



Distribuzione Automatica Italiana

# Report di Sostenibilità 2023



## ORGANIZZAZIONE

Struttura aziendale .....05  
Assurance esterna .....07  
Mission e Valori .....08

## VERSO UNO SVILUPPO SOSTENIBILE

Piano ESG di medio periodo .....10  
Coinvolgimento degli stakeholder.....12  
Allineamento obiettivi di sviluppo sostenibile .....15  
Attività, catena del valore ed altri rapporti di business ..16  
Processo di determinazione dei temi materiali .....21  
Processi volti a rimediare impatti negativi .....24

## PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Persone .....26  
• DAL water .....26  
• Welfare salute e istruzione .....27  
• Convenzione Checkup San Raffaele .....28  
• Promuovere la sostenibilità con Vending Media© ..28  
• Attività rivolte alla comunità locale .....29  
Energia ed emissioni CO<sub>2</sub> .....31  
Materiali e risorse .....32  
• Zucchero consapevole .....32  
• Lotta contro lo spreco del cibo .....33  
• Plastica “Zerorifiuti” .....34  
• Revamping tecnologico .....35  
• Progetti di information technology .....36  
Filiera di fornitura .....38  
• Strumenti a supporto della tracciabilità .....38

## GOVERNANCE

Performance economica .....40  
Impatti economici indiretti .....41  
Prassi di approvvigionamento .....44  
Anticorruzione .....45  
Certificazioni ottenute .....46

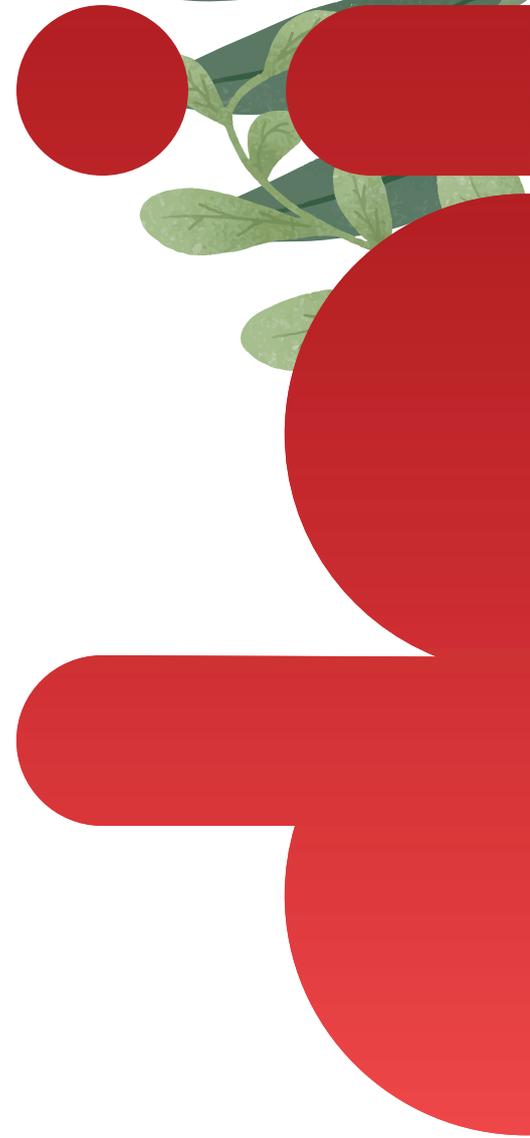
## ENVIRONMENTAL

Materiali .....48  
Energia .....50  
Acqua ed affluenti .....50  
Biodiversità .....51  
Emissioni .....51  
Rifiuti .....52  
Scarichi idrici .....53  
Valutazione ambientale dei fornitori .....53

## SOCIAL

Occupazione .....55  
Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali .....55  
Salute e sicurezza sul lavoro .....56  
Formazione e istruzione .....57  
Diversità e pari opportunità .....57  
Non discriminazione/Lavoro minorile/Lavoro forzato .....58  
Valutazione sociale dei fornitori .....58  
Salute e sicurezza dei clienti .....59  
Marketing ed etichettatura .....61  
Privacy dei clienti .....62

# indice



1

2

3

4

5

6

# Lettera agli Stakeholders

Cari STAKEHOLDERS,

È con distinto piacere che mi rivolgo a voi. La nostra impresa annualmente si impegna nella sfida di adeguarsi e sostenere il ritmo dei mutamenti nel mondo circostante. Questi anni sono caratterizzati da avvenimenti che indubbiamente incitano alla riflessione e all'impegno nel non cedere alle incertezze, ma nell'ideare con passione e determinazione pratiche soluzioni per il miglioramento delle condizioni della società e dell'ambiente.

Da tempo, la nostra azienda ha abbracciato importanti sfide a livello globale, adattandole al proprio ambito d'azione. Dal problema del cambiamento climatico e dell'esaurimento delle risorse, fino ai temi della sostenibilità sociale, Sogedai si allinea agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Promuove il rispetto e la tutela dell'ambiente, coinvolgendosi attivamente in iniziative di responsabilità sociale e solidarietà nelle comunità in cui opera.

In primo luogo, l'azienda si impegna nell'attenzione dedicata alla sfera personale dei suoi collaboratori. Attraverso politiche mirate di welfare, abbracciamo fattori cruciali della loro vita quotidiana come la salute e l'istruzione. Siamo, infatti, felici che dall'anno passato, i Programmi Sanitario e di Istruzione rappresentino in azienda, nel primo caso, uno strumento di supporto per chiunque sia in uno stato di difficoltà o necessità, assicurando sostegno e maggiore serenità nei momenti difficili. Nel secondo caso, l'attenzione è rivolta allo sviluppo dei talenti dei figli dei nostri collaboratori, affinché il loro merito venga riconosciuto e valorizzato. Allargando l'orizzonte, Sogedai assume un ruolo attivo nella cura delle comunità nelle regioni in cui opera in varie modalità. Solo nel 2023 ha donato 14 tonnellate di cibo, rafforzando la collaborazione con il Banco Alimentare. Cambiando prospettiva, dal 2024 l'iniziativa Zucchero Consapevole coinvolge nella nostra offerta l'attenzione verso tematiche di fondamentale rilevanza come la salute e la prevenzione. L'ambiente e l'esaurimento delle sue risorse sono di certo uno degli argomenti caldi dei nostri giorni, ed è per questo che non ci siamo tirati indietro nemmeno da questa sfida. La affrontiamo attraverso l'implementazione di un'economia circolare interna, sostenuta dal revamping dei vecchi distributori che, tramite l'integrazione di nuove tecnologie, vengono riportati a nuova vita e costituiscono attualmente l'80% delle macchine da noi attivate presso clienti annualmente. Quest'anno, anche attraverso l'intro-



duzione di un nuovo servizio nella nostra offerta, DAI Water, riusciamo ad operare in maniera più sostenibile e responsabile, riducendo l'utilizzo di plastica e garantendo la qualità di un prodotto accessibile e filtrato in sicurezza.

Infatti, i nuovi distributori di acqua anche idrogenata attingono direttamente dalla rete idrica, consentendo una riduzione dell'impatto ambientale dei trasporti e confezionamento rispetto alle classiche bottiglie d'acqua in plastica. Un risparmio che completato dall'innovazione dell'idrogenazione, offre un prodotto che giova la salute delle persone e della Terra.

In conclusione, sono felice di tirare le somme di un anno di impegno concreto affinché la nostra azienda abbia un impatto positivo nell'ambiente in cui opera e sulle persone che coinvolge. Il bello delle sfide sostenibili è che propongono un margine di miglioramento che non ha fine. Il traguardo è rappresentato, certamente, dagli obiettivi che permettono di finalizzare le nostre azioni, ma più profondamente il nostro coinvolgimento mira alla sensibilizzazione quotidiana ad un cambio di prospettiva, per cui ogni giorno sia un'occasione di partecipazione attiva e unita verso un cambiamento di cui siamo tutti protagonisti. In Sogedai accettiamo con passione e responsabilità queste sfide allineate con i valori che accompagnano il nostro operato sin dalla nostra fondazione, e siamo orgogliosi di voler promuovere la ricchezza del cambiamento unendo le forze e le potenzialità di ognuno dei nostri collaboratori affinché possiamo fare davvero la differenza.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Alfano', written in a cursive style.

- Struttura aziendale
- Mission e Valori
- Assurance esterna

01

ORGANIZZAZIONE

## 1.1 | Struttura aziendale

DAI – Distribuzione Automatica Italiana è il marchio distintivo con cui Sogedai spa opera nel settore della distribuzione automatica di caffè, bevande e snack. Nasce dalla fusione di aziende storiche del vending a carattere familiare, ereditando solidi principi di concretezza, know-how e intraprendenza, uniti dalla passione per il lavoro svolto.



### Distribuzione Automatica Italiana

#### Origini e struttura proprietaria

Sogedai è il risultato di aggregazioni maturate negli ultimi cinque anni di aziende storiche del Vending. Nel 2022 Sogedai assume la forma giuridica di società per azioni, con il brand DAI con cui si presenta nel mercato. Nel luglio 2022 si costituisce la holding AdAstra srl, con capitale sociale di 3 milioni di euro, e la proprietà di Sogedai spa passa al 100% alla holding che riunisce le aziende del Gruppo Gimoka e Sogedai con le proprie collegate, dando origine a una costellazione di realtà che operano lungo la filiera del caffè e che ha estensioni a livello internazionale.

