli, screening preventivi, part-time agevolato e borse di studio.
- **Salario Variabile / Premio di Risultato:** incentivazione basata su produttività e redditività, con possibilità di conversione del premio in welfare o destinazione a fondi di previdenza complementare.

L'Accordo Integrativo Aziendale conferma l'impegno di Servizi Italia a valorizzare le persone, promuovere inclusione e sicurezza, e costruire un ambiente di lavoro sostenibile, equo e motivante.

L'11 Novembre 2025 si è avviata formalmente la trattativa per il rinnovo del CCNL di settore (Lavanderie industriali, centrali di sterilizzazione e servizi medici affini) per il triennio 2026 - 2028. In uno scenario in cui le aziende del settore stanno lentamente uscendo dalle crisi che hanno segnato il periodo 2020 - 2025, le sfide più urgenti e concrete riguardano:

- la tenuta contrattuale e il fenomeno del dumping
- l'impatto del nuovo Codice degli Appalti e del mancato adeguamento dei corrispettivi
- il costo dell'energia
- il superamento di alcune rigidità contrattuali che non corrispondono più alle esigenze specifiche dei lavoratori e delle imprese.

La delegazione datoriale e quella sindacale si sono date come obiettivo quello di siglare il nuovo accordo entro la prima metà del 2026, anche per evitare il prolungarsi della vacanza contrattuale.

Il progetto di riorganizzazione della società controllata Wash Service è proseguito anche nel corso del 2025; tale progetto comportato l'attivazione di una CIGS (Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria) per la sede di Valbrembo, oltre ad una serie di azioni riorganizzative nelle altre sedi della società.

Tutti i dipendenti sono coperti da **Contratti di lavoro collettivi** basati sulla legislazione nazionale di riferimento. Per quanto riguarda le aziende italiane controllate dalla Capogruppo, si segnala che Steritek S.p.A. applica il CCNL Commercio Confesercenti, mentre Wash Service S.r.l. applica il Contratto Collettivo Nazionale per i lavoratori dipendenti dalle imprese del sistema industriale integrato di servizi tessili e medici affini. In Brasile le società del Gruppo applicano la normativa in materia giuslavorista vigente in loco, nello specifico la Convenção Coletiva de Trabalho, che prevede un trattamento minimo salariale per tutti i lavoratori del Brasile. È prevista inoltre una quota variabile di retribuzione legata a risultati aziendali (es. PLR).

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



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE





6.1

STRATEGIE DI APPROVVIGIONAMENTO

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

CONDOTTA AZIENDALE



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

Monitoraggio e coinvolgimento dei fornitori sono fondamentali per raggiungere prestazioni di approvvigionamento etico e sostenibile. Il Gruppo si trova in una posizione privilegiata per influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare il cambiamento che avrà un impatto su persone, comunità e paesi in cui opera, grazie alla sua rete di contatti e alla comprovata esperienza commerciale. Il Gruppo può influenzare le strategie e le pratiche globali e guidare un cambiamento che avrà un impatto non solo

sul servizio, ma anche sulla qualità, la stabilità finanziaria, la reputazione, l'ambiente e i diritti umani.



SDG



L'offerta di un servizio di qualità è il risultato di un approfondito lavoro di condivisione, collaborazione, impegno congiunto e relazioni stabili basate sulla fiducia. A livello di Gruppo crediamo nell'importanza

di sviluppare collaborazioni strette e proficue con i fornitori che trovano le loro fondamenta in valori quali etica, rispetto e collaborazione trasparente.

Nel corso degli anni, i temi legati alla sostenibilità hanno iniziato a permeare le **strategie di approvvigionamento**, portandoci a porre maggiore attenzione sulla selezione di fonti sostenibili; nonostante non si sia ancora iniziata una valutazione dei fornitori sui criteri ambientali e sociali, siamo consapevoli del ruolo che abbiamo nel creare un circolo virtuoso di impegno condiviso, influenzando positivamente tutta la catena sui temi etici e di sostenibilità sociale e ambientale, oltre che in materia di prevenzione della corruzione. Inoltre, per Servizi Italia è fondamentale che l'integrità del business, il rispetto dei diritti umani e la salvaguardia ambientale siano elementi prioritari nella definizione degli obiettivi lungo tutta la ca-



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



tena di fornitura e debbano quindi necessariamente integrarsi nelle strategie di approvvigionamento, in modo da permetterci di affrontare con successo le nuove sfide e realizzare, insieme ai nostri stakeholder, un nuovo modello di azienda in grado di mettere al centro l'innovazione e la circolarità, sviluppando sinergia tra valori, economia e sviluppo produttivo, convinti che questa sia la strada per creare nuove e importanti opportunità di crescita. Servizi Italia si è dotata di un sistema di gestione aziendale integrato per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia la Salute e la Sicurezza, la Responsabilità Sociale e la Prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di perseguire obiettivi di qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti, di consapevolezza della necessità di contenimento dei rischi Climate Change e dell'uso efficiente delle risorse naturali, di contrasto ad ogni forma di corruzione e comportamento anticoncorrenziale, di rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro.

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

Per quanto riguarda le controllate turche e brasi-

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

Gli obiettivi di crescita sostenibile che ci siamo posti sono un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma deve coinvolgere positivamente

tutti i soggetti ad essa collegati. Oggi, fornitori attuali e potenziali vengono qualificati attraverso un portale web grazie al quale è possibile approfondire la conoscenza dei propri partner e scambiare informazioni in modo più completo, con la possibilità anche di condividere informazioni con le altre funzioni aziendali coinvolte. Attraverso questo strumento, è possibile valutare il grado di maturità rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani, alle pratiche di lavoro, alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza sul lavoro e all'anticorruzione; il fine è di coinvolgere attivamente i fornitori affinché possano raggiungere livelli prestazionali elevati e durevoli nel tempo, in

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



BENI DUREVOLI

Tessili, strumentario chirurgico, macchinari/impianti, ecc.



MATERIALI DI CONSUMO

Chimici, ricambi, imballi ecc.



SERVIZI

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



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



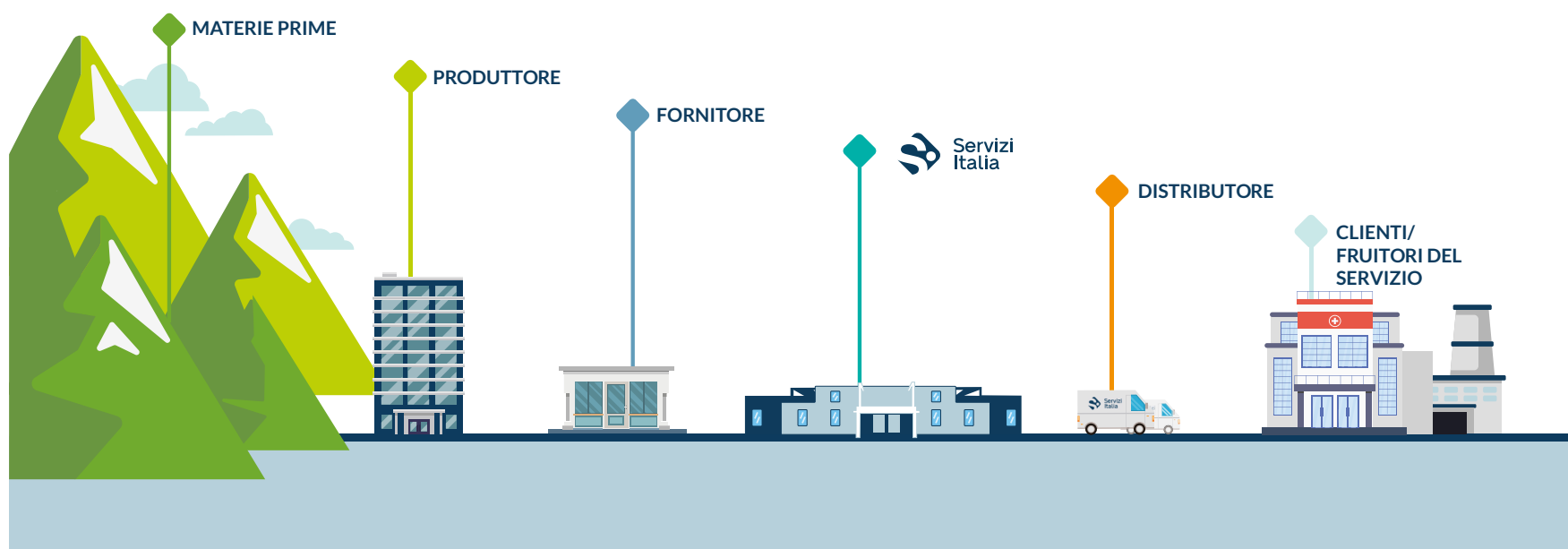
un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore sostenibile.

I criteri di valutazione dei fornitori sono analoghi per ciascuna categoria di prodotto: affidabilità, rispetto dei tempi di consegna, corrispondenza alle specifiche di qualità dei prodotti, capacità produttiva e temi etici nel business. Servizi Italia promuove iniziative nel rapporto con i propri fornitori affinché all'interno dell'organizzazione e della catena

di fornitura di quest'ultimo si raggiungano i più alti standard in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro; il rispetto dei principi di chiarezza, correttezza e trasparenza, perseguendo i principi della prevenzione della corruzione; il rispetto dei principi contenuti nelle convenzioni ILO; la consapevolezza e il contenimento dei rischi da Climate Change, nel rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente, dell'energia e delle risorse naturali.

Servizi Italia è impegnata nel continuo rafforzamento delle proprie pratiche di monitoraggio e due dili-

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



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Nel corso del 2025, circa 4.000 fornitori hanno fatturato al Gruppo Servizi Italia, per una spesa suddivisa per paese come riportato nelle seguenti tabelle:

Spesa per fornitori locali nel 2025 (in migliaia di €)¹⁸

	2025				2024			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
SPESA FORNITORI LOCALI	153.334	21.488	4.129	178.950	160.131	25.553	4.583	190.267
TOTALE ACQUISTI	155.112	22.160	4.129	181.401	162.184	26.688	4.583	193.455
% SU TOTALE	98,85%	96,97%	100%	98,65%	98,73%	95,75%	100%	98,35%

Numero fornitori locali nel 2025¹⁹

	2025				2024			
	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO	ITALIA	BRASILE	TURCHIA	GRUPPO
NR. FORNITORI LOCALI	2.359	1.015	538	3.912	2.901	1.084	566	4.551
NR. TOTALE FORNITORI	2.414	1.026	538	3.978	2.949	1.098	566	4.613
% SU TOTALE	97,72%	98,93%	100%	98,34%	98,37%	98,72%	100%	98,66%

L'attenzione crescente da parte di tutti gli stakeholder alle performance ESG delle aziende, insieme all'entrata in vigore di nuove normative europee, coinvolge l'intera catena del valore, inclusi i fornitori.

Sia in Servizi Italia sia nelle partecipazioni strategiche

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

fornitori vengono richieste informazioni rilevanti per la qualifica ESG, suddivise in diverse macroaree di analisi. Queste includono i dati anagrafici e le referenze aziendali, l'assenza di coinvolgimento in casi di corruzione da parte dell'azienda e dei suoi dirigenti apicali, il possesso di certificazioni e qualifiche profes-

¹⁸ Il valore monetario per fornitore è calcolato al netto delle inter-company ed esclude l'IVA ad eccezione dei dati relativi al Brasile. I tassi di cambio applicati sono quelli medi per il periodo di riferimento.

¹⁹ Nella definizione di spesa su fornitori locali, come "fornitori locali" sono stati considerati quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola business unit (Italia, Brasile, Turchia). Per "sedi operative significative" sono state considerati i dati sugli acquisti delle diverse aree geografiche di appartenenza delle società del gruppo (Italia, Brasile, Turchia), analogamente al criterio utilizzato per "locale".

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



sionali, oltre ad aspetti tecnici e organizzativi relativi ai sistemi di gestione.

Vengono inoltre valutati il rispetto degli adempimenti normativi in materia di ambiente, sicurezza sul lavoro e risorse umane, nonché i parametri legati alla qualità, all'etica, alla sostenibilità ambientale ed energetica, e alla salute e sicurezza. Il processo di qualifica si applica a tutti i fornitori considerati significativi ESG²⁰, ovvero le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali.