Questo passaggio rappresenta l'atto formale di un progetto finalizzato a integrare il polo produttivo con la distribuzione sia vending che horeca, con l'obiettivo presidiare l'intera filiera, fornendo valore aggiunto ai clienti e agli stakeholder in termini di qualità del prodotto, sostenibilità e crescita.



## La nostra presenza sul territorio

Nel 2023 l'azienda è attiva in 12 regioni italiane, a partire dalla Lombardia, dove a Cinisello Balsamo è ubicata la sede legale, coprendo il centro nord d'Italia. Con la presenza di 17 filiali, 4 officine centralizzate e 28 magazzini, offre i propri servizi in modo capillare in Lombardia, Veneto, Piemonte, Liguria, Toscana, Emilia-Romagna, Marche, Abruzzo, Lazio, Molise e in parte della Puglia e della Campania.



### POLI TECNICI

ALBA | CN  
CARUGATE | MI  
CASCINA | PI  
FORLI' | FO  
SAN GIOVANNI TEATINO | CH

### SEDE LEGALE

Cinisello Balsamo | MI  
Via Fratelli Gracchi, 40/42

### FILIALI

ALBA | CN  
BALLO DI MIRANO | MI  
CAMPAGNOLA DI ZEVIO | VR  
CARUGATE | MI  
CASCINA | PI  
FIRENZE | FI  
FORLI' | FO  
MARIANO COMENSE | CO  
PIACENZA | PC  
ROMA | RM  
SAN GILLIO | TO  
SAN GIOVANNI TEATINO | CH  
SAN SALVO | CH  
SANTO STEFANO MAGRA | SP  
SETTIMO MILANESE | MI  
TARANTASCA | TO  
VOGHERA | PV

### MAGAZZINI

SAN GIOVANNI IN PERSICETO | BO  
ANCONA | AN  
ATESSA | CH  
COSIO VALTELLINO | SO  
FOGGIA | FG  
GROSSETO | GR  
INDUNO OLONA | VA  
L'AQUILA | AQ  
MONTEGRANARO | FM  
MONTEPRANDONE | AP  
MOSCIANO SANT'ANGELO | TE

RIPALIMOSANI | CB  
ALBA | CN  
BALLO' DI MIRANO | VE  
CAMPAGNOLA DI ZEVIO | VR  
CARUGATE VIA LAVORO 2 | MI  
CASCINA | PI  
FIRENZE | FI  
FORLI' | FO  
MARIANO COMENSE | CO  
PIACENZA | PC  
ROMA | RM

SAN GILLIO | TO  
SAN GIOVANNI TEATINO | CH  
SAN SALVO | CH  
SANTO STEFANO MAGRA | SP  
SETTIMO MILANESE | MI  
TARANTASCA | CN  
VOGHERA | PV  
CARUGATE VIA GARIBALDI | MI  
AREZZO | AR  
CARUGATE VIA DEL LAVORO 8 | MI  
TREZZANO SUL NAVIGLIO | MI

## Il nostro personale

Il cuore pulsante del servizio è rappresentato dalle sue persone. L'ecosistema aziendale si nutre di una ricchezza di culture, competenze e background diversificati, riflettendo un mondo in costante mutamento e arricchimento. Per una operatività capillare presso i clienti l'azienda si avvale di 591 dipendenti e 300 prestatori d'opera (ditte individuali che operano come ARD - Addetti al Rifornimento dei Distributori), autonomi nella gestione del loro lavoro, nonché della collaborazione strutturata di 3 agenzie di lavoro qualificate che hanno introdotto in azienda 245 figure come ARD. Sogedai riconosce i suoi collaboratori come un pilastro strategico per rimanere competitivi in un mercato in continua trasformazione. In questo contesto dinamico, è la passione, le competenze, la responsabilità e la curiosità intellettuale di ogni individuo che guidano Sogedai in tutte le sue iniziative e attività. L'azienda promuove un ambiente inclusivo e collaborativo alimentando la coesione e l'efficacia delle operazioni aziendali. Attraverso il riconoscimento e l'incoraggiamento delle qualità individuali, Sogedai si impegna a mantenere una leadership etica e sostenibile nel panorama aziendale globale.

## 1.2 | Mission e Valori

### Mission

Creiamo ogni giorno momenti di ristoro, per un'esperienza ricca di gusto, benessere e spensieratezza.

### Valori

La sfida è far crescere il marchio DAI, facendolo conoscere e apprezzare a un numero sempre maggiore di persone, muovendosi anche a livello europeo nel settore del food & beverage. Con questo spirito Sogedai guarda al futuro, ponendo al centro della propria attività valori quali la fiducia nelle persone, l'esplorazione di nuovi contesti, l'impegno verso un continuo miglioramento e la crescita sostenibile. I nostri valori sono le basi del nostro operare e costituiscono la guida per le nostre persone e i nostri fornitori.

- **Competenza:** crediamo nel sapere, nel saper fare e nelle abilità sociali di ogni persona che ci consentono di fare impresa e di creare valore per i nostri clienti.
- **Dedizione:** ognuno di noi mette competenze, impegno costante ed energia per realizzare ogni giorno un lavoro sempre migliore.
- **Efficienza:** ottimizziamo i nostri processi produttivi per offrire un servizio sempre più veloce a tutti i nostri clienti.
- **Innovazione:** ci impegniamo quotidianamente a studiare e implementare nuove tecnologie e nuove soluzioni.
- **Sostenibilità:** poniamo sempre più attenzione ai temi green con l'obiettivo di creare nuovo valore per i clienti, per gli stakeholder e in generale per la comunità e l'ambiente.
- **Appartenenza:** DAI è un'azienda fatta di professionisti orgogliosi di farne parte e di contribuire alla costruzione di un progetto comune.



## 1.3 | Assurance esterna

Sogedai attribuisce grande importanza alla trasparenza e all'integrità delle informazioni contenute nel suo report di sostenibilità. Per garantire la credibilità e l'affidabilità di tali informazioni, la redazione di questo primo Report è stata preceduta da un processo strutturato di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni e di rendicontazione dei dati necessari alla individuazione dei parametri di baseline. Il prossimo report 2025, su anno di riferimento 2024, sarà sottoposto ad un processo di Assurance esterna condotto da un ente indipendente e qualificato nel settore della sostenibilità, secondo i nuovi standard imposti dalla Direttiva CSRD.

L'obiettivo principale dei processi di verifica interni ed esterni è confermare che le pratiche di sostenibilità di Sogedai siano descritte in modo corretto e che le performance riportate siano veritiere e rappresentative della realtà aziendale.

Questa opinione fornisce agli stakeholder esterni, come investitori, clienti, fornitori e altre parti interessate, la certezza che il report di sostenibilità sia stato verificato da fonti indipendenti e possa quindi essere

considerato affidabile e degno di fiducia.

Questo impegno verso la verifica esterna dimostra la volontà di Sogedai di operare in modo trasparente e responsabile, contribuendo a rafforzare la fiducia dei suoi stakeholder e a garantire un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Il presente documento è stato redatto sulla base delle linee guida GRI con l'opzione "with reference to". L'anno di riferimento dei dati utilizzati per la rendicontazione è il 2023.

Il presente report di sostenibilità è stato sottoposto alla approvazione del CDA di Sogedai Spa.

### GRI Standards

#### Universal Standards



Requirements and principles for using the GRI Standards



Disclosures about the reporting organization



Disclosures and guidance about the organization's material topics

Apply all three Universal Standards to your reporting

#### Sector Standards



GRI 11



GRI 12



GRI 13



GRI 14



GRI 15



GRI 16



GRI 17



GRI 18



...

Use the Sector Standards that apply to your sectors

#### Topic Standards



GRI 201



GRI 403



GRI 305



GRI 415



GRI 303



GRI 202



GRI 304



GRI 205



...

Select Topic Standards to report specific information on your material topics

- Piano ESG di medio periodo
- Coinvolgimento degli stakeholder
- Allineamento obiettivi di sviluppo sostenibile
- Attività, catena del valore ed altri rapporti di business
- Processo di determinazione dei temi materiali
- Processi volti a rimediare impatti negativi

02

VERSO UNO SVILUPPO SOSTENIBILE

## 2.1 | Piano ESG di medio periodo

PILASTRI	ESG	SDG	TEMI MATERIALI	AZIONI
PERSONE	Sociale	  	Salute e Sicurezza dei lavoratori	<p><b>Corso Driver</b> Corso dedicato ai driver. Quest'iniziativa mira a fornire ai nostri autisti le competenze necessarie per adottare pratiche eco-friendly durante le consegne, per guidare in modo sicuro, rispettando le normative del traffico per prevenire incidenti sul lavoro. Inoltre, vengono fornite informazioni su come ridurre l'impatto ambientale attraverso l'adozione di pratiche di guida eco-sostenibili, come la riduzione del consumo di carburante e delle emissioni inquinanti. Mediante questo corso, ci impegniamo a promuovere una cultura della sicurezza e della sostenibilità tra i nostri driver, contribuendo così al benessere dei nostri dipendenti e all'ambiente.</p> <p><b>Welfare</b> Adozione di politiche mirate di welfare, abbracciando fattori cruciali della vita quotidiana come la salute e l'istruzione, attraverso Programmi Sanitario e di Istruzione. Tali programmi rappresentano in azienda, nel primo caso, uno strumento di supporto per chiunque sia in uno stato di difficoltà o necessità, assicurando sostegno e maggiore serenità nei momenti difficili e nel secondo caso, l'attenzione è rivolta allo sviluppo dei talenti dei figli dei collaboratori, affinché il loro merito venga riconosciuto e valorizzato.</p> <p><b>Sostegno alla comunità</b> Supporto ad iniziative attivate da terze parti e orientate alla cura della salute e del benessere della persona per una società più inclusiva e solidale</p>
	Sociale Ambientale	 	Consumo e produzione responsabile	<p><b>Telemetria</b> Implementazione della telemetria per ottimizzare i percorsi di trasporto.</p> <p><b>DAI Water</b> Progetto DAI Water per ridurre l'utilizzo della plastica e le emissioni di CO<sub>2</sub> durante i trasporti.</p> <p><b>Vending Media</b> Utilizzo screen distributori per informazione e formazione sui progetti SOGEDAI</p>
ENERGIA ED EMISSIONI CO <sub>2</sub>	Ambientale	  	Lotta al cambiamento climatico	<p><b>Corsi ecodrive</b> Formazione per sensibilizzare sul consumo responsabile e ridurre gli sprechi di risorse durante la guida.</p> <p><b>Impianti fotovoltaici</b> Installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia green e riduzione delle emissioni di carbonio.</p> <p><b>Dismissione automezzi inquinanti</b> Dismissione dei veicoli con emissioni inferiori a Euro 3 per ridurre l'inquinamento atmosferico.</p> <p><b>Solo Led</b> Utilizzo di illuminazione a LED per una maggiore efficienza energetica nei siti aziendali.</p> <p><b>Rivending</b> Implementazione del progetto per promuovere il riciclo e ridurre l'uso di materiali non sostenibili nei distributori automatici.</p>

PILASTRI	ESG	SDG	TEMI MATERIALI	AZIONI
<b>MATERIALI E RISORSE</b>	Ambientale		<b>Sostenibilità dei materiali</b>	<p><b>IT Energy Star</b> Introduzione di nuovi laptop e computer fissi certificati Energy Star, caratterizzati da un basso consumo energetico e da un packaging privo di plastica, come parte degli sforzi per promuovere l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale dei prodotti informatici.</p> <p><b>Toner rigenerati</b> Utilizzo di fotocopiatrici con toner totalmente rigenerato.</p>
	Ambientale Governance		<b>Economia circolare</b>	<p><b>Revamping distributori automatici Rivending</b> Implementazione del progetto per promuovere il riciclo e ridurre l'uso di materiali non sostenibili nei distributori automatici.</p> <p><b>Riduzione hardware energivoro</b> Sostituzione dei server obsoleti e inefficienti con nuovi server su un'infrastruttura VMwar condivisa.</p> <p><b>Network con tecnologia PoE</b> Efficientare le reti aziendali con tecnologia PoE con trasferimento simultaneo, su un unico cavo, di energia, dati e voce.</p> <p><b>Digitalizzazione incontri</b> Utilizzare le nuove tecnologie digitali per ridurre gli spostamenti per meeting.</p>
	Sociale Ambientale		<b>Riduzione degli sprechi</b>	<p><b>Banco Alimentare</b> Collaborazione con il Banco Alimentare con l'obiettivo di ridurre lo spreco alimentare e fornire supporto alle persone in situazioni di bisogno. Mediante il Banco Alimentare, vengono raccolti alimenti provenienti da donazioni e redistribuiti a chi ne ha bisogno, contribuendo così a garantire la sicurezza alimentare e a ridurre l'impatto ambientale legato allo spreco di cibo.</p> <p><b>Zucchero consapevole</b> Impostazione delle Vending Machine (Caldo) al fine di non erogare quantitativi di zucchero se non direttamente modificato dal consumatore.</p>
	Governance		<b>Innovazione</b>	<p><b>Lettori di carte e app</b> Implementazione di strumenti e misure volte a ridurre l'uso del denaro contante per i pagamenti.</p>
	<b>FILIERA DI FORNITURA</b>	Ambientale		<b>Supply Chain sostenibile</b>
Sociale			<b>Diritti umani e inclusione</b>	<p><b>Formazione per lavorare meglio insieme</b> Implementazione di programmi di formazione e sensibilizzazione per promuovere la diversità, l'equità e l'inclusione sul posto di lavoro. Workshop sessioni di sensibilizzazione e sessioni di formazione sul rispetto dei diritti umani, sull'uguaglianza di genere, sulla diversità culturale e sull'accessibilità per tutti i dipendenti. Istituzione di un comitato o un'unità dedicata alla promozione dei diritti umani e all'inclusione, incaricata di sviluppare politiche aziendali inclusive e di monitorare l'efficacia delle iniziative messe in atto.</p>
Governance			<b>Tracciabilità dei prodotti</b>	<p><b>Sviluppo rete fornitori qualificati</b> Definizione di criteri chiari per valutare i fornitori in termini di qualità, sostenibilità e conformità normativa.</p> <p><b>Strumenti a supporto della tracciabilità</b> Utilizzo di tecnologie innovative come blockchain o sistemi di tracciabilità digitale, per migliorare l'efficienza e l'affidabilità della rintracciabilità dei prodotti. Queste tecnologie possono consentire una maggiore precisione nella registrazione e nel monitoraggio dei flussi di approvvigionamento.</p>
				<p><b>Comunicazione trasparente</b> Assicurare una comunicazione trasparente con i clienti e altri stakeholder riguardo ai progressi compiuti nella rintracciabilità dei prodotti e agli sforzi per garantire la sostenibilità e l'etica lungo la catena di approvvigionamento.</p>

## 2.2 | Coinvolgimento degli stakeholder

I temi materiali, sui quali l'azienda ha deciso di confrontarsi sul medio periodo, sono emersi attraverso un processo di Stakeholder Engagement e di posizionamento rispetto ai propri competitor, supportato anche da società esterne di consulenza.

Lo Stakeholder Engagement consiste in un processo di integrazione degli interessi degli stakeholder nelle scelte di corporate strategy.

Per definizione, i portatori di interesse, sia interni che esterni, hanno il potere di influire in maniera positiva o negativa sul successo dell'attività aziendale, per questo motivo capire i loro pensieri, interessi e preoccupazioni risulterà un driver primario per la redditività del business.

In relazione a questo primo bilancio di sostenibilità si è data particolare rilevanza alle richieste dirette (contrattuali o tramite questionari) e indirette (comunicazione esterna sui canali social) dei "Clienti" principali di Sogedai. Si riportano nella tabella seguente i gruppi e le modalità di coinvolgimento degli stakeholder.

Stakeholder	Modalità di coinvolgimento
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione e formazione su tematiche di sostenibilità</li> <li>• Intranet aziendale</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito Istituzionale</li> <li>• Feedback compilazione questionari ESG</li> <li>• Customer care / Gestione reclami</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito istituzionale</li> <li>• Erogazione questionari ESG</li> <li>• Codice Etico di Sogedai</li> <li>• Richieste ESG per qualificazione COM fornitore</li> </ul>
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrattazioni</li> <li>• Partecipazione a riunioni / eventi</li> </ul>
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito istituzionale</li> <li>• Comunicazione esterna</li> <li>• Comunicati stampa</li> </ul>
Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito istituzionale</li> <li>• Partecipazione a riunioni / eventi</li> <li>• Partecipazione attività su tematiche ESG</li> </ul>
Enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito istituzionale</li> <li>• Certificazioni</li> </ul>

L'attività è stata eseguita seguendo i principi delle seguenti linee guida, in lingua inglese:

- AA1000 Stakeholder Engagement Standard di Accountability.
- Efrag IG1 Materiality Assessment.

Il primo passo da compiere è sicuramente individuarli e segmentarli, in modo da capire quali e in che misura coinvolgerli nelle diverse attività. Alcuni dei più comuni approcci di coinvolgimento sono:

- coinvolgimento realizzato stimolando risposte scritte da parte degli stakeholder, es. le schede di valutazione dei report;
- meeting individuali;
- strumenti on-line di coinvolgimento;
- coinvolgimento degli stakeholder nell'esame delle tematiche, nel reporting e nello sviluppo delle politiche;
- focus group;
- meeting pubblici;
- indagini;
- comitati di stakeholder consultivi e di verifica;
- forum multi-stakeholder;
- associazioni, partnership, iniziative volontarie e progetti congiunti multi stakeholder.

### Dipendenti

I dipendenti rappresentano uno dei principali stakeholder all'interno di un'organizzazione, poiché il loro coinvolgimento e il loro benessere influenzano direttamente il successo e la sostenibilità dell'azienda. Pertanto, è essenziale coinvolgere attivamente i dipendenti nelle attività aziendali e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, sicuro e motivante per massimizzare il loro contributo e il loro coinvolgimento nell'azienda. Il coinvolgimento dei dipendenti è previsto attraverso due differenti modalità.