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

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

A fine 2025, Servizi Italia ha qualificato 240 fornitori (di cui 39 nuovi) su un totale di 250 come significativi per i loro impatti ambientali, sociali e di governance (ESG). Tale qualifica corrisponde al 96% in termini di

numero di fornitori e al 99,62% in termini di volume di acquisti.

Nel 2025, il 100% dei fornitori significativi di Servizi Italia S.p.A. è stato qualificato secondo criteri ambientali (possesso certificazione ISO 14001) e sociali (possesso certificazione SA8000); dei 39 nuovi fornitori registrati sul portale 4 sono risultati in possesso della certificazione SA8000 e 10 sono invece risultati in possesso della certificazione ISO 14001.

Il Gruppo si impegna affinché questo tipo di analisi venga estesa nei prossimi anni anche alle società controllate. A partire dal 2024, Servizi Italia invita i propri fornitori a partecipare a una valutazione iniziale (*scoring*) sui criteri ambientali, sociali e di governance (ESG). L'iniziativa mira a incentivare l'adozione di pratiche sostenibili lungo l'intera catena di fornitura, garantendo conformità alle nuove normative europee, riducendo rischi operativi, legali e reputazionali, e favorendo una supply chain più responsabile.

In Brasile, la sottoscrizione della Dichiarazione di Conformità Etica e Sociale (mod. PSQ.07-FR07) è attualmente prevista per i fornitori con cui è in essere un contratto formalizzato, che rappresentano circa il 10% del totale. La restante parte della base fornitori è costituita prevalentemente da partner coinvolti in forniture occasionali o spot.

In un'ottica di progressivo rafforzamento del sistema di qualifica e monitoraggio della supply chain, a partire dal 2026 è prevista l'estensione della sottoscrizione della Dichiarazione di Conformità Etica e Sociale e delle Politiche Anticorruzione a tutti i fornitori con un fatturato annuo superiore a R\$ 50.000,00.

Il monitoraggio delle performance ESG dei fornitori

consente di accrescere trasparenza, prevenire potenziali impatti negativi sull'azienda e assicurare continuità e qualità nei servizi. In questo contesto, promuovere lo *scoring* ESG non rappresenta solo un obbligo normativo, ma anche un'opportunità strategica per costruire un modello di business più resiliente, sostenibile e orientato al futuro.

²⁰ Sono considerati fornitori significativi ESG le società nella catena del valore le cui attività si ritiene possano avere impatto sulle tematiche ambientali e sociali (ad es. fornitori di tessili, agenzie per il lavoro, imprese di gestione rifiuti, terzisti, fornitori di prodotti chimici ecc.)



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

I DIRITTI UMANI

Servizi Italia agisce contro qualsiasi forma di abuso dei diritti umani, in linea con gli standard stabiliti dall'ILO e lo Standard Internazionale SA8000 e ha adottato a livello di Gruppo specifiche Linee guida per la Responsabilità Sociale, con lo scopo di prevenire qualsiasi violazione dei diritti umani.

LAVORO MINORILE

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

LAVORO FORZATO E TRATTA DI ESSERI UMANI

L'impiego deve essere sempre frutto di libera scelta. Nessuna forma di lavoro forzato è tollerata, né alcun lavoratore può essere trattenuto al lavoro contro volontà. È proibito il lavoro forzato, il lavoro carcerario e qualsiasi altra forma moderna di schiavitù o tratta di esseri umani e Servizi Italia estende tali disposizioni ai propri partner commerciali, in conformità alle disposizioni stabilite dalla ILO n. 29 - Convenzione sul lavoro forzato e dalla ILO n. 105 - Abolizione della Convenzione sul lavoro forzato.

SALUTE E SICUREZZA

Servizi Italia attua e promuove una politica di prevenzione attraverso sistematiche iniziative di formazione e informazione al rispetto delle normative vigenti in materia. Tutte le attività devono essere svolte in un ambiente di lavoro sano e sicuro, in conformità alle disposizioni stabilite dalla Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro).

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

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

IL NOSTRO IMPEGNO

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



6.2

I CLIENTI

GRI 2-23 | 204-1 | 308-1 | 407-1 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 416-2

CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza. L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder. Questo include la capa-

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



SDG



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

Come avviene l'aggiudicazione dei servizi

I requisiti delle richieste dei servizi sono definiti in capitolati tecnici che descrivono i bisogni in termini di qualità e quantità da parte delle stazioni appaltan-

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

I contratti stipulati dal Gruppo in Italia hanno durata media pari a 4/5 anni per lavano e sterilizzazione della biancheria e 6/7 anni per la sterilizzazione di strumentario chirurgico. Tali contratti prevedono, al termine della prima naturale scadenza, la possibilità di rinnovo per un ulteriore periodo, solitamente della stessa durata del contratto iniziale. Successivamente, al termine del periodo di rinnovo, i clienti devono procedere a bandire un'ulteriore gara, in attesa dell'aggiudicazione della quale possono avvalersi della proroga tecnica; nelle more della nuova aggiudicazione la Società continua nella fornitura del servizio. Per ciò che riguarda Brasile e Turchia, i contratti hanno invece durata lievemente più breve (Turchia in media due anni e Brasile in media tre). Grazie alla durata pluriennale dei contratti d'appalto, il Gruppo ha la possibilità di consolidare il rapporto strategico con i propri clienti, programmando con adeguato anticipo

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



l'erogazione dei servizi e ricercando soluzioni concrete per migliorare l'esperienza di pazienti e operatori. Alla base della strategia del Gruppo c'è la volontà non solo di soddisfare le esigenze espresse dei clienti, ma di anticiparle, rispondendo in modo semplice a domande complesse. Inoltre, grazie a una presenza capillare sul territorio, la relazione con il cliente è costante e fatta di scambi vicendevoli, sempre orientata al miglioramento dei servizi offerti e allo sviluppo di tecnologia innovativa.

Il rapporto con i clienti

Il rapporto con i clienti è di fondamentale importanza per l'Organizzazione, che si impegna costantemente ad aumentare il livello qualitativo del servizio offerto, al fine di soddisfare sempre meglio le loro esigenze. Per questo motivo, si è deciso di rafforzare la sinergia tra la struttura commerciale e i gestori del servizio, al fine di rispondere alle richieste dei clienti, che sempre più spesso riguardano sia aspetti tecnici che economici. In particolare, per quanto riguarda il servizio di guardaroba ospedalieri, è emerso che la tracciabilità e la logistica sono requisiti fondamentali per una gestione efficiente e sostenibile. Per questo motivo, esiste la figura dell'**account manager**, che segue la commessa dall'offerta tecnica ed economica di gara fino alla sua realizzazione. Questo ruolo è importante per creare una comunicazione più efficace tra la struttura commerciale e la supply chain, uniformando le conoscenze e le competenze e sono il canale di collegamento diretto tra la società e i clienti.

Salute e sicurezza del cliente

Operando a supporto delle strutture sanitarie, Servizi

Italia riconosce la propria responsabilità nel contribuire alla tutela della salute e della sicurezza dei clienti, assicurando che i servizi erogati siano conformi a elevati standard di qualità, controllo e affidabilità lungo l'intero ciclo operativo.

Nel 2025 non si rilevano multe, penalità o avvisi relativi a casi di non compliance significativi con leggi e regolamenti in ambito salute e sicurezza degli utilizzatori finali. Inoltre, il 2025 rappresenta il primo anno di implementazione di un sistema di monitoraggio delle eventuali penali previste dai contratti con clienti relative a potenziali impatti sulla salute e sicurezza degli utilizzatori finali. Tale sistema prevede un monitoraggio con cadenza semestrale, che proseguirà anche per il 2026.

Tra gli strumenti utilizzati rientra l'analisi delle penali contrattuali, impiegata come indicatore indiretto del rispetto degli standard di servizio e come meccanismo di individuazione tempestiva di eventuali criticità rilevanti per la qualità e la sicurezza dei servizi forniti. La metodologia adottata si basa sull'incrocio dei dati per stabilimento, cliente e tipologia di non conformità, sull'analisi dei principali cluster di problematiche e sulla valutazione della ricorrenza delle deviazioni, al fine di verificarne l'impatto complessivo e l'efficacia delle azioni correttive.

A seguito di tali analisi non sono state rilevate non conformità concluse con penali significative relative a potenziali impatti sulla salute e sicurezza degli utilizzatori finali.

L'approccio identificato consentirà al Gruppo di monitorare in modo strutturato la qualità dei servizi erogati, prevenire potenziali rischi per la sicurezza dei clienti e supportare un percorso di miglioramento



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



continuo, in coerenza con l'impegno del Gruppo verso la sostenibilità e l'affidabilità della propria offerta a supporto del sistema sanitario.

Il contesto in cui il Gruppo opera

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

I risultati ottenuti nell'esercizio 2025 risentono della situazione di incertezza a livello internazionale per tutti quegli elementi esogeni alle leve del management. Il consolidamento del portafoglio clienti, l'attenta gestione delle operation e il trend migliorativo dei tassi di interesse interbancario contribuiranno a sostenere i risultati nel corso del 2026. Il Gruppo sta anche effettuando importanti start-up di nuovi clienti e riorganizzazioni operative sia in area italiana che estera e pertanto la fase transitoria riconducibile a questi elementi condizioneranno gli andamenti previsti nei prossimi mesi. Il management del Gruppo nella strategia di medio periodo prevede un consolidamento organico della posizione di leadership nel mercato italiano ed estero ed una continua ricerca di ottimizzazioni ed efficienze e continuerà a lavorare per raggiungere obiettivi e rispettare gli impegni presi preservando una situazione patrimonialmente solida tramite un adeguato equilibrio finanziario e un buon merito creditizio presso gli istituti bancari.

Inoltre, sul territorio dell'Alto Adige, Servizi Italia offre anche il servizio di lavaggio e noleggio della biancheria per il settore alberghiero e della ristorazione. Questa consente al Gruppo di ampliare il proprio por-

tafoglio di clienti e di sfruttare sinergie tra le diverse attività svolte. In questo contesto, il Gruppo si impegna costantemente a migliorare la qualità del servizio offerto e a soddisfare le esigenze dei propri clienti.

La soddisfazione del cliente

GRI 2-25

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

Il Gruppo presta particolare attenzione alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni con i referenti aziendali degli enti, in modo da valutare costantemente la loro soddisfazione. Inoltre, sono definiti sistemi di controllo basati sul risultato, in cui i referenti del cliente e i referenti addetti ai servizi della Società condividono criteri e modalità di controllo della qualità dei servizi. Questo sistema prevede controlli a campione, in contraddittorio, su elementi di dettaglio con criteri di accettabilità condivisi con il cliente, ai fini della verifica della qualità del servizio fornito nel rispetto del contratto tra le parti.

Il Gruppo adotta inoltre un approccio proattivo alla

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

L'adozione da parte del Gruppo di sistemi di incentivazione variabile, che prevedono l'assegnazione di obiettivi alla forza vendita e ai responsabili dei servizi e della produzione, anche in coerenza con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità, testimonia l'impegno costante di Servizi Italia nel garantire elevati standard di qualità dei servizi e nel promuovere la soddisfazione del cliente, considerata una priorità strategica e un elemento chiave per la sostenibilità dell'offerta nel settore sanitario.

Nel primo semestre del 2024 abbiamo avviato un progetto di **Customer Satisfaction Audit**, un'indagine approfondita e strutturata condotta con il supporto di un partner indipendente specializzato, Cerved Group, per raccogliere dati oggettivi sulla percezione dei servizi da parte dei nostri clienti. L'analisi, che ha esplorato aspetti quali posizionamento del brand, relazioni con gli interlocutori, qualità dei servizi e posizionamento competitivo, è stata pensata per fornire un quadro completo della relazione con il cliente, identificare punti di forza e aree di miglioramento e verificare bisogni non ancora emersi.

I risultati ottenuti mostrano un forte riconoscimento del brand e livelli significativi di soddisfazione, con



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



particolare apprezzamento per i servizi di sterilizzazione tessile e dello strumentario chirurgico, ambiti in cui sono stati effettuati consistenti investimenti in innovazione e qualità. Questo processo non è episodico: la Customer Satisfaction Audit è parte di un percorso continuo di monitoraggio e ascolto dei clienti, finalizzato a mantenere i nostri servizi allineati alle aspettative, intervenire su eventuali criticità e anticipare i bisogni futuri del mercato.

Le responsabilità di un servizio “di pubblica utilità”

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

Servizio di lavanolo comprende il ricondizionamento di tessili (biancheria piana e confezionata), materasseria, abiti da lavoro ad alta visibilità, dispositivi di protezione anti-rx. All'interno di questo servizio, si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di lavanolo di biancheria per sale operatorie, sale di degenza, pronto soccorso, servizio di guardaroba presso le strutture sanitarie, servizi di fornitura di kit sterili per sale operatorie. Il servizio è assicurato tenendo conto delle specifiche condizioni organizzative aziendali e delle disponibilità di magazzino, in modo da garantire sempre almeno una percentuale (stock) della fornitura prevista. Il servizio di guardaroba ospedaliero, così come la disponibilità di materiale negli armadi di distribuzione automatica delle divise, è assicurato in modo da garantire la funzionalità del servizio, con particolare attenzione al

ritiro dello sporco e distribuzione del pulito ai reparti. Inoltre, in caso di scioperi, siamo tenuti ad attuare, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili;

Servizio di noleggio trattamento e sterilizzazione di dispositivi medici per l'uso presso i comparti operatori delle strutture sanitarie in cui si renda necessario garantire la tracciabilità di prodotto e di processo. Eventuali difetti nel processo di sterilizzazione po-

trebbero generare una responsabilità del Gruppo e dare luogo a successive richieste di risarcimento danni. Per tale ragione, a copertura di tali rischi, il Gruppo ha stipulato polizze assicurative, in linea con la prassi del settore, per la copertura della responsabilità da prodotto e civile, verso terzi e verso prestatori di lavoro nelle centrali di sterilizzazione.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



6.3

LE COMUNITÀ LOCALI

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

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

L'impresa che si sente parte del territorio in cui svi-

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

È in quest'ottica che nel corso del 2025 abbiamo continuato a prendere parte all'iniziativa **Imprese Aperte**, un progetto che è nato in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e si fonda sul concetto di azienda come attore sociale sul territorio e come luogo di produzione di cultura. Nel corso di diverse giornate fra la primavera e l'autunno 2025, le porte della sede di Castellina (PR) si sono aperte a familiari dei dipendenti, studenti, cittadini.

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

Sponsorizzazioni e liberalità

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

spetto di mission, valori e Codice Etico aziendali.

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

Nell'ambito delle attività di sponsorizzazione e liberalità, Servizi Italia sostiene ogni anno ONLUS ed enti del Terzo Settore, con l'obiettivo di generare valore sociale nei territori in cui opera e contribuire allo sviluppo di comunità più inclusive e solidali. Le iniziative promosse riflettono l'attenzione del Gruppo verso i temi dell'inclusione, della disabilità e del sostegno alle fasce più fragili della popolazione.

In questo contesto si inserisce la collaborazione con la Fondazione MAIC di Pistoia, realtà impegnata nel supporto a persone con disabilità fisiche e cognitive. Nel corso dell'anno, Servizi Italia ha scelto di affidare alla Fondazione la realizzazione dei regali di Natale aziendali, prodotti nel laboratorio di ceramica e realizzati da ragazze e ragazzi con disabilità, valorizzando competenze, creatività e percorsi di autonomia. Il Gruppo sostiene inoltre I Bambini delle Fate, in particolare il progetto Ca' Leido, centro dedicato all'autismo e alla disabilità a Treviso, contribuendo allo sviluppo di servizi e iniziative a supporto dei bambini e delle loro famiglie. Attraverso queste collaborazioni, Servizi Italia conferma il proprio impegno a favore di un modello di impresa responsabile, attenta all'impatto sociale delle proprie scelte e orientata alla costruzione di relazioni durature con il Terzo Settore.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

CULTURA, GIOVANI E COMUNITÀ: UN EVENTO SPECIALE CON VERDI OFF

L'11 ottobre abbiamo celebrato un momento di orgoglio e condivisione con la cerimonia di consegna delle borse di studio Servizi Italia, dedicate alle figlie e ai figli dei dipendenti, riconoscendo l'impegno, la costanza e la passione per lo studio in tutte le fasi del percorso educativo, dalla scuola secondaria fino ai diplomi di laurea. Alla cerimonia hanno partecipato la Direzione di Servizi Italia, gli studenti premiati e le loro famiglie, per un'occasione che ha sottolineato l'importanza di investire nella formazione delle nuove generazioni come valore per il futuro della comunità aziendale.

L'evento è stato reso ancora più significativo dalla **collaborazione culturale con la rassegna Verdi Off**, progetto diffuso e partecipato promosso dal Teatro Regio di Parma in occasione del Festival Verdi, volto a portare musica, teatro e arte fuori dagli spazi tradizionali e nel cuore della città in modo aperto e inclusivo. Verdi Off celebra musica, teatro, performance e iniziative multidisciplinari per un pubblico ampio e di tutte le età, stimolando la partecipazione e l'accessibilità alla cultura.

In questa cornice, il Collettivo Lynus ha messo in scena uno spettacolo originale ispirato al Macbeth di Verdi, realizzato con la Fondazione Teatro Regio di Parma, "intrecciando" con poesia e forza narrativa le atmosfere del teatro con quelle del mondo del lavoro, in un dialogo creativo tra cultura e impresa. Questo connubio tra celebrazione del merito scolastico e proposta culturale ha trasformato la giornata in un pomeriggio di orgoglio, riconoscenza e visione verso il futuro, ribadendo l'impegno di Servizi Italia nel promuovere non solo la crescita professionale, ma anche la partecipazione attiva alla vita culturale della comunità.



Due momenti dello spettacolo della rassegna Verdi Off presso lo stabilimento di lavanderia della sede di Castellina (PR) in occasione della cerimonia della consegna delle borse di studio ai figli e alle figlie dei dipendenti di Servizi Italia



Divulgazione scientifica

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

Rapporti con studenti, scuole e università

La collaborazione tra il mondo delle università e quello delle imprese è di vitale importanza per l'innovazione e lo sviluppo del Paese. Il Gruppo ritiene che l'apertura dell'azienda verso l'esterno e l'accoglienza delle menti giovani e fresche siano fondamentali per il successo nell'ambito della ricerca e dell'innovazione. Lo scambio di conoscenze tra atenei e aziende e l'attuazione di progetti comuni sono fondamentali per l'attrattività delle università, la competitività delle aziende, l'occupabilità dei laureati, e la crescita economica e sociale dei territori.

Nell'ambito delle attività inerenti alla certificazione Family Audit, anche nel 2025 Servizi Italia ha promosso il bando per l'assegnazione di 25 borse di studio dedicate al personale dipendente e ai loro figli. Il bando ha assegnato dieci borse di studio del valore di

Euro 500 cad. e cinque borse del valore di Euro 1.000 dedicate agli studenti e alle studentesse più meritevoli di scuole medie e superiori.

Inoltre, Servizi Italia ha sponsorizzato una borsa di studio per il corso di laurea in infermieristica nell'ambito del Premio Internazionale per la Leadership e la Benevolenza Joaquín Navarro-Valls, promosso dalla Biomedical University Foundation di Roma, sostenendo percorsi di eccellenza accademica e valorizzando modelli di leadership responsabile, etica e orientata al bene comune.

Relazione con i media

Servizi Italia cura la relazione con i media e con i propri stakeholder attraverso un sistema di comunicazione multicanale, volto a garantire trasparenza, continuità informativa e qualità dei contenuti. Il sito web istituzionale rappresenta il principale punto di accesso alle informazioni corporate, ai servizi offerti e ai progetti del Gruppo, ed è affiancato da una presenza attiva sui principali social media (LinkedIn, Facebook, YouTube e Instagram), gestita attraverso pagine corporate ag-

giornate con cadenza almeno settimanale sulla base di un piano editoriale strutturato. I contenuti pubblicati spaziano dalle attività commerciali e industriali agli aspetti umani e organizzativi, dalla comunicazione finanziaria ai video di prodotto e di approfondimento. Accanto ai canali digitali, Servizi Italia aggiorna con cadenza mensile il proprio blog aziendale e collabora con riviste di settore, contribuendo alla diffusione di contenuti originali su temi di attualità, innovazione e sostenibilità nel mondo della sanità. In questa logica di apertura e di racconto del valore generato dall'azienda, nel corso dell'anno è stato avviato il podcast "Sanità: femminile, plurale", un progetto editoriale pensato per dare voce alle esperienze professionali femminili nel settore sanitario.

Attraverso il formato del podcast, Servizi Italia ha scelto di sperimentare un linguaggio diretto e accessibile, capace di raccontare la complessità della sanità non solo come ambito di cura, ma anche come spazio di competenze, leadership, progettualità e relazioni umane. L'iniziativa nasce dalla volontà di contribuire a una narrazione più inclusiva del settore, valorizzando il ruolo delle donne e promuovendo una cultura del lavoro attenta alle persone e al cambiamento sociale.



Foto di gruppo con gli studenti e le studentesse che hanno ricevuto la borsa di studio per meriti scolastici di Servizi Italia.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

PODCAST “SANITÀ: FEMMINILE, PLURALE”

Sanità: femminile, plurale è un podcast originale ideato e realizzato da Servizi Italia, insieme a Coopservice, nato con l'obiettivo di dare voce alle donne che ogni giorno operano nel mondo della sanità italiana e che con passione, competenza e dedizione contribuiscono in modo fondamentale alla cura delle persone.

Lanciato l'8 marzo 2025 - in occasione della Giornata Internazionale della Donna - il progetto racconta, episodio dopo episodio, le esperienze di professioniste dalla realtà e dai percorsi diversi, in cui emergono valori come tenacia, determinazione, innovazione, umanità ed empatia. Ogni episodio esplora la storia personale e professionale di una donna attraverso una parola-chiave che ne guida il racconto, offrendo così un ritratto autentico e ispirazionale della sanità vissuta “in prima persona”.

Il podcast nasce dalla consapevolezza che, sebbene le donne rappresentino la maggioranza dei professionisti nel settore sanitario, il loro ruolo e le loro storie sono spesso poco raccontati o valorizzati nei media tradizionali. Con questo progetto, Servizi Italia intende contribuire a una narrazione più inclusiva e consapevole della sanità, promuovendo modelli di leadership femminile e ispirando un dialogo più ampio su competenze, responsabilità e impatto sociale.

Attraverso Sanità: femminile, plurale, l'azienda rafforza il proprio impegno nel raccontare non solo servizi e risultati, ma soprattutto le persone, le loro storie, i loro valori e il loro contributo alla costruzione di un sistema sanitario più forte, equo e umano.



Evento conclusivo dedicato al podcast “Sanità: femminile, plurale” presso lo SmartHub di Coopservice



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



Rapporti con le associazioni di categoria

2-28

Servizi Italia aderisce e partecipa attivamente all'associazione di categoria Assosistema, che rappresenta le imprese che operano nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei dispositivi tessili e medici riutilizzabili. Gli associati producono, distribuiscono ed effettuano la manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed erogano servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati presso le grandi committenze, quali ospedali pubblici, comunità assistenziali, case di cura, cliniche private, hotel e ristoranti.

Gli obiettivi 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.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



6.4

SICUREZZA PERSONALE DEI CONSUMATORI E/O DEGLI UTILIZZATORI FINALI

CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI



TEMA MATERIALE



IMPEGNO

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



SDG



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

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

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

Il Regolamento UE 2017/745 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai dispositivi medici (MDR), costituisce la legislazione fondamentale dell'Unione Europea che disciplina la commercializzazione e l'utilizzo dei dispositivi medici all'interno del suo territorio. In conformità agli obblighi imposti dal MDR per i fabbricanti e gli altri soggetti coinvolti nella distribuzione di dispositivi medici, l'introduzione sul mercato di nuovi dispositivi dopo il 26 maggio 2021 richiede la piena aderenza a vari requisiti, tra cui la



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



valutazione clinica, la gestione del rischio, il sistema di gestione della qualità, la sorveglianza post-marketing, la documentazione tecnica e la gestione della responsabilità per il caso di difetti. Tale regolamento impone che tutti gli attori nella catena di fornitura dei dispositivi medici rispettino le normative specifiche e i requisiti di tracciabilità. Il processo di sterilizzazione continua a essere regolamentato dalla ISO 13485:2021 "Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari".