#### 1. Presentazioni e formazione su tematiche di sostenibilità

Sogedai prevede una serie di sessioni di formazione e presentazioni volte a sensibilizzare sulle tematiche di sostenibilità. Queste sessioni forniscono un'opportunità per educare e informare i vari attori sulle pratiche sostenibili adottate dall'azienda, evidenziando l'importanza di tali iniziative per l'ambiente e la comunità circostante. Inoltre, consentono uno scambio di idee e feedback tra l'azienda e gli stakeholder, promuovendo una maggiore comprensione e coinvolgimento.

#### 2. Intranet aziendale

Utilizzo di un'intranet aziendale come piattaforma di comunicazione e condivisione di informazioni. Questa piattaforma fornisce uno spazio virtuale in cui gli stakeholder possono accedere a risorse, documenti e aggiornamenti relativi alle attività aziendali e alle iniziative di sostenibilità. L'intranet facilita la comunicazione bidirezionale tra l'azienda e gli stakeholder, consentendo loro di essere coinvolti attivamente nel processo decisionale e di rimanere informati sulle ultime novità aziendali.

## Clienti

I clienti sono il fulcro di Sogedai e rappresentano una fonte preziosa di feedback e suggerimenti per migliorare i prodotti e i servizi offerti. Il coinvolgimento attivo dei clienti consente di comprendere meglio le loro esigenze e aspettative, facilitando così la creazione di soluzioni mirate e personalizzate.

Il coinvolgimento dei clienti è previsto attraverso due differenti modalità.

### 1. Sito istituzionale

Il sito web aziendale di Sogedai costituisce una vetrina importante per comunicare ai clienti. Attraverso questa piattaforma, l'azienda ha in programma di condividere informazioni sulle proprie attività, iniziative e posizioni su questioni rilevanti per il settore.

### 2. Customer Care / Gestione reclami

Il servizio di assistenza clienti Sogedai e la gestione dei reclami offrono un'opportunità unica per interagire direttamente con i clienti, raccogliere informazioni e risolvere eventuali problemi o criticità.

## Fornitori

I fornitori per Sogedai rappresentano una parte essenziale della rete commerciale dell'azienda. La qualità dei materiali e dei servizi forniti influisce direttamente sulla capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze dei clienti e di mantenere la competitività sul mercato. Il coinvolgimento attivo dei fornitori è quindi cruciale per garantire un approvvigionamento efficiente, sostenibile e conforme alle normative.

Il coinvolgimento dei fornitori è previsto attraverso quattro differenti modalità.

### 1. Sito istituzionale

Il sito web aziendale costituisce un punto di riferimento importante per i fornitori, dove possono trovare informazioni in merito al Codice Etico, alle politiche integrate, le certificazioni e comprendere meglio le aspettative dell'azienda nei loro confronti.

### 2. Erogazione questionari ESG

Attraverso questionari ESG si chiede loro di valutare le proprie pratiche aziendali in termini di impatto ambientale, responsabilità sociale e trasparenza nella governance consente di valutare il loro grado di sostenibilità e di identificare eventuali aree di miglioramento.

### 3. Codice Etico

Il Codice Etico di Sogedai rappresenta un punto di riferimento importante per i fornitori, delineando i principi etici e i valori fondamentali che l'azienda si impegna a rispettare nelle relazioni commerciali. Il Codice Etico aiuta a promuovere pratiche commerciali etiche e responsabili lungo tutta la catena di approvvigionamento.

### 4. Richieste ESG per qualificazione come fornitore

Nel momento di selezione dei fornitori, Sogedai inoltra loro delle richieste ESG per valutare le pratiche sostenibili. In questo modo Sogedai riesce a selezio-

nare fornitori che condividono i suoi valori e impegni in materia di sostenibilità.

## Sindacati

I sindacati rappresentano gli interessi e le preoccupazioni dei lavoratori, attraverso la contrattazione di secondo livello con l'azienda. La loro partecipazione attiva alle dinamiche aziendali può influenzare direttamente il clima lavorativo e le politiche del personale, contribuendo a promuovere un ambiente di lavoro equo, sicuro e collaborativo.

Il coinvolgimento dei sindacati è previsto attraverso due differenti modalità.

### 1. Contrattazioni

### 2. Partecipazione a riunioni/eventi

Invitare i rappresentanti sindacali a partecipare a riunioni aziendali o eventi specifici rappresenta un'opportunità per coinvolgerli attivamente nelle dinamiche aziendali e favorire il dialogo costruttivo. Durante queste occasioni, i sindacati possono condividere le preoccupazioni dei lavoratori, fornire feedback sull'andamento delle relazioni industriali e contribuire a identificare soluzioni per le sfide organizzative e del personale. La partecipazione dei sindacati agli eventi aziendali può anche contribuire a rafforzare i legami tra le parti e a costruire una cultura aziendale inclusiva e collaborativa.

## Comunità locali

Le comunità locali comprendono i residenti e le organizzazioni presenti nell'area in cui l'azienda svolge le sue attività. Questi stakeholder sono direttamente interessati agli impatti sociali, economici e ambientali delle operazioni aziendali sul territorio locale. Il coinvolgimento delle comunità locali è essenziale per comprendere le loro esigenze, preoccupazioni e aspettative, nonché per collaborare alla creazione di valore condiviso e alla promozione dello sviluppo sostenibile a livello locale.

Il coinvolgimento delle comunità locali è previsto attraverso tre differenti modalità.

### 1. Sito Istituzionale

Attraverso la sua piattaforma, Sogedai può condividere informazioni rilevanti sulle sue attività, i suoi progetti, gli impatti ambientali e le iniziative sociali rivolte alla comunità locale.

### 2. Comunicazione esterna

La comunicazione esterna dell'azienda, attraverso canali come social media e comunicati stampa, offre un'opportunità per raggiungere un pubblico più ampio e coinvolgere attivamente le comunità locali.

### 3. Comunicati stampa

I comunicati stampa rappresentano uno strumento efficace per diffondere informazioni importanti e tempestive alle comunità locali, ai media e agli altri stakeholder, come annunci relativi a progetti di investimento, iniziative di sostenibilità, eventi aziendali o cambiamenti nelle operazioni, garantendo una comu-

nicazione chiara e diretta con le comunità locali e la società nel suo complesso.

### Associazioni di categoria

Le associazioni di categoria sono organizzazioni che raggruppano imprese o professionisti operanti nello stesso settore economico o commerciale, ponendosi come obiettivo quello di rappresentare gli interessi comuni dei propri membri, promuovere lo sviluppo del settore e favorire la crescita economica e l'innovazione. Il coinvolgimento con le associazioni di categoria consente all'azienda di essere parte attiva delle dinamiche del settore, contribuendo alla definizione di politiche e normative che ne influenzano lo sviluppo. Il coinvolgimento delle associazioni di categoria è previsto attraverso tre differenti modalità.

#### 1. Sito Istituzionale

Il sito web istituzionale dell'azienda rappresenta un canale per comunicare con le associazioni di categoria. Attraverso questa piattaforma, l'azienda ha in programma di condividere informazioni sulle proprie attività, iniziative e posizioni su questioni rilevanti per il settore.

#### 2. Partecipazione a riunioni/eventi

Sogedai si impegna a partecipare attivamente a riunioni, conferenze ed eventi organizzati dalle associazioni di categoria per stabilire e mantenere relazioni significative con i rappresentanti del settore.

#### 3. Partecipazione Attiva su Tematiche ESG

Le tematiche legate all'Ambiente, alla Sostenibilità e alla Governance (ESG) sono sempre più centrali nell'agenda delle associazioni di categoria. La partecipazione attiva di Sogedai in questi incontri consente di dimostrare il proprio impegno per la sostenibilità e la responsabilità sociale, nonché di influenzare l'orientamento delle politiche settoriali verso obiettivi più sostenibili e inclusivi.

### Enti regolatori

Gli enti regolatori comprendono organismi governativi, agenzie di controllo e autorità di vigilanza incaricati di monitorare e far rispettare le normative applicabili a un determinato settore o ambito territoriale. Il coinvolgimento degli enti regolatori è previsto attraverso due differenti modalità.

#### 1. Sito Istituzionale

### 2. Certificazioni

Ottenere certificazioni riconosciute dagli enti regolatori è un modo efficace per dimostrare la conformità dell'azienda alle normative del settore. Le certificazioni possono attestare il rispetto di standard specifici di qualità, sicurezza, ambiente o altri aspetti regolamentari.



## 2.3 | Allineamento obiettivi di sviluppo sostenibile

Per ognuno dei temi materiali, come riportato nel piano ESG di medio periodo, sono stati individuati gli obiettivi SDG della Agenda ONU 2030 su cui si ritiene che il suddetto piano potrà avere una influenza positiva. Nel suo complesso Sogedai si impegnerà sui seguenti SDG:



Gli impegni si riflettono nella volontà della azienda di portare a compimento i diversi progetti / azioni richiamati in dettaglio al paragrafo 3.

Sogedai ha intrapreso un percorso orientato ai temi ESG già a partire dal 2021 quando è stato deciso di integrare nel Comitato Direttivo una figura dedicata alle attività collegate all'Innovazione ed alla Sostenibilità con l'obiettivo di contribuire a finalizzare i progetti di assessment di sviluppo della strategia sostenibile aziendale.



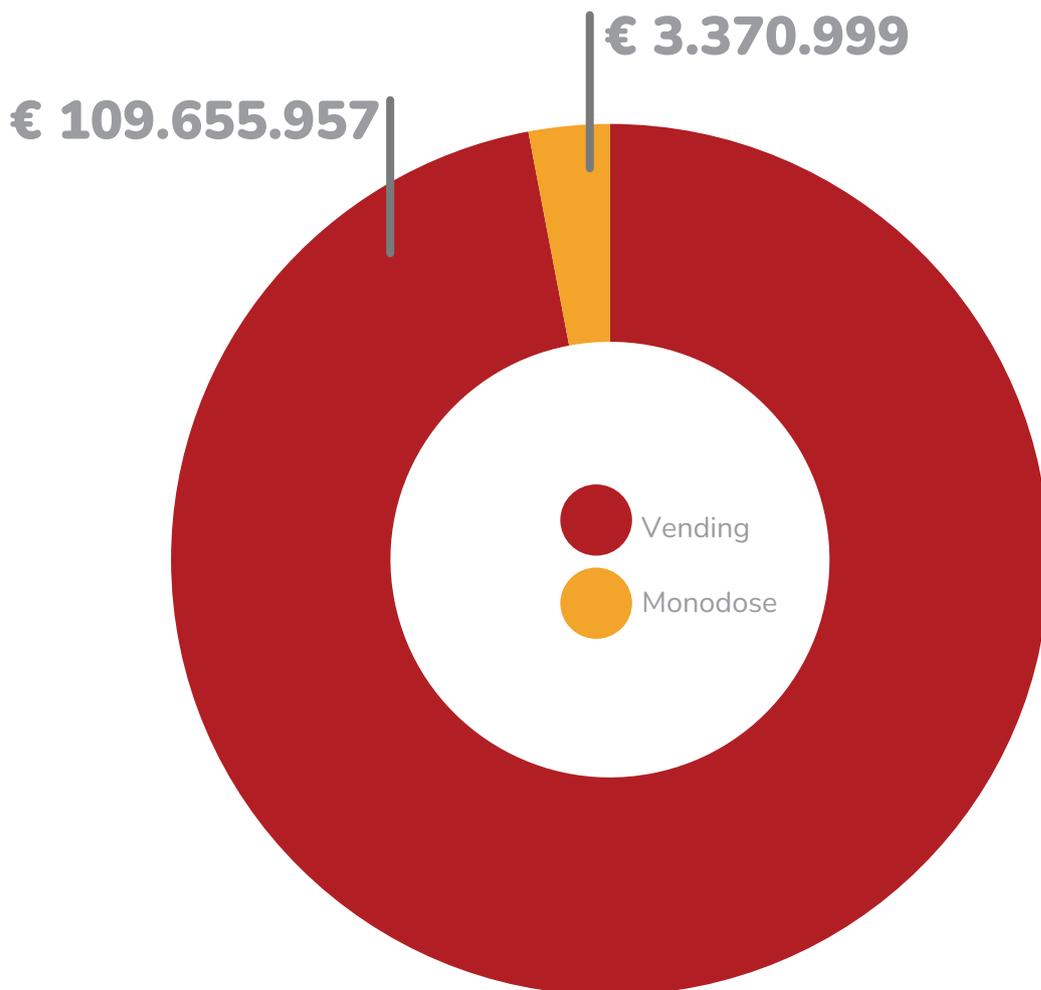
## 2.4 | Attività, catena del valore ed altri rapporti di business

### Offerta e Servizi

Sogedai offre un servizio di ristoro attraverso la distribuzione automatica di caffè, bevande e snack. E' un servizio "chiavi in mano" che include l'utilizzo gratuito dei distributori, rifornimenti e manutenzione puntuali. A questi si aggiungono elementi addizionali che definiscono i caratteri distintivi del servizio offerto, inerenti la tipologia e la qualità dell'approvvigionamento delle materie prime a monte (distributori e prodotti food, accessori), l'efficienza organizzativa, l'attenzione alle richieste del cliente. I valori a cui l'azienda si ispira permeano fortemente questi elementi.

L'attività è rivolta in via preminente a realtà di lavoro e di studio, pubbliche e private, a cui si aggiungono luoghi di passaggio e ricreativi, con l'obiettivo di fornire una pausa o un ristoro, che apportino piacere e leggerezza. Sono circa 26.000 i clienti che hanno affidato la cura della loro pausa DAI. Il servizio si sviluppa in due segmenti principali:

- Vending, con distributori automatici e semiautomatici stand alone, che hanno sviluppato il 97% del fatturato 2023.
- OCS – Office Coffee Service, con macchine per espresso semiautomatiche a capsule o cialde. Questo segmento rappresenta circa il 3% del fatturato 2023.



**Fatturato 2023\***

\* I valori non includono il fatturato delle rivendite

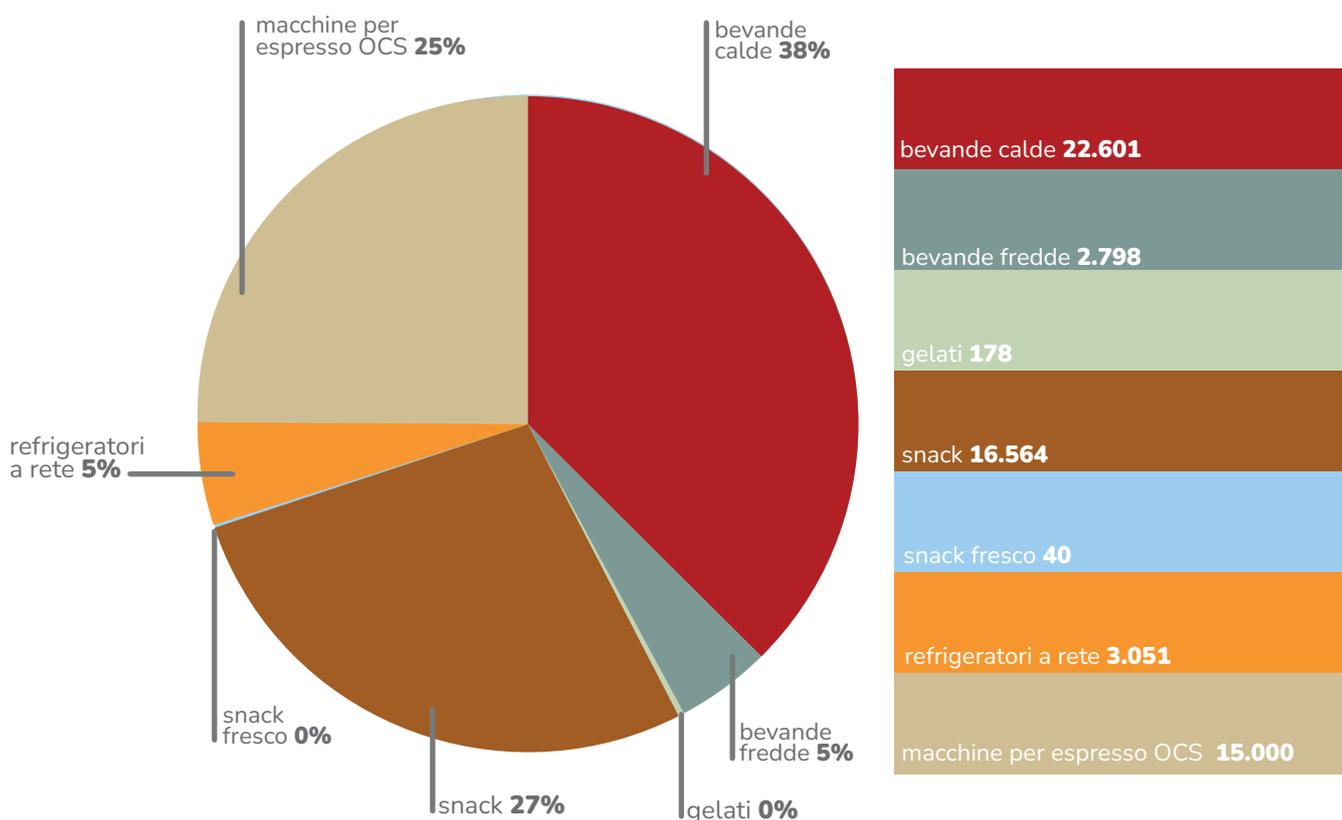
Il segmento vending costituisce il core business con oltre 42 mila distributori installati, di cui 22 mila distributori di bevande calde e 20 mila distributori di snack e bevande fredde e 3 mila refrigeratori per acqua. Circa 13.000 sono collegati al sistema telemetrico che consente una gestione da remoto e permettono il funzionamento con borsellini elettronici di varia natura. Il servizio consiste nell'installazione di distributori automatici in comodato d'uso presso il cliente e nella manutenzione ordinaria e straordinaria, garantendo il regolare approvvigionamento di bevande calde, fredde e snack concordate in fase contrattuale, il controllo igienico e sanitario delle macchine nonché il corretto funzionamento delle stesse. Ci impegniamo affinché l'attenzione con cui i nostri operatori curano i distributori diventi un valore aggiunto per i nostri clienti. L'innovazione dei distributori è un fattore chiave per uno sviluppo sostenibile. Attraverso touchscreen e telemetria, l'azienda mira a una gestione in tempo reale del parco macchine e una riduzione degli interventi in loco, con minori emissioni nell'ambiente.