Servizi Italia, nel corso del 2025, ha mantenuto le certificazioni del sistema di gestione della qualità secondo l'allegato XI parte A del Regolamento UE 2017/745 per i kit sterili per procedure chirurgiche composti da teleria e/o camici in TTR sterilizzati a vapore presso i siti di Genova Bolzaneto, Firenze, Castellina (PR), Treviso e Trieste e per quelli composti da strumentario chirurgico riutilizzabile sterilizzati a vapore presso il sito di Busto Arsizio (VA).

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

La mission di Servizi Italia è garantire servizi di alta qualità per il settore sanitario, con un impegno costante verso l'innovazione e l'efficienza. In linea con questa visione, l'azienda ha avviato una serie di attività mirate al miglioramento dei processi in alcuni settori strategici, con l'obiettivo di ottimizzare le performance, garantire elevati standard di servizio e raf-

forzare la sostenibilità delle proprie operazioni. Queste iniziative, che spaziano dall'implementazione di nuove tecnologie alla revisione dei protocolli operativi, sono state sviluppate con un approccio orientato alla sicurezza e alla qualità, ponendo sempre al centro la tutela della salute e della sicurezza del paziente, nostro utilizzatore finale. Investire in processi più efficienti e controllati non solo permette di rispondere alle crescenti esigenze del settore sanitario, ma rafforza anche il ruolo di Servizi Italia come partner affidabile e responsabile nella gestione di servizi essenziali per ospedali e strutture sanitarie.

FOCUS ON

LABORATORIO STERITEK: NUOVI SERVIZI PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE E IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI

Garantire dispositivi medici sterili al momento dell'utilizzo, in conformità al Regolamento (UE) 2017/745, richiede che l'agente sterilizzante agisca efficacemente sui microrganismi, limitando i residui organici che ne ostacolerebbero il contatto con le superfici. Un dispositivo medico riutilizzabile non pulito non può essere sterile: il lavaggio è quindi essenziale per l'efficacia della sterilizzazione e il controllo delle infezioni ospedaliere.

Le norme UNI EN ISO 15883-5:2021 e ANSI/AAMI ST98:2021, pubblicate tra il 2021 e il 2022, definiscono metodologie di test e limiti numerici oggettivi, sostituendo la valutazione visiva con misurazioni quantitative in microgrammi per cm² di superficie del dispositivo.

Per rispondere a questa esigenza, Steritek SpA ha costituito il primo laboratorio in Italia accreditato secondo ISO/IEC 17025:2018 per la determinazione quantitativa di residui di proteine ed emoglobina sui dispositivi medici riutilizzabili. L'accreditamento, ottenuto a dicembre 2024, rappresenta il massimo livello di garanzia per il paziente ed è riconosciuto a livello internazionale.

Il laboratorio è a disposizione di soggetti pubblici e privati che ricondizionano dispositivi medici riutilizzabili, offrendo la possibilità di verificare l'efficacia dei processi di pulizia e di operare in conformità alle normative vigenti e alla regolamentazione europea sui dispositivi medici.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

TASSONOMIA UE





7.1

INTRODUZIONE

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

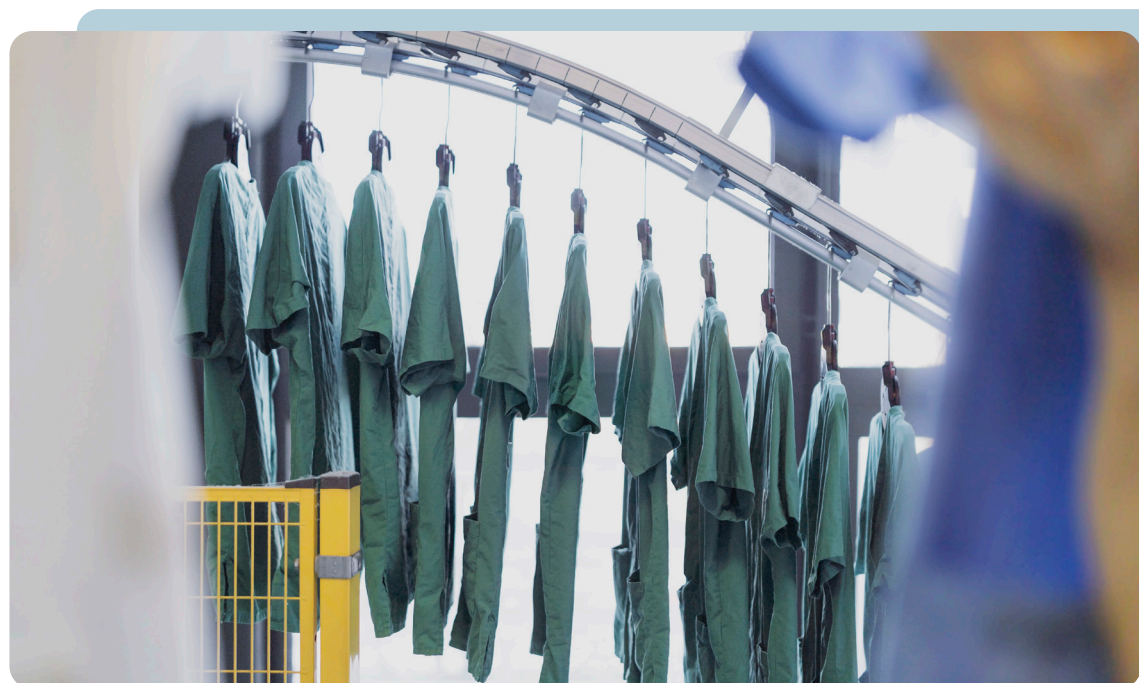
A livello normativo, la tassonomia è stata introdotta nel sistema europeo con il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 giugno 2020, che determina le condizioni che un'attività economica deve soddisfare al fine di essere considerata ecosostenibile. Il Regolamento si applica alle imprese soggette a obblighi di informativa di sostenibilità ai sensi della Direttiva 2013/34/UE (come modificata dalla Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), tra cui il Gruppo Servizi Italia, sulla base dei requisiti della Direttiva UE 2022/2464.

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

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

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

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



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



7.2

OBBLIGHI DI INFORMATIVA PER L'ANNO 2025

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

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

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

- contributo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
- assenza di danni significativi a nessuno degli altri obiettivi ambientali (principio del "Do Not Significant Harm - DNSH");

- rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia (criteri per verificare la tutela dei diritti umani e dei lavoratori).

Quadro normativo di riferimento

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

- il **Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 (Climate Delegated Act)**, che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici;
- il **Regolamento Delegato (UE) 2022/1214 (Complementary Climate Delegated Act)** che integra il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 e disciplina le attività economiche coperte dalla tassonomia nel settore del gas e nucleare, specificandone le condizioni per considerarle ecosostenibili;
- il **Regolamento Delegato (UE) 2023/2486 (Amending the Climate Delegated Act)** modifica il Regolamento 2021/2139 fissando i criteri di vaglio tecnico supplementari riferiti agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici per talune attività economiche;
- il **Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 (Environment Delegated Act)** che fissa i criteri di vaglio tecnico (contributo sostanziale e DNSH) per gli obiettivi di uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; transizione verso un'economia circolare; prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento; protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

- il **Regolamento Delegato (UE) 2021/2178** della Commissione del 6 luglio 2021, come modificato dal **Regolamento Delegato (UE) 2026/73** del 4 luglio 2025 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea l'8 gennaio 2026) che specifica il contenuto e la presentazione delle informazioni che le imprese devono comunicare in merito alla quota di attività economiche ecosostenibili, introducendo semplificazioni negli obblighi di rendicontazione.

Soglia di materialità

Con l'entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) 2026/73, pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea l'8 gennaio 2026, sono state introdotte significative semplificazioni negli obblighi di informativa sulla Tassonomia. In particolare, l'articolo 2, paragrafo 1-bis del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, come modificato, prevede che le imprese non finanziarie possano astenersi dal valutare se talune attività economiche siano ammissibili alla tassonomia o allineate alla tassonomia quando tali attività, prese insieme, rappresentano meno del 10% del denominatore del KPI relativo al fatturato, delle spese in conto capitale o delle spese operative.

Tale disposizione si applica a decorrere dal 1 gennaio 2026 per l'esercizio finanziario 2025, con possibilità di applicazione volontaria anticipata.

Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



Lettera
agli stakeholder

1. Premessa
metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali
performance
economiche
del Gruppo

4. Sostenibilità
ambientale

5. Il valore
delle persone

6. La sostenibilità
sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

FOCUS ON

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

FATTURATO

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

CAPEX

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

OPEX

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

7.3

IL NOSTRO APPROCCIO ALLA RENDICONTAZIONE DEI KPI

Il Gruppo Servizi Italia, al fine di soddisfare le richieste della normativa, nel 2025 ha proseguito le analisi delle proprie attività, investimenti e costi, al fine di valutare l'ammissibilità e l'allineamento agli obiettivi ambientali previsti dal Regolamento.

Valutazione preliminare dell'ammissibilità e applicazione della soglia di materialità

La valutazione di ammissibilità e la predisposizione della presente informativa sono state effettuate rispettando le indicazioni del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 e le indicazioni interpretative fornite dalla Commissione Europea sotto forma di domande e risposte (Q&A).

Si segnala che, a partire dal presente esercizio di rendicontazione, il Gruppo Servizi Italia applica le semplificazioni e modifiche apportate con il Regolamento Delegato (UE) 2026/73 della Commissione del 4 luglio 2025, che modifica il Regolamento Delegato

(UE) 2021/2178 per quanto riguarda la semplificazione del contenuto e delle modalità di presentazione delle informazioni relative alle attività ecosostenibili, nonché i Regolamenti Delegati (UE) 2021/2139 e 2023/2486 per quanto riguarda la semplificazione di alcuni criteri di vaglio tecnico e il Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 che introduceva nuove attività economiche non presenti nel Regolamento Delegato (UE) 2021/2139.

Come già evidenziato nei precedenti esercizi, la maggior parte delle attività del Gruppo Servizi Italia consiste nel lavaggio di biancheria piana, confezionata, materassi e DPI, kit sterili e dispositivi medici per sale operatorie, che non rientrano attualmente nell'ambito delle attività ammissibili ai sensi degli Atti Delegati pubblicati dalla Commissione.

Le informazioni finanziarie e i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori su fatturato, CapEx e OpEx richiesti dalla normativa sono state raccolte ed estratte dal sistema di contabilità informatico utilizzato dal Gruppo Servizi Italia per la preparazione del bilancio consolidato.

KPI Fatturato (Turnover) - Applicazione della soglia di materialità ex art. 2, paragrafo 1-bis del regolamento Delegato (UE) 2021/2178

Sulla base dell'analisi preliminare condotta per l'esercizio 2025, il Gruppo ha verificato l'assenza di attività economiche potenzialmente riconducibili alla Tassonomia UE; pertanto, **la quota di fatturato ammissibile risulta pari allo 0% del fatturato totale consolidato.**



KPI CapEx - Applicazione della soglia di materialità ex art. 2, paragrafo 1-bis del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178

Sulla base di una verifica preliminare condotta per l'esercizio 2025, il Gruppo ha verificato che per un insieme di spese in conto capitale, quali interventi su edifici e impianti e a misure di efficientamento energetico, ristrutturazioni/misure individuali di ristrutturazione e, in misura residuale, a investimenti accessori (es. infrastrutture di ricarica e sistemi di misurazione/controllo energetico), sono state sostenute complessivamente Euro 4,8 milioni di spese in conto capitale, pari al 6,9% del denominatore del KPI CapEx. Per tali spese la Società ha convenuto la facoltà di non procedere alla valutazione di ammissibilità e l'allineamento alla Tassonomia in conformità al paragrafo 1 ter dell'articolo 2 al Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, modificato dal Regolamento Delegato (UE) 2026/73.