Il segmento OCS e' coperto da circa 15.000 macchine per espresso semiautomatiche. Il servizio include la fornitura in comodato di macchine per espresso - table top - di piccola dimensione e la consegna su richiesta delle cialde, che avviene telefonicamente tramite Servizio Clienti e, anche in questo caso, l'assistenza tecnica sulla macchina, con la sostituzione in caso di guasto. Si tratta di un servizio accessorio per Sogedai in quanto caratterizzato da una forte competizione sul prezzo, sia per la diffusione di capsule compatibili sia per l'elevata presenza di aziende orientate alla pura vendita che conducono politiche di pricing molto aggressive, soprattutto sui canali on line.

### Erogazioni e fatturato 2022 -2023



### Parco distributori 2023 - Tipologia



Sogedai è impegnata costantemente nel perfezionamento del servizio, monitorando l'intero ciclo di distribuzione, a partire dall'acquisizione dei prodotti, alla gestione del magazzino, all'installazione dei distributori e la loro manutenzione, fino all'erogazione del prodotto al consumatore finale. Mentre continua a far crescere l'attività in modo responsabile, Sogedai assicura che i diventino sempre più sostenibili considerando gli impatti e le opportunità lungo la catena del valore.

### Personale

Il motore del servizio sono le persone. Sogedai considera i propri collaboratori un fattore strategico per la competitività in un mercato. La passione, le competenze, la responsabilità e la curiosità intellettuale dei singoli guidano l'evoluzione di Sogedai in tutte le sue attività e ne costituiscono l'identità. Il benessere delle persone costituisce quindi un elemento nodale e un obiettivo che l'azienda intende perseguire, credendo fortemente nel ruolo sociale dell'impresa. A livello aziendale adottando pratiche a favore della salute, della sicurezza sul lavoro e attraverso adeguate politiche di welfare; a livello collettivo promuovendo uno stile alimentare sano, attento alle esigenze alimentari dei singoli ed esplorando iniziative solidali per migliorare le condizioni di vita e di salute dei cittadini.

### Tecnologia

Sogedai punta sull'innovazione come fattore chiave per la crescita futura. Le nuove tecnologie consentono soluzioni più efficienti, migliori standard qualitativi sia in termini di prodotto, di servizio nonché di impatto sull'ambiente in cui viviamo. Macchine a minor consumo energetico, telemetria, touchscreen e sistemi di pagamento cashless costituiscono elementi strategici del servizio, su cui l'azienda investe per migliorare i propri servizi e il processo operativo. L'implementazione della telemetria nella gestione del servizio da remoto consente un minor dispendio di risorse e abbattimento dei consumi di carburante.

### Approvvigionamenti

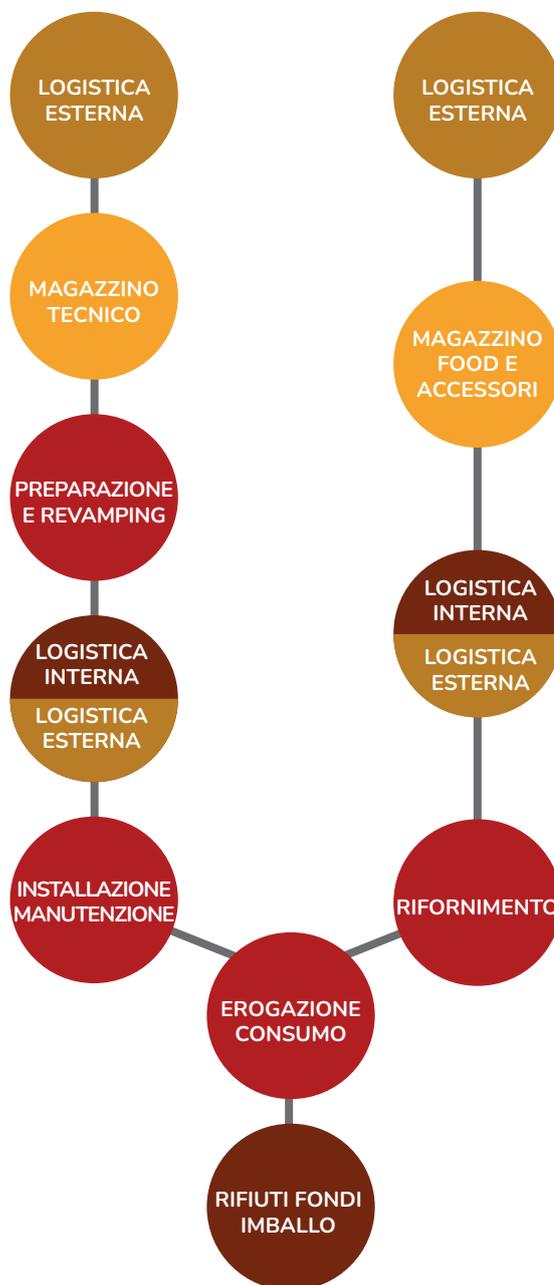
Sogedai rivolge attenzione alla qualità del prodotto e alla selezione dei fornitori. Come azienda di distribuzione gli approvvigionamenti primari comprendono:

- distributori nelle diverse tipologie
- sistemi di pagamento
- ricambi e accessori dei distributori
- prodotti food
- accessori del prodotto food come bicchieri e palette

Il mercato è costantemente monitorato per individuare le novità e le migliori opportunità. La selezione operata avviene non soltanto sulla base di requisiti commerciali (analisi di redditività) ma anche di aspetti tecnici (utilizzo nel distributore per prodotti food, impatto sull'ambiente) e normativi. Di particolare rilievo gli aspetti legati all'uso della plastica negli accessori food, su cui Sogedai lavora costantemente alla ricerca di soluzioni sempre più sostenibili. La tracciabilità e la corretta gestione delle merci consentono di monito-

rare i nostri prodotti e di garantire una corretta distribuzione verso il consumatore finale. Sogedai conta sui rapporti instaurati da lungo tempo con i fornitori storici, che costituiscono partner fondamentali per il business, sia in termini di leva sui costi, sia di differenziazione. Sogedai dà spazio alle aziende del gruppo AdAstra, nell'ottica di ottimizzare e valorizzare la produzione interna, con un lavoro di Ricerca & Sviluppo mirato alle esigenze vending. Partner privilegiato per il caffè, nostro core business, è Gimoka, con cui sviluppiamo miscele di caffè specifiche, migliorando la qualità del prodotto e al contempo ottimizzando la produzione. A Gimoka Sogedai affida per il controllo degli standard di qualità lungo la filiera, dalla selezione dei chicchi verdi al processo di conservazione, torrefazione e packaging. Questo stretto collegamento non solo migliora il vantaggio competitivo di Sogedai, ma contemporaneamente anche quello dell'azienda partner Gimoka.

### Catena del valore



### Logistica esterna degli approvvigionamenti

Il sistema logistico, e quindi la programmazione e la gestione, che afferisce ai beni acquistati è affidato ad aziende esterne. Queste sono in alcuni casi partner da noi selezionati sulla base dell'efficienza tecnico-organizzativa, in altri casi aziende selezionate dal fornitore. L'esternalizzazione di queste fasi del processo non consente un controllo puntuale dell'impatto sull'ambiente.

### Magazzini food, Magazzino distributori e ricambi

I prodotti food acquistati vengono stoccati e gestiti dai magazzini che costituiscono un punto fondamentale nella catena del valore. Manteniamo alti standard di sicurezza per garantire l'integrità dei prodotti food anche con la logistica del fresco e garantire il facile accesso ai prodotti in fase di prelievo. Sogedai adotta altresì le misure di sicurezza necessarie per evitare rischi per la salute degli operatori. I prodotti hardware, distributori, sistemi di pagamento e ricambi, vengono gestiti in appositi magazzini dei 4 poli tecnici, così da ottimizzare la logistica e rendere immediatamente disponibile il materiale necessario.

### Attività operative.

#### Preparazione e ricondizionamento distributori

L'attività tecnica di installazione e manutenzione dei distributori conta di 4 poli tecnici che costituiscono un cardine del servizio. Standardizzazione del lavoro, affidabilità del distributore e tempi di consegna sono i parametri dell'operato. Il processo di ricondizionamento e setting dei nuovi modelli è gestito su specifiche aree dedicate: smontaggio distributori da revisionare, lavaggio, asciugatura, picking ricambi, allestimento e configurazione, stoccaggio dei distributori revisionati e pronti per la spedizione. Una struttura automatizzata supporta la gestione dei ricambi assicurando velocità e tracciabilità.

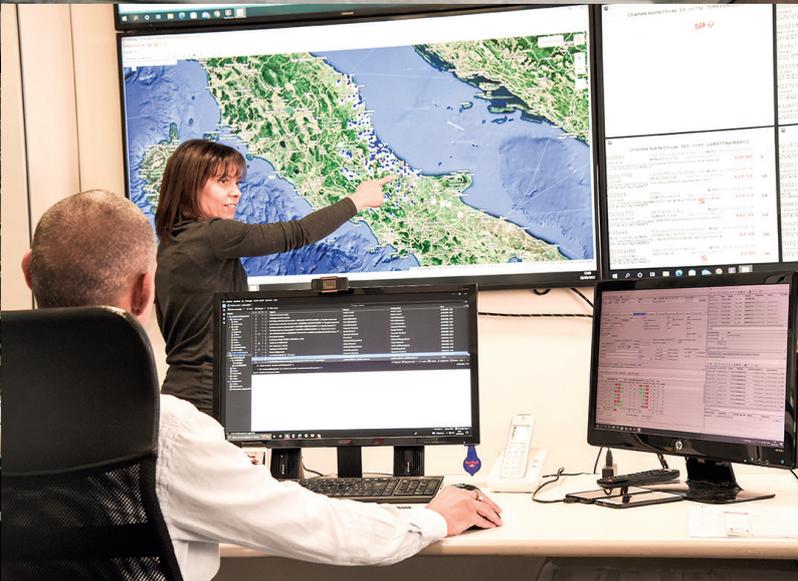
### Attività operative.

#### Rifornimento e manutenzione tecnica

DAI si avvale di un team di addetti sia interni che esterni che si occupano del rifornimento dei distributori, con carico periodico presso i magazzini di filiale. Il rifornimento costituisce un aspetto chiave del servizio offerto che deve essere svolto in modo tempestivo e in linea con gli accordi con il cliente, in modo da garantire la presenza costante del prodotto "in molla". Una formazione rigorosa garantisce una qualità eccellente, con particolare attenzione alle condizioni di affidabilità e di igiene del distributore e di corretta conservazione dei prodotti. L'assistenza tecnica post-vendita è programmata in caso di installazione. Gli interventi tecnici su segnalazione sono garantiti da un flusso di circa 210 tecnici provvisti di mezzi allestiti con attrezzature e ricambi, per pronti interventi sui distributori segnalati dalla sala regia.



ASCIUGATURA  
DISTRIBUTORI



### **Logistica interna ed esterna per rifornimenti e assistenza tecnica**

Il servizio di rifornimento e manutenzione è erogato avvalendosi sia di risorse interne all'azienda, che di ditte esterne o cooperative che gestiscono in modo autonomo il lavoro, sulla base delle linee guida e indicazioni aziendali. L'attenzione è rivolta a ottimizzare i giri di rifornimento e di manutenzione di ciascun addetto in modo da ridurre i tempi di percorrenza e con essi l'impatto del trasporto sull'ambiente. L'attività di programmazione e di urgenza viene svolta attraverso apposite sale regia collocate nelle principali filiali, che indirizzano gli operatori più prossimi verso le locazioni. Attraverso il controllo da remoto dei distributori e in collegamento con gli operatori, programmano e dirigono il lavoro dei tecnici e degli addetti al rifornimento tracciando ogni singolo intervento eseguito. Mentre le attività svolte dagli operatori interni sono sotto controllo dell'azienda, l'attività svolta dagli operatori esterni solo in parte possono essere rendicontati.

### **Marketing e Vendite. Rete commerciale e Servizio Clienti**

Lo sviluppo organico del mercato avviene tramite la rete commerciale, organizzata su due macroaree, nord e centro, composta da 51 addetti e copre capillarmente il territorio. Il rapporto con il cliente costituisce il patrimonio aziendale. È fondato sulla fiducia, sulla discrezione e sulla capacità di pronta soluzione. In base all'area geografica l'azienda ha organizzato internamente 3 call center per rispondere alle segnalazioni o alle richieste del cliente. Il marketing opera a complemento delle vendite.

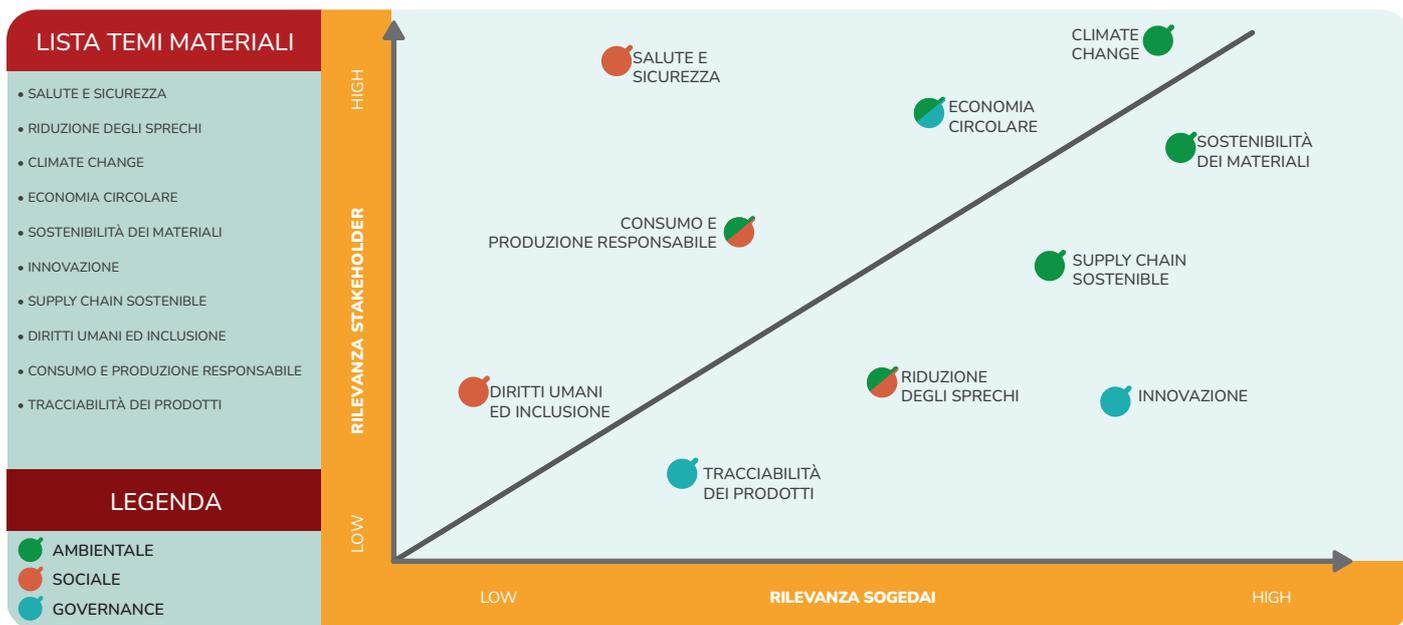
### **Servizi accessori**

Dall'ascolto dei clienti, dalle segnalazioni, dall'osservazione dei comportamenti, l'azienda può ottimizzare il servizio, allineandolo con le aspettative, diverse per ogni cliente. Un servizio complementare all'offerta è relativo alla personalizzazione dei distributori e dell'area break con pannelli e strutture di contenimento con immagine coordinata del cliente.

### **Consumo e rifiuti**

L'atto del consumo comporta la produzione di rifiuti. Si tratta di rifiuti organici, quali fondi del caffè, e packaging, sia esso bicchiere, paletta che imballo del prodotto acquistato. A questi si aggiungono gli imballi dei prodotti confezionati, solubili e del caffè che l'operatore accumula al momento del rifornimento. La gestione avviene con modalità diverse a seconda della tipologia di rifiuto e della situazione. A Sogedai spetta la gestione dei fondi di caffè e degli imballi dei prodotti come cartoni o buste restanti dal rifornimento. Al momento Sogedai si limita a conferire i fondi di caffè come materiale organico negli appositi contenitori, così come gli imballi residuali del rifornimento che vengono riportati in filiale e conferiti negli appositi contenitori di raccolta differenziata. Per quanto attiene ai rifiuti generati dal consumo, la gestione è affidata all'azienda cliente. Alcune aziende hanno accolto positivamente il progetto RI-Vending che consente una raccolta differenziata e ottimizzata dei bicchierini in plastica e delle bottiglie in PET.

## 2.5 | Processo di determinazione dei temi materiali



Sogedai, sulla base del coinvolgimento del management e con l'ausilio di consulenti interni ha avviato, ad inizio del 2022, un processo di determinazione dei temi materiali che è stata affiancato anche da incontri strutturati per l'individuazione del piano strategico industriale.

Tale processo ha portato in particolare all'individuazione degli impatti attuali e potenziali, positivi e negativi, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle sue attività e dei suoi rapporti di business.