Coerentemente con l'impostazione adottata, il Gruppo ha determinato che **la quota di CapEx residua associabile ad attività economiche ammissibili alla Tassonomia è pari a 0%** e, conseguentemente, si è astenuto dal compilare il Modello 2 per il KPI OpEx (Allegato II del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, come modificato dal Regolamento Delegato (UE) 2026/73).

KPI OpEx - Applicazione della soglia di materialità ex art. 2, paragrafo 1-bis del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178

Con riferimento al KPI OpEx, il Gruppo ha valutato le voci rilevanti ai fini della Tassonomia secondo la definizione normativa del denominatore (Regolamento Delegato (UE) 2021/2178). In particolare, il denomi-

natore del KPI OpEx²¹, come definito dalla normativa, risulta limitato e non rappresentativo del profilo economico del modello di business del Gruppo (Euro 13,6 milioni rispetto a circa Euro 101,9 milioni di spese operative complessive²² e a Euro 298,4 milioni di ricavi). Pertanto, il Gruppo considera il KPI OpEx non finanziariamente materiale per il proprio modello di business e si avvale delle semplificazioni introdotte dal Regolamento Delegato (UE) 2026/73, astenendosi dalla valutazione di ammissibilità e allineamento ai fini del KPI OpEx.

Coerentemente con l'impostazione adottata, il Gruppo ha determinato che **la quota di OpEx associabile ad attività economiche ammissibili alla Tassonomia è pari a 0%** e, conseguentemente, si è astenuto dal compilare il Modello 1 e il Modello 2 per il KPI OpEx (Allegati I e II del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, come modificato dal Regolamento Delegato (UE) 2026/73).

Monitoraggio continuo

Il Gruppo Servizi Italia continuerà a monitorare l'evoluzione delle proprie attività economiche e l'eventuale superamento della soglia di materialità nei prossimi esercizi. Qualora la quota di attività potenzialmente riconducibili alla Tassonomia dovesse superare le soglie di significatività indicate dai Regolamenti vigenti, il Gruppo procederà con la valutazione completa di ammissibilità e allineamento in conformità alle indicazioni del Regolamento (UE) 2020/852 e dai Regolamenti Delegati applicabili. Il monitoraggio viene svolto con riferimento ai KPI Fatturato, CapEx e OpEx, coerentemente con

l'impostazione prevista dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 come modificato. Inoltre, il Gruppo rimane attento alle evoluzioni della normativa europea in materia di tassonomia, considerando che l'attesa pubblicazione di ulteriori atti delegati tecnici e le possibili evoluzioni nell'interpretazione della normativa potrebbero portare a modifiche sostanziali nelle valutazioni per i prossimi anni di rendicontazione.

Impegno verso la sostenibilità ambientale

Sebbene le attività core del Gruppo non rientrino attualmente tra quelle ammissibili alla Tassonomia UE, il Gruppo Servizi Italia rimane fortemente impegnato nel perseguimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale attraverso:

- investimenti in efficienza energetica e riduzione delle emissioni di gas serra;

²¹ Per la costruzione del denominatore del KPI OpEx sono state seguite le indicazioni fornite dalla Commissione Europea nella Comunicazione (2022/C 385/01) alla FAQ n°12, che individua alcune possibili tipologie di spese da considerare nel calcolo. Queste possono includere: manutenzioni e riparazioni di immobili, impianti e macchinari; locazioni a breve termine; misure di ristrutturazione edifici; spese di ricerca e sviluppo non capitalizzate; spese di pulizia.

²² Per la quantificazione delle operative complessive sono stati considerati i valori consolidati relativi all'esercizio 2025 di: Prestazioni esterne, viaggi e trasporti, utenze, manutenzioni, costi consortili e commerciali, costi amministrativi, spese per il personale, costo godimento beni di terzi, altri servizi.



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



- adozione di tecnologie e processi volti alla riduzione dell'impatto ambientale;
- implementazione di principi di economia circolare nelle proprie operations;
- rispetto delle garanzie minime di salvaguardia in materia di diritti umani, corruzione, concorrenza leale e fiscalità.

Per ulteriori informazioni sulle iniziative di sostenibilità ambientale del Gruppo, si rimanda alle altre sezioni del presente rapporto.



Tabella ai sensi del Regolamento (UE) 2020/852

Esecizio finanziario 2025

KPI	TOTALE	QUOTA DI ATTIVITÀ AMMISSIBILI	ATTIVITÀ ALLINEATE	QUOTA DI ATTIVITÀ ALLINEATE	SCOMPOSIZIONE PER OBIETTIVO AMBIENTALE DELLE ATTIVITÀ ALLINEATE						QUOTA DI ATTIVITÀ ABILITANTI	QUOTA DI ATTIVITÀ DI TRANSIZIONE	ATTIVITÀ NON VALUTATE CONSIDERATE NON RILEVANTI	ATTIVITÀ ALLINEATE NEL 2024	QUOTA DI ATTIVITÀ ALLINEATE NEL 2024
					Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità					
	€ '000	%	€ '000	%									€ '000	%	
Fatturato	298.378	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	
CapEx	69.552	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,90%	0	0%	

Template I: quota di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche ammissibili alla tassonomia o allineate alla tassonomia - Informativa per l'anno 2025 (KPI di sintesi).



Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

ALLEGATI



DESCRIZIONE IMPATTI, POLICY E IMPEGNI

GRI 2-24 | 3-3

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

TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
CAMBIAMENTI CLIMATICI	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Impatto negativo effettivo derivante dalle emissioni di CO ₂ generate dal consumo di fonti energetiche fossili lungo l'intero ciclo operativo, comprendente le fasi di produzione, trasporto ed erogazione dei servizi caratteristici.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	Rientrano in quest'ambito le attività finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti, fra cui l'efficientamento dei sistemi produttivi e l'aumento della quota di fonti rinnovabili nel mix energetico. Oltre a questo, Servizi Italia si aspetta di poter influire positivamente sulla catena logistica per indirizzare anche i servizi esterni verso fonti energetiche alternative. Policy: Sistemi di gestione per l'ambiente (ISO 14001) - Sistemi di gestione per l'energia (ISO 50001) - Registrazione EMAS - Carbon Footprint (ISO 14067) - Policy ambientali per aziende non certificate.
		Impatto negativo effettivo derivante dalle emissioni SCOPE 3 di tipo indiretto generate dalla catena del valore (approvvigionamento di materiali, logistica, viaggi, pendolarismo, spazi di lavoro presso terzi, investimenti, rifiuti).	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	
	Energia	Impatto negativo effettivo derivante dagli elevati consumi energetici causati principalmente dalle attività di lavanderia industriale, per loro natura, fortemente energivore.	NEGATIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

Allegati



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA	Condizioni di lavoro	Impatto negativo potenziale sulla salute dei lavoratori propri, che influenzano direttamente la qualità della loro vita e delle loro famiglie, legati ad infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro e malattie professionali.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Servizi Italia reputa importante aggiornare costantemente la valutazione dei rischi, in linea con l'evoluzione dei servizi erogati, adeguando organizzazione e luoghi di lavoro e intraprendendo azioni finalizzate alla diffusione di una vera e propria "cultura della sicurezza", concentrandosi su formazione specifica e progetti di comunicazione motivazionale e di sensibilizzazione dei lavoratori alla sicurezza. La diffusione di questo tipo di consapevolezza può avere riscontri non solo sul posto di lavoro, ma anche in ambito sociale, se si pensa alla prevenzione di infortuni, incidenti sul lavoro e malattie (non solo professionali).</p> <p>Policy: <i>Sistemi di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ISO 45001), Linee guida salute e sicurezza per le aziende del Gruppo, Modello 231</i></p>
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Impatto positivo futuro sulla consapevolezza e sulla cultura interna in termini di parità di genere, diversità e inclusione	POSITIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Promuovere l'uguaglianza di genere è una necessità di giustizia nella società di oggi. Favorire la parità di genere permette di trattenere i talenti, stimolare l'innovazione, migliorare la reputazione aziendale e i risultati economici, traducendosi in rendimenti positivi di lungo termine per gli investitori. Il Gruppo si impegna a rispettare la dignità di ciascuno e a offrire pari opportunità a tutti i dipendenti, rifiutando qualunque forma di discriminazione. La diversità viene riconosciuta, a tutti i livelli, come un valore da coltivare nell'organizzazione per favorire lo scambio di esperienze e permette di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti attualmente in atto, sviluppando una cultura aziendale sempre più aperta.</p> <p>Policy: <i>Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile, Codice di condotta antimolestie</i></p>
		Impatto positivo effettivo sulle competenze e sulla motivazione della forza lavoro derivante dalla costruzione di piani di formazione e sviluppo di carriera formalizzati	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Capacità del Gruppo di sviluppare competenze e supportare la crescita professionale del personale, accrescendo il know-how aziendale. La capacità di trattenere le risorse, anche attraverso la disponibilità di pratiche di welfare aziendale, conciliazione vita lavoro e well being può avere implicazioni sul rapporto col territorio e con la comunità all'interno della quale l'azienda opera, oltre a rappresentare un luogo di crescita. La capacità di creare una cultura aziendale ben radicata e strutturata può avere ripercussioni positive lungo tutta la catena, visto che - per collaborare col Gruppo - partner e clienti dovranno allinearsi ai suoi principi e valori.</p> <p>Policy: <i>Family Audit, Carta dei valori</i></p>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
FORZA LAVORO PROPRIA	Altri diritti connessi al lavoro	Impatto negativo potenziale sui lavoratori derivante da una non efficace e consapevole gestione delle condizioni di lavoro che non garantiscono la libertà dal lavoro forzato e minorile	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'attenzione specifica dell'azienda sul tema dei diritti umani (che in Servizi Italia comprende l'adozione formale delle disposizioni delineate dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) in conformità allo Standard SA8000) non si ferma all'interno dei confini dell'organizzazione, ma potrà dar vita a un circolo virtuoso che comprenderà tutta la catena di fornitura.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria, Linee guida per la responsabilità sociale, SA8000, Manifesto della comunicazione non ostile, Codice condotta fornitori</p>
	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Impatto negativo potenziale sui clienti e sulla collettività derivante dall'interruzione dei servizi e violazione della riservatezza dei dati dei clienti a seguito di eventuali episodi di data breach.	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Il Gruppo Servizi Italia offre un servizio di pubblica utilità, che non può essere interrotto perché ne andrebbe dell'intero Sistema Sanitario Nazionale, che si troverebbe nell'impossibilità di fornire i servizi di cura e assistenza.</p> <p>L'identificazione dei rischi che minacciano l'azienda, la valutazione del loro impatto, la predisposizione di piani di Business Continuity contribuiranno a salvaguardare non solo le attività produttive e l'immagine aziendale, ma anche gli interessi degli stakeholder.</p> <p>Questo include la capacità di proteggere il sistema informatico da eventuali minacce e di tutelare i lavoratori al fine di garantirne la privacy, l'integrità e la disponibilità dei dati. Scegliere di focalizzarsi su questo particolare aspetto significa influenzare il rapporto di fiducia con la clientela, il personale del Gruppo e i suoi fornitori. La tutela della privacy è gestita attraverso l'adozione di policy e procedure sul trattamento dati che mirino a una gestione trasparente e sicura dell'intero processo.</p> <p>Policy: Informativa per il trattamento dei dati, ISO 27001</p>
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Impatto negativo sulla salute degli utilizzatori finali derivante da pratiche non corrette di gestione della qualità dei processi ed eventuali difformità nell'erogazione dei servizi	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>Il Gruppo implementa ed evolve le proprie attività in modo da garantire processi controllati e adeguati alle necessità dei clienti, il cui fine è mettere al centro la salute e sicurezza degli utilizzatori finali del servizio sanitario.</p> <p>Policy: Sistema di gestione qualità integrato ISO 9001, ISO 13485</p>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



TEMA	SOTTOTEMA	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	COINVOLGIMENTO GRUPPO	POLICY E IMPEGNI
CONDOTTA AZIENDALE	Corruzione attiva e passiva	Impatto negativo potenziale derivante dalla interruzione di pubblico servizio e/o interdizione a causa di incidenti da corruzione attiva e passiva	NEGATIVO - POTENZIALE	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>L'orientamento del Gruppo al rispetto dei principi di correttezza, lealtà e buona organizzazione e lotta contro la corruzione attiva e passiva, la frode, le pratiche monopolistiche e i comportamenti anticoncorrenziali offre agli stakeholder la certezza di un interlocutore corretto che opera in totale trasparenza e nel rispetto della normativa.</p> <p>Policy: Modello 231, Codice Etico, Mission e politica societaria, Linee guida anticorruzione (ISO 37001), Codice di condotta antitrust</p>
	Valore economico generato e distribuito	Impatto economico positivo effettivo generato dall'organizzazione e condivisi con lavoratori, comunità locali e altri stakeholder. La creazione di valore aggiunto riflette una gestione efficace delle attività e contribuisce alla crescita condivisa.	POSITIVO - EFFETTIVO	Generato dal Gruppo Servizi Italia	<p>La capacità di generare valore impatta sul personale, i fornitori e sulle comunità locali e i territori di riferimento in cui il Gruppo opera.</p> <p>Policy: Codice Etico, Mission e Politica Societaria</p>

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

INFORMATIVA 2-7a

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER GENERE

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2025			AL 31 DICEMBRE 2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale ²³
TOTALE	1.405	1.996	3.401	1.417	2.068	3.485

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER REGIONE

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI	ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
TOTALE	1.919	1.930	1.196	1.288	286	267

²³ Si segnala che è stata riscontrata una difformità rispetto al dato riportato nella Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2024, a causa della presenza di due persone iscritte a libro paga che, tuttavia, non prestano effettivamente attività lavorativa a favore del Gruppo. Al fine di preservare lo spirito e l'obiettivo degli indicatori GRI relativi alla forza lavoro attiva, si è scelto di riportare il dato escludendo tali unità.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**INFORMATIVA 2-7b****NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE**

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2025			AL 31 DICEMBRE 2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	754	1.165	1.919	758	1.172	1.930
full-time	678	857	1.535	678	839	1.517
part-time	76	308	384	80	333	413
a chiamata	0	0	0	0	0	0
BRASILE	495	701	1.196	518	770	1.288
full-time	495	701	1.196	517	769	1.286
part-time	0	0	0	1	1	2
a chiamata	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	156	130	286	141	126	267
full-time	156	130	286	141	126	267
part-time	0	0	0	0	0	0
a chiamata	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.405	1.996	3.401	1.417	2.068	3.485
full-time	1.329	1.688	3.017	1.336	1.734	3.070
part-time	76	308	384	81	334	415
a chiamata	0	0	0	0	0	0

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2025			AL 31 DICEMBRE 2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	754	1.165	1.919	758	1.172	1.930
A tempo indeterminato	709	1.110	1.819	720	1.114	1.834
A tempo determinato	45	55	100	38	58	96
BRASILE	495	701	1.196	518	770	1.288
A tempo indeterminato	495	701	1.196	517	769	1.286
A tempo determinato	0	0	0	1	1	2
TURCHIA	156	130	286	141	126	267
A tempo indeterminato	156	130	286	141	126	267
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	1.405	1.996	3.401	1.417	2.068	3.485
A tempo indeterminato	1.360	1.941	3.301	1.378	2.009	3.387
A tempo determinato	45	55	100	39	59	98

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INFORMATIVA 2-8

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

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2025			AL 31 DICEMBRE 2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	106	157	263	100	144	244
Somministrati	96	152	248	94	140	234
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	6	1	7	4	1	5
Stagisti e tirocinanti	4	3	7	1	2	3
Lavoratori autonomi	0	1	1	1	1	2
BRASILE	4	4	8	6	5	11
Somministrati	1	2	3	3	3	6
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	3	2	5	3	2	5
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	0	0
TURCHIA	0	0	0	0	0	0
Somministrati	0	0	0	0	0	0
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	0	0	0	0	0	0
Stagisti e tirocinanti	0	0	0	0	0	0
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	0	0
GRUPPO	110	161	271	106	153	259
Somministrati	97	154	251	97	143	240
Collaboratori a progetto/Co.Co.Co.	9	3	12	7	7	14
Stagisti e tirocinanti	4	3	7	1	2	3
Lavoratori autonomi	0	1	1	1	1	2

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INFORMATIVA 2-30: PERCENTUALE DI DIPENDENTI INQUADRATI IN CONTRATTI COLLETTIVI²⁴

	UM	2025	2024
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.401	3.485
Percentuale	%	100%	100%

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

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI RIPARTITI PER GENERE

RAPPORTO TRA SALARIO DEI NEOASSUNTI E SALARIO MINIMO LOCALE, PER GENERE	2025		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
ITALIA	1	1	1	1
BRASILE	1	1	1	1
TURCHIA	1	1	1	1
GRUPPO	1	1	1	1

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

²⁴ In Italia viene adottato il Contratto Collettivo Nazionale del settore industriale integrato di servizi tessili e medici affini per Servizi Italia S.p.A., il Contratto Collettivo Nazionale Commercio Confesercenti e il Contratto Dirigenti Industria. In Brasile viene adottata la Convenção Coletiva de Trabalho e in Turchia la Law No. 4857/2003.



INFORMATIVA 401-1: NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

ITALIA

ENTRATE

NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	33	59	11	103	14%	24	48	21	93	12%
Donne	34	91	28	153	13%	24	87	29	140	12%
Totale	67	150	39	256	13%	48	135	50	233	12%
Percentuale	47%	17%	4%	13%		36%	15%	6%	12%	

USCITE

NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	21	52	35	108	14%	26	80	42	148	20%
Donne	20	75	64	159	14%	15	87	77	179	15%
Totale	41	127	99	267	14%	41	167	119	327	17%
Percentuale	28%	14%	11%	14%		31%	18%	14%	17%	

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

BRASILE²⁵

ENTRATE

NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	220	209	40	469	95%	262	220	48	530	102%
Donne	266	271	75	612	87%	296	366	81	743	96%
Totale	486	480	115	1.081	90%	558	586	129	1.273	99%
Percentuale	170%	82%	35%	90%		179%	89%	41%	99%	

USCITE

NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	227	226	39	492	99%	291	195	53	539	104%
Donne	255	332	94	681	97%	317	322	75	714	93%
Totale	482	558	133	1.173	98%	608	517	128	1.253	97%
Percentuale	169%	95%	41%	98%		195%	78%	41%	97%	

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

²⁵ I tassi di turnover in entrata e uscita risentono della normativa nazionale turca che disciplina i rapporti lavorativi, la quale definisce i contratti a tempo determinato come quelli con una durata massima di 30 giorni e per i quali non è possibile il rinnovo più volte. In caso contrario il contratto di lavoro viene considerato a tempo indeterminato anche se il rapporto non è continuativo. Si precisa che nel calcolo del turnover sono escluse le riassunzioni durante l'anno.



TURCHIA²⁶

ENTRATE										
NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	86	98	25	209	134%	88	134	31	253	179%
Donne	30	82	21	133	102%	28	76	19	123	98%
Totale	116	180	46	342	120%	116	210	50	376	141%
Percentuale	161%	120%	72%	120%		352%	130%	69%	141%	

USCITE										
NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	90	84	20	194	124%	85	134	31	250	177%
Donne	37	82	10	129	99%	27	69	17	113	90%
Totale	127	166	30	323	113%	112	203	48	363	136%
Percentuale	176%	111%	47%	113%		339%	125%	67%		

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

²⁶ I tassi di turnover in entrata e uscita risentono della normativa nazionale turca che disciplina i rapporti lavorativi, la quale definisce i contratti a tempo determinato come quelli con una durata massima di 30 giorni e per i quali non è possibile il rinnovo più volte. In caso contrario il contratto di lavoro viene considerato a tempo indeterminato anche se il rapporto non è continuativo. Si precisa che nel calcolo del turnover sono escluse le riassunzioni durante l'anno.



GRUPPO

ENTRATE										
NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	339	366	76	781	56%	374	402	100	876	62%
Donne	330	444	124	898	45%	348	529	129	1.006	49%
Totale	669	810	200	1.679	49%	722	931	229	1.882	54%
Percentuale	133%	50%	16%	49%		151%	53%	18%	54%	

USCITE										
NUMERO DI PERSONE	2025					2024				
	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale	<30	30-50	>50	Totale	Percentuale
Uomini	338	362	94	794	57%	402	409	126	937	66%
Donne	312	489	168	969	49%	359	478	169	1.006	49%
Totale	650	851	262	1.763	52%	761	887	295	1.943	56%
Percentuale	129%	53%	20%	52%		160%	51%	23%	56%	

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**INFORMATIVA 401-3: CONGEDO PARENTALE**

	GRUPPO		ITALIA		BRASILE		TURCHIA	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	1.405	1.996	754	1.165	495	701	156	130
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2025	59	86	46	73	13	13	0	0
di cui status al 31.12.2025								
<i>ancora in congedo</i>	1	31	1	27	0	4	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	50	43	42	38	8	5	0	0
<i>dimessi</i>	8	12	3	8	5	4	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2025	86,21 %	78,18%	93,33%	82,61%	61,54%	55,56%	- %	- %
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2024	56	83	46	74	10	9	0	0
di cui status al 31.12.2024								
<i>ancora in congedo</i>	4	25	4	23	0	2	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	48	49	38	42	10	7	0	0
<i>dimessi</i>	4	9	4	9	0	0	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2024	92,31 %	84,48 %	90,48 %	82,53 %	100%	100%	- %	- %
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2024	56	83	46	74	10	9	0	0
di cui status al 31.12.2025								
<i>ancora in congedo</i>	1	11	1	11	0	0	0	0
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	42	48	36	45	6	3	0	0
<i>dimessi</i>	13	24	9	18	4	6	0	0
Tasso di retention al 31.12.2025	76,36%	66,67%	80,00%	71,43%	60,00%	33,33%	-%	- %

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**INFORMATIVA 405-1: DIVERSITÀ FRA I DIPENDENTI**

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

CATEGORIA PROFESSIONALE	2025			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA						
Dirigenti	9	1	10	10	1	11
Quadri	23	7	30	26	6	32
Impiegati	110	125	235	112	121	233
Operai	612	1.032	1.644	610	1.044	1.654
Totale	754	1.165	1.919	758	1.172	1.930
Percentuale sul totale	39%	61%	100%	39%	61%	100%
BRASILE						
Dirigenti	0	0	0	0	1	1
Quadri	2	1	3	2	3	5
Impiegati	73	75	148	71	82	153
Operai	420	625	1.045	445	684	1.129
Totale	495	701	1.196	518	770	1.288
Percentuale sul totale	41%	59%	100%	40%	60%	100%
TURCHIA						
Dirigenti	3	0	3	2	1	3
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	2	2	4	6	0	6
Operai	151	128	279	133	125	258
Totale	156	130	286	141	126	267
Percentuale sul totale	55%	45%	100%	53%	47%	100%
GRUPPO						
Dirigenti	12	1	13	12	3	15
Quadri	25	8	33	28	9	37
Impiegati	185	202	387	189	203	392
Operai	1.183	1.785	2.968	1.188	1.853	3.041
Totale	1.405	1.996	3.401	1.417	2.068	3.485
Percentuale sul totale	41,3%	58,7%	100%	40,7%	59,3%	100%

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

CATEGORIA PROFESSIONALE	2025				2024			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
ITALIA								
Dirigenti	0	2	8	10	0	2	9	11
Quadri	0	14	16	30	0	17	15	32
Impiegati	13	136	86	235	12	134	87	233
Operai	131	730	783	1.644	121	764	769	1.654
Totale	144	882	893	1.919	133	917	880	1.930
Percentuale sul totale	7%	46%	47%	100%	7%	48%	46%	100%
BRASILE								
Dirigenti	0	0	0	0	0	1	0	1
Quadri	0	1	2	3	0	2	3	5
Impiegati	33	82	33	148	37	84	32	153
Operai	253	502	290	1.045	274	575	280	1.129
Totale	286	585	325	1.196	311	662	315	1.288
Percentuale sul totale	24%	49%	27%	100%	24%	51%	24%	100%
TURCHIA								
Dirigenti	1	0	2	3	0	3	0	3
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	1	3	0	4	0	1	5	6
Operai	70	147	62	279	33	158	67	258
Totale	72	150	64	286	33	162	72	267
Percentuale sul totale	25%	52%	23%	100%	12%	61%	27%	100%
GRUPPO								
Dirigenti	1	2	10	13	0	6	9	15
Quadri	0	15	18	33	0	19	18	37
Impiegati	47	221	119	387	49	219	124	392
Operai	454	1.379	1.135	2.968	428	1.497	1.116	3.041
Totale	502	1.617	1.282	3.401	477	1.741	1.267	3.485
Percentuale sul totale	14,8%	47,5%	37,7%	100%	13,7%	50%	36,3%	100%

Lettera agli stakeolder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE COMPLESSIVA FEMMINILE E MASCHILE

REMUNERAZIONE TOTALE (€)	2025	2024
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	2,07	1,10
Quadri	0,78	0,67
Impiegati	0,86	0,82
Operai	1,01	0,99

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

RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE FEMMINILE E MASCHILE

REMUNERAZIONE TOTALE (€)	2025	2024
	RAPPORTO F/M	RAPPORTO F/M
Dirigenti	1	1
Quadri	1	1
Impiegati	1	1
Operai	1	1

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2025

CATEGORIA PROFESSIONALE	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore	NR.	N. ore	Media ore
GRUPPO									
Dirigenti	12,0	150,0	12,50	1,0	6,4	6,40	13,0	156,4	12,03
Quadri	25,0	647,7	25,91	8,0	172,5	21,56	33,0	820,2	24,85
Impiegati	185,0	3.541,5	19,14	202,0	2.642,0	13,08	387,0	6.183,5	15,98
Operai	1.183,0	9.232,0	7,80	1.785,0	8.712,0	4,88	2.968,0	17.994,0	6,05
Totale	1.405,0	13.571,2	9,66	1.996,0	11.532,9	5,78	3.401,0	25.104,0	7,38

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUALE PER DIPENDENTE - ANNO 2024

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

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

INFORMATIVA 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI DIRETTI²⁷

	GRUPPO	
NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	163	125
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INCIDENTE SUL LAVORO	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	62	32
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	84	79
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	6	6
Altri infortuni	11	8
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Ore lavorate	5.635.081	5.816.315
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0,17
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	28,93	21,49

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

²⁷ Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.



ITALIA

NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
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	54	54
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INCIDENTE SUL LAVORO	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	15	12
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	34	34
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	3	5
Altri infortuni	2	3
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Ore lavorate	2.805.098	2.924.263
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	19,25	18,47

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



BRASILE

NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	1
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	73	44
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INCIDENTE SUL LAVORO	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	32	17
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	40	27
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	0	0
Altri infortuni	1	0
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Ore lavorate	2.062.444	2.148.240
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0,47
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	35,39	20,48

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



TURCHIA

NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
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	36	27
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INCIDENTE SUL LAVORO	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	15	3
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	10	18
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	3	1
Altri infortuni	8	5
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Ore lavorate	767.540	743.812
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	46,90	36,30

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

**INFORMATIVA 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI²⁸**

GRUPPO		
NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
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	9	8
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INCIDENTE SUL LAVORO	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tipologia 1 - Ferita/Taglio	0	2
Tipologia 2 - Contusione/Schiacciamento	8	3
Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernie, etc.	1	3
Altri infortuni	0	0
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Ore lavorate	397.776	354.424
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
DATI TEMPORALI - ORE	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2025	DAL 1 GENNAIO AL 31 DICEMBRE 2024
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,63	22,57

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

²⁸ I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei somministrati e non le altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo non esercita un controllo diretto.



INFORMATIVA 403-10: MALATTIA PROFESSIONALE

LAVORATORI DIRETTI

NUMERO DI INCIDENTI	31.12.2025	31.12.2024
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	5	10
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI MALATTIE PROFESSIONALI	31.12.2025	31.12.2024
Tipologia 1 - Movimentazione manuale dei carichi	3	4
Tipologia 2 - Sovraccarico biomeccanico arti superiori	2	6
Tipologia 3 - Altro	0	0

LAVORATORI INDIRETTI

NUMERO DI INCIDENTI	31.12.2025	31.12.2024
Numero totale dei decessi dovuti a malattia professionale	0	0
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	0	0
PRINCIPALI TIPOLOGIE DI MALATTIE PROFESSIONALI	31.12.2025	31.12.2024
Tipologia 1 - Movimentazione manuale dei carichi	0	0
Tipologia 2 - Sovraccarico biomeccanico arti superiori	0	0
Tipologia 3 - Altro	0	0

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



1. Premessa metodologica
2. Il Gruppo
3. Le principali performance economiche del Gruppo
4. Sostenibilità ambientale
5. Il valore delle persone
6. La sostenibilità sociale
7. Tassonomia UE

DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

Il perimetro dei dati ambientali fa riferimento a tutti i siti produttivi italiani, brasiliani e turchi. Le centrali di sterilizzazione di strumentario chirurgico collocate all'interno delle strutture ospedaliere clienti non vengono ricomprese nella rendicontazione dei consumi energetici, idrici e delle emissioni in quanto la gestione delle utenze è nella maggioranza dei casi a carico del proprietario (Stazione Appaltante). Inoltre, si segnala che i dati ambientali associati alla JV Olimpos Laundry Tekst. Hizmetleri Tic. Ltd. Sti IS Ortakligi sono inclusi nel perimetro di rendicontazione del Gruppo Servizi Italia limitatamente alla quota di attività riferibile al Gruppo. A tal fine, i dati complessivi della società partecipata sono stati allocati pro-quota, attribuendo a Servizi Italia la quota corrispondente all'incidenza del fatturato generato verso gli ospedali clienti del Gruppo sul fatturato totale della partecipata

INFORMATIVA 301-1: MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME²⁹

	UNITÀ DI MISURA	2025	2024
TOTALE UTILIZZO MATERIALI	t	8.421	7.805
TOTALE MATERIALI NON RINNOVABILI	t	8.414	7.798
Totale sostanze chimiche	t	3.561	3.793
Totale imballaggi in plastica	t	1.299	1.267
Totale capi tessili	t	3.553	2.737
Totale acciaio	t	1,7	1,1
TOTALE MATERIALI RINNOVABILI	t	6,7	7,0
Carta e cartone	t	6,7	7,0

INFORMATIVA 301-2: MATERIALI CHE PROVENGONO DA RICICLO

	UNITÀ DI MISURA	2025	2024
Peso materiali provenienti da riciclo	t	356	309
% su totale materiali utilizzati	%	3,7	4,0

²⁹ Si segnala che il peso della voce "Totale acciaio" è stimato a partire dal peso medio di un campione rappresentativo di strumentario chirurgico acquistato.

**INFORMATIVA 302-1: ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE³⁰****CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE**

REMUNERAZIONE TOTALE (€)	UNITÀ DI MISURA	2025		2024	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE GJ
Combustibili non rinnovabili			597.246		608.571
Gas Naturale	Smc	14.099.322	517.269	14.748.946	535.668
GPL	kg	313	15	420	21
Gasolio per generatore	l	9.364	355	11.822	447
Carbone (consumato)	kg	1.100.815	35.041	836.380	26.624
Gasolio - Flotta aziendale + logistica interna	l	1.013.120	38.407	1.090.949	41.283
Benzina Verde - flotta aziendale	l	172.944	5.867	131.177	4.471
HVO	l	6.875	246	0	0
Metano - flotta aziendale	kg	1.015	46,4	1.248	57,0
Combustibili rinnovabili	mc	51.191	353.666	53.645	370.623
Legna	mc	51.191	353.666	53.645	370.623
Energia elettrica acquistata	kWh	28.700.298	103.321	30.202.629	108.729
di cui da fonti rinnovabili (certificata)	kWh	14.497.000	52.189	14.297.196	51.470
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	14.203.298	51.132	15.905.433	57.260
Energia elettrica autoprodotta	kWh	4.019.885	14.472	3.865.840	13.917
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	kWh	1.105.012	3.978	911.738	3.282
Energia elettrica autoprodotta da fonti non rinnovabili	kWh	2.914.873	10.494	2.954.102	10.635
Energia elettrica prodotta e venduta/ceduta in rete	kWh	-121.575	-438	-85.702	-309
di cui da fonti rinnovabili	kWh	-73.783	-266	-39.075	-141
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-47.793	-172	-46.627	-168
Vapore acquistato	MWh	11.106	39.980	11.551	41.585
Totale consumi energia	GJ		1.097.754		1.132.481
Energia rinnovabile	GJ		409.568		425.234
Energia non rinnovabile	GJ		688.186		707.247
% Energia rinnovabile sul totale	%		37,31		37,55

³⁰ I dati 2024 relativi a “metano flotta aziendale”, “energia elettrica da fonti rinnovabili acquistata” e “energia elettrica autoprodotta” sono stati riesposti a causa di un miglioramento nella metodologia di calcolo.

Lettera agli stakeolder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INFORMATIVA 302-2: ENERGIA CONSUMATA AL DI FUORI DELL'ORGANIZZAZIONE³¹

CONSUMO ENERGETICO ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
		2025	2024
UNITÀ DI MISURA		TOTALE	TOTALE
Totale carburante autotrasporto	GJ	168.228	167.357

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

³¹ I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per i servizi di logistica non direttamente gestiti dal Gruppo (trasporti e distribuzione a valle - cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard), esclusa la logistica in entrata collegata ai flussi di fornitura. A partire da quest'anno, i dati vengono stimati a partire dagli Euro spesi per i servizi di logistica per l'intero Gruppo, Turchia esclusa dove la logistica è internalizzata; in funzione di questo, i dati relativi al 2024 sono stati riesposti. Per maggiori dettagli sui fattori utilizzati, si rimanda alla tabella pubblicata a pag. 142.

**INFORMATIVA 303-3: PRELIEVO IDRICO³²**

		PRELIEVO IDRICO			
REMUNERAZIONE TOTALE (€)	UNITÀ DI MISURA	2025		2024 ³³	
		TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO	TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO
Acque sotterranee (totale)	MI	1.138	745	1.175	731
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	1.138	745	1.175	731
Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (totale)	MI	469	429	476	431
Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	MI	469	429	476	431
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	1.138	745	1.175	731
Risorse idriche di terza parte	MI	469	429	476	431
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.606	1.175	1.651	1.162

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

³² 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, Udine, Lastra a Signa e tutti gli stabilimenti di Ergulteks e Ankateks.

³³ Il dato 2024 relativo a "acque sotterranee", compreso quello relativo a acque provenienti da aree con stress idrico, è stato riesposto a causa di un miglioramento nella modalità di calcolo.



INFORMATIVA 303-4: SCARICO DI ACQUA³⁴

		ACQUA SCARICATA			
LUOGO DI SCARICO	UNITÀ DI MISURA	2025		2024	
		TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO	TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO
Acque di superficie (totale)	MI	425	266	428	264
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	425	266	428	264
Fognatura (totale)	MI	971	735	981	740
Acqua dolce	MI	0	0	0	0
Altre tipologie di acqua	MI	971	735	981	740
Acqua di terze parti per fonte di prelievo	MI				
Acque di superficie (totale)	MI	425	266	428	264
Fognatura (totale)	MI	971	735	981	740
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	MI	1.397	1.001	1.409	1.004

INFORMATIVA 303-5 CONSUMO D'ACQUA

		CONSUMO D'ACQUA			
FONTE DEL PRELIEVO	UNITÀ DI MISURA	2025		2024 ³⁵	
		TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO	TUTTE LE AREE	AREE CON STRESS IDRICO
Consumo totale di acqua	MI	210	174	242	158
Cambiamento nello stoccaggio dell'acqua	MI	0	0	0	0

³⁴ Gli scarichi dei siti produttivi brasiliani e turchi vengono stimati in base ai quantitativi di acqua prelevata, ipotizzando uno scarico del 90% sulla base dei quantitativi prelevati.

³⁵ Il dato 2024 è stato riesposto a causa di un miglioramento nella modalità di calcolo.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



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

TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	EMISSIONI DIRETTE	
		2025 TOTALE	2024 TOTALE
Gas Naturale	tCO ₂ eq	29.139	30.168
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	2.605	2.741
GPL	tCO ₂ eq	0,92	1,23
Carbone	tCO ₂ eq	3.484	2.647
Gasolio - generatore	tCO ₂ eq	24,07	29,71
Legna ³⁶	tCO ₂ eq	1.022	1.055
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	357,85	273,43
HVO	tCO ₂ eq	0,25	0
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	2,61	3,21 ³⁷
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1	tCO₂eq	36.636	36.918

INFORMATIVA 305-2 - EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)³⁸

TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	EMISSIONI INDIRETTE ³⁹	
		2025 TOTALE	2024 TOTALE
Vapore acquistato	tCO ₂ eq	1.947	2.075
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	6.799	8.112
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	2.713	4.369
TOTALE SCOPE 2 - LOCATION BASED	tCO₂eq	8.745	10.187
TOTALE SCOPE 2 - MARKET BASED	tCO₂eq	4.660	6.445
Totale emissioni Scope 1 + Scope 2 - Location based	tCO₂eq	45.381	47.105
Totale emissioni Scope 1+ Scope 2 - Location based + Scope 3	tCO₂eq	56.789	58.218

³⁶ Il fattore di emissione utilizzato per il calcolo delle emissioni di Scope 1 derivanti dalla combustione della legna, espresso in tCO₂ equivalente (fonte: DESNZ 2025; DESNZ 2024), 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 31.246,65 tCO₂ nel 2025, 32.745 tCO₂ nel 2024 (1.436,23 kg CO₂ eq per tonnes wood logs).

³⁷ Il dato 2024 è stato riesposto a seguito di un miglioramento nella metodologia di calcolo.

³⁸ Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2021) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (fonte: Terna confronti internazionali 2022). 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 2024 e Terna confronti internazionali 2022). In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione e il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, laddove disponibile.

³⁹ All'interno di questa tabella i dati 2024 relativi all'energia elettrica acquistata "market based" sono stati riesposti a causa di un miglioramento della metodologia di calcolo; inoltre, i totali delle emissioni cambiano per via della riesposizione dei dati relativi alle emissioni di Scope 1 (metano) e di Scope 3.

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INFORMATIVA 305-3 - ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)⁴⁰

TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	ALTRE EMISSIONI INDIRETTE	
		2025	2024
		TOTALE	TOTALE
SCOPE 3			
Totale carburante per autotrasporto	tCO ₂ eq	11.408	11.113
TOTALE EMISSIONI SCOPE 3	tCO ₂ eq	11.408	11.113

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

⁴⁰ 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. Il dato 2024 è stato riesposto a seguito di un miglioramento della metodologia di calcolo.



INFORMATIVA 305-7 OSSIDI DI AZOTO (NO_x), OSSIDI DI ZOLFO (SO_x) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE

TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	2025	2024
Emissioni NO _x	t	48	34

FATTORI DI CONVERSIONE IN GJ⁴¹

	Gas naturale (GJ/Smc)	GPL (GJ/ton)	Gasolio autotrazione (GJ/ton)	Benzina (GJ/ton)	CNG (GJ/ton)	Energia elettrica (GJ/kWh)	Vapore acquistato (GJ/MWh)	Legna (GJ/ton)	Coking coal (GJ/ton)	HVO (GJ/ton)
2025	0,0367	49,333	45,545	45,460	45,745	0,0036	3,600	16,256	31,832	45,833
Fonte	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	Costante	Costante	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025
2024	0,0363	49,333	45,399	45,433	45,627	0,0036	3,600	16,256	31,832	-
Fonte	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	Costante	Costante	DESNZ 2024	DESNZ 2024	

TABELLA FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

	Gas naturale (tCO ₂ eq/Smc)	GPL (tCO ₂ eq/ton)	Gasolio autotrazione (tCO ₂ eq/l)	Benzina (tCO ₂ eq/l)	CNG (tCO ₂ eq/ton)	Legna (tCO ₂ eq/ton)	Coking coal (tCO ₂ eq/ton)	HVO (tCO ₂ eq/l)	Land transport services and transport services via pipelines tCO ₂ eq/mln €	R/€
2025	0,002	2,939	0,003	0,002	2,575	0,047	3,165	0,00004	669,98	0,159
Fonte	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DESNZ 2025	DB EEIO di Eurostat	Media 2025
2024	0,002	2,939	0,003	0,002	2,568	0,046	3,165	-	669,98	0,172
Fonte	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DESNZ 2024	DB EEIO di Eurostat	Media 2024

⁴¹Si precisa che a partire dal 2025 il DEFRA ha preso il nome di DESNZ (Department for Energy Security & Net Zero).

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



FATTORI DI EMISSIONE IN CO₂eq

2025	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	305,2	441,2	0,17529
Brasile	65,7	65,7	-
Turchia	423,1	423,1	-
Fonte	Terna 2022	AIB - European residual Mix 2024 per Italia; Terna 2022 per Brasile e Turchia	DESNZ 2025 - Heat and steam - advanced data set

2024	Energia Elettrica Location Based (gCO ₂ /kWh)	Energia Elettrica Market Based (gCO ₂ /kWh)	Vapore Location Based (gCO ₂ /kWh)
Italia	315	500	0,17965
Brasile	139	139	-
Turchia	415	415	-
Fonte	Terna 2019	AIB - European Residual Mix 2022 per Italia; Terna 2020 per Brasile e Turchia	DESNZ 2023 - Heat and steam - advanced data set

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INFORMATIVA 306-3: RIFIUTI PRODOTTI

RIFIUTI PRODOTTI (IN TONNELLATE)	2025			2024		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
di cui avviati a recupero	29,0	1.893,6	1.923	32,7	1.725	1.758
di cui avviati a smaltimento	487,2	1.871,8	2.359	485,4	1.797	2.282
Totale	516	3.765	4.282	518	3.522	4.040
Percentuale	12%	88%		13%	87%	

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



INDICE DEI CONTENUTI GRI

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO: Servizi Italia S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2025 al 31/12/2025

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

STANDARD GRI SETTORIALI APPLICABILI: N/A

GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	OMISSIONE	
				RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES (2021)					
GRI 2 (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	21-25			
GRI 2 (2021)	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'azienda	6-7			
GRI 2 (2021)	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6-7			
GRI 2 (2021)	2-4 Revisione delle informazioni	6-7			
GRI 2 (2021)	2-5 Assurance esterna	149			
GRI 2 (2021)	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	21-25			
GRI 2 (2021)	2-7 Dipendenti	63; 114-116			
GRI 2 (2021)	2-8 Lavoratori non dipendenti	63; 117			
GRI 2 (2021)	2-9 Struttura e composizione della governance	26-27			
GRI 2 (2021)	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	26-27			
GRI 2 (2021)	2-11 Presidente del massimo organo di governo	26-27			
GRI 2 (2021)	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	10-14			
GRI 2 (2021)	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	10-14			
GRI 2 (2021)	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	10-14			
GRI 2 (2021)	2-15 Conflitti di interesse	26-27; Regolamento OPC			
GRI 2 (2021)	2-16 Comunicazione delle criticità	29-31			
GRI 2 (2021)	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	67-69			
GRI 2 (2021)	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	65-66			
GRI 2 (2021)	2-19 Politiche di remunerazione	66-66			

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



		OMISSIONE			
GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2 (2021)	2-20 Processo per la determinazione della remunerazione	65-66			
GRI 2 (2021)	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	65-66			
GRI 2 (2021)	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4			
GRI 2 (2021)	2-23 Impegni in termini di policy	81-89			
GRI 2 (2021)	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	105-113			
GRI 2 (2021)	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	29-31; 89-90			
GRI 2 (2021)	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	29-31			
GRI 2 (2021)	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	28; 29-31			
GRI 2 (2021)	2-28 Appartenenza ad associazioni	95			
GRI 2 (2021)	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	8-9			
GRI 2 (2021)	2-30 Contratti collettivi	79; 118			
TEMI MATERIALI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	8			
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-2 Lista dei temi materiali	10-13; 105-113			
TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTI CLIMATICI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	15-19; 105-113			
GRI 201 - Performance economiche (2016)	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	32-38; 54-55			
GRI 302-Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	50-51; 135			
GRI 302-Energia (2016)	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	50-51; 136			
GRI 302-Energia (2016)	302-3 Intensità energetica	50-51			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	52-53; 139			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	52-53; 139			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	52-53; 140			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	52-53			
TEMA MATERIALE: INQUINAMENTO					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	105-113			

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



			OMISSIONE		
GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	54-57			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-4 Scarico di acqua	54-57			
GRI 305-Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	54-57; 138			
TEMA MATERIALE: ACQUA E RISORSE MARINE					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	52-53; 141			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	54-57; 105-113			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-3 Prelievo idrico	54-57			
GRI 303-Acqua ed effluenti (2018)	303-5 Consumo di acqua	54-57; 138			
TEMA MATERIALE: ECONOMIA CIRCOLARE					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	58-60; 105-113			
GRI 301-Materiali (2016)	301- 1 Materiali utilizzati per peso e volume	58-59; 134			
GRI 301-Materiali (2016)	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	58-59; 134			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	60			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-2 Gestione degli impatti negativi connessi ai rifiuti	60			
GRI 306-Rifiuti (2020)	306-3 Rifiuti prodotti	60; 143			
TEMA MATERIALE: FORZA LAVORO PROPRIA					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	105-113			
GRI 202-Presenza sul mercato (2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	65-66; 118			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-1 Nuove assunzioni e turnover	62; 119-122			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	77-78			
GRI 401-Occupazione (2016)	401-3 Congedo parentale	62; 123			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	73-76			

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



		OMISSIONE			
GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-3 Servizi di medicina del lavoro	73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	63-64; 73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	67-69; 73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	63-64; 73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	73-76			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-9 Infortuni sul lavoro	73-76; 128-132			
GRI 403-Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-10 Malattie professionali	73-76; 133			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	67-69; 127			
GRI 404-Formazione e istruzione (2016)	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	67-69			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	26-27; 62; 65-66; 70-72; 124-125			
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	65-66; 126			
GRI 406 - Non discriminazione (2016)	406-1 Episodi di discriminazione e misure collettive adottate	29-31			
GRI 407-Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016)	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	81-89			
GRI 408 - Lavoro minorile (2016)	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	81-89			
GRI 409 - Lavoro forzato o obbligatorio (2016)	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	81-89			
TEMA MATERIALE: CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI					
GRI 3 - Temi Materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	105-113			

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati



			OMISSIONE		
GRI STANDARDS	INFORMATIVA	UBICAZIONE	REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti (2016)	416-2 Episodi di non conformità in merito agli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti (2016) dei prodotti e dei servizi	29-31; 87-89			
GRI 418 - Privacy dei clienti (2016)	418-1 Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	29-31			
TEMA MATERIALE: CONDOTTA AZIENDALE					
GRI 201 - Performance economica (2016)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	40-41			
GRI 204-Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	82-89			
GRI 205 - Anticorruzione (2016)	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	28-31			
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	28-31			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	42-45			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	42-45			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	42-45			
GRI 207 - Tasse (2019)	207-4 Rendicontazione paese per paese	42-45			
GRI 308 - Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	81-89			
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori (2016)	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	81-89			

Lettera agli stakeholder

1. Premessa metodologica

2. Il Gruppo

3. Le principali performance economiche del Gruppo

4. Sostenibilità ambientale

5. Il valore delle persone

6. La sostenibilità sociale

7. Tassonomia UE

Allegati

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL REPORT DI SOSTENIBILITÀ

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Report di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia (di seguito anche “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

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

Responsabilità degli Amministratori per il Report di Sostenibilità

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

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

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità del Gruppo Servizi Italia relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

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

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Luca Pasquini
Socio

Parma, 16 aprile 2026



Servizi Italia

SI, Servizi Italia

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

SERVIZI ITALIA spa
Via S. Pietro 59/B
43019 Castellina di Soragna (Parma) ITALY
Tel. +39 0524 598511
sede@si-servizitalia.com
www.servizitaliagroup.com

Progetto grafico realizzato in collaborazione con Digital Dodo
Illustrazioni: Digital Dodo