Prendere in considerazione i bisogni e le aspettative degli stakeholder rappresenta il punto di partenza per sviluppare una strategia ESG vincente. Il risultato di questo coinvolgimento consentirà di individuare gli aspetti materiali legati alla sostenibilità più rilevanti per gli stakeholder, a cui andranno aggiunte le tematiche rilevanti per l'azienda stessa. In termini di rendicontazione di sostenibilità sono considerati materiali quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance ESG della società e che potrebbero influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder. La matrice di materialità rappresenta quindi il punto di incontro tra le esigenze delle aziende intente a intraprendere un percorso verso la sostenibilità e i propri stakeholder. La matrice emerge da un processo di stakeholder engagement, durante il quale i temi ritenuti essenziali da parte dell'azienda e dalle parti interessate vengono valutati e prioritizzati all'interno di una matrice, cosiddetta di materialità. Questa presenta sull'asse delle ascisse la rilevanza del tema dal punto di vista dell'azienda, mentre sull'asse delle ordinate la rilevanza del tema per gli stakeholder. L'analisi di materialità, accurata, definisce una visione chiara delle tematiche da affrontare per migliorare la propria performance ESG nel lungo periodo, condizione di partenza da cui strut-

ture iniziative mirate per ogni singolo tema risultato materiale. Tra i principali vantaggi dell'implementazione della matrice troviamo:

- **Focus sui Temi Chiave:** la matrice di materialità aiuta a identificare e concentrarsi sui temi chiave che sono rilevanti per l'azienda e per le sue parti interessate. Questo consente di concentrare le risorse e l'attenzione su questioni realmente significative.
- **Gestione del Rischio:** identificare le questioni materiali aiuta a gestire meglio i rischi associati. Comprendere gli impatti potenziali delle questioni materiali consente all'azienda di adottare misure preventive o mitigative.
- **Valutazione della Performance:** una matrice di materialità può servire come base per valutare la performance aziendale in relazione agli obiettivi sostenibili e alle aspettative delle parti interessate.
- **Sostenibilità a Lungo Termine:** focalizzarsi sulle questioni materiali contribuisce a costruire una strategia di sostenibilità a lungo termine. Questo può migliorare la resilienza aziendale e la reputazione nel lungo periodo.
- **Miglior Comunicazione e Reporting:** una matrice di materialità fornisce una base solida per la comunicazione e il reporting sostenibile. Aiuta a trasmettere in modo chiaro ai vari stakeholder quali sono le priorità dell'azienda in termini di sostenibilità.

Il processo di prioritizzazione degli impatti da rendicontare ha considerato la significatività di tali impatti, attraverso lo stakeholder engagement e l'ausilio di consulenti esperti con particolare riferimento ai temi ambientali che Sogedai ha ritenuto comunque prioritari e che sono stati confermati dalla suddetta analisi.

Il risultato di tale processo è sintetizzato nella matrice di

materialità. Per ciascun tema materiale, come riportato nella tabella in alto, si è provveduto a:

- a) descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime;
- b) rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business;
- c) descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale;
- d) descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:
  - le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;
  - le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contri-

- buire a fornire una soluzione;
- azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali;
- e) rendicontare e monitorare le azioni intraprese quali:
  - i processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;
  - gli obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;
  - l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target; iv. lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure
  - azioni dell'organizzazione;
- f) descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese e la loro efficacia.

PILASTRI	ESG	TEMI MATERIALI	VALUE CHAIN	IMPATTO	CLASSIFICAZIONE	GESTIONE DEL RISCHIO
PERSONE	Sociale	Salute e Sicurezza dei lavoratori	Core upstream	Danni alla salute e sicurezza dei lavoratori diretti e indiretti	Avverso Potenziale	Sogedai adotta un approccio completo che include una valutazione attenta dei rischi potenziali, una pianificazione dettagliata della formazione, un monitoraggio costante delle attività sul campo e un costante miglioramento del programma di formazione. I driver vengono coinvolti nel processo, in modo da assicurarli una risposta rapida a eventuali emergenze. Si riduce il rischio di incidenti sul lavoro, promuovendo allo stesso tempo comportamenti sicuri, si proteggono i lavoratori diretti dall'esposizione a situazioni pericolose durante le loro attività, ma in questo senso anche altri lavoratori indiretti coinvolti nella catena di approvvigionamento o nelle attività aziendali, come trasportatori o fornitori.
	Sociale Ambientale	Consumo e produzione responsabile	Upstream Downstream	impatta principalmente sull'efficienza operativa e sull'impatto ambientale legato ai trasporti. Impatto diretto sulla riduzione dell'impronta ambientale del trasporto delle merci.	Positivo Tangibile	La gestione del rischio in questo contesto copre principalmente rischi legati al consumo non sostenibile delle risorse e all'impatto ambientale negativo. Questi rischi possono includere il sovrasfruttamento delle risorse naturali, l'inquinamento ambientale e le emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dai trasporti. Le misure preventive adottate, come la formazione del personale e l'ottimizzazione dei processi operativi, mirano a mitigare tali rischi e a promuovere un consumo e una produzione più responsabili. Il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati consente di valutare l'efficacia delle azioni intraprese e di apportare eventuali miglioramenti continuamente.
ENERGIA ED EMISSIONI CO2	Ambientale	Consumo e produzione responsabile	Upstream Core Downstream	Incidenza sul cambiamento climatico dovuto alle emissioni di GHG	Avverso Tangibile	Queste azioni sono volte a coprire rischi associati al cambiamento climatico e all'impatto ambientale. Ciò include il rischio di aumentare le emissioni di CO <sub>2</sub> , il deterioramento dell'ambiente e il possibile impatto negativo sul clima. Le misure preventive adottate, come la sensibilizzazione del personale, l'ottimizzazione dell'efficienza energetica e la gestione responsabile dei rifiuti, sono finalizzate a mitigare tali rischi. Il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati consente di valutare l'efficacia delle iniziative e di apportare eventuali miglioramenti per contribuire in modo significativo alla lotta al cambiamento climatico.

## MATERIALI E RISORSE

Ambientale	Sostenibilità dei materiali	Upstream Downstream	Le azioni impattano principalmente sull'ambiente e sul cambiamento climatico, riducendo le emissioni di CO2 e promuovendo pratiche più sostenibili nella gestione delle risorse energetiche e materiali. Inoltre, tali iniziative possono avere un impatto positivo sulla reputazione aziendale, migliorando l'immagine e la percezione di Sogedai da parte dei suoi stakeholder e della comunità.	Positivo Tangibile	La gestione del rischio in questa iniziativa mira principalmente a ridurre quelli che sono i potenziali impatti ambientali derivanti dall'utilizzo di risorse non rinnovabili e dalla gestione inadeguata dei rifiuti elettronici. Questi rischi possono includere il sovrasfruttamento delle risorse naturali, l'inquinamento ambientale causato dalla produzione e dallo smaltimento dei dispositivi elettronici, nonché l'emissione di gas a effetto serra associati alla produzione e al trasporto di tali dispositivi.
Ambientale Governance	Economia circolare	Upstream Downstream	Impatta direttamente sull'efficienza nell'uso delle risorse e sulla riduzione dello spreco. In particolare, influisce sull'ambiente circostante e sulle risorse naturali attraverso la promozione del riutilizzo dei distributori automatici e la riduzione della produzione di rifiuti.	Positivo Tangibile	Riduzione dei rischi legati all'economia circolare che possono includere il potenziale aumento dei rifiuti derivanti dal processo di riqualificazione dei distributori automatici e la gestione inadeguata dei materiali durante questo processo. Viene ottimizzato il processo di riqualificazione per massimizzare il recupero dei materiali e ridurre il volume complessivo dei rifiuti prodotti. Inoltre, si presta particolare attenzione alla gestione responsabile dei rifiuti generati durante il processo di revamping, al fine di minimizzarne l'impatto sull'ambiente. Il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati consente al Gruppo di valutare l'efficacia dell'azione di Revamping Rivending nel ridurre il consumo di risorse e promuovere attivamente l'economia circolare.

## FILIERA DI FORNITURA

Ambientale	Supply Chain Sostenibile	Upstream	Impatto sulle pratiche di approvvigionamento e sulle relazioni commerciali con i fornitori, influenzando la gestione complessiva della catena di approvvigionamento e l'orientamento verso una maggiore sostenibilità e responsabilità sociale.	Positivo Tangibile	Questa gestione del rischio si concentra sull'analisi dei fornitori primari delle commodities caffè, zucchero, cacao, ginseng, latte in polvere e orzo nel contesto dell'azione "IT - Data Center Classe S3 ARUBA". In particolare, l'obiettivo è valutare tali fornitori in base alle pratiche sostenibili, alla responsabilità sociale d'impresa e alla conformità normativa. Questo processo di analisi è essenziale per ridurre i rischi associati a potenziali violazioni dei diritti umani, impatti ambientali negativi e pratiche non etiche lungo la catena di approvvigionamento. Per gestire efficacemente questo rischio, è necessario adottare misure di selezione rigorose durante la valutazione dei fornitori, condurre una valutazione continua delle loro prestazioni e intervenire con misure correttive quando necessario. Attraverso queste azioni si vuole garantire una catena di fornitura sostenibile e responsabile, riducendo al minimo i rischi e promuovendo pratiche aziendali etiche e conformi alle normative.tico.
Sociale	Diritti umani e inclusione	Upstream Core	Impatto diretto sui dipendenti dell'azienda, influenzando anche i fornitori, i partner commerciali e la comunità circostante.	Avverso Tangibile	Promuovere una cultura aziendale inclusiva nel rispetto dei diritti umani, l'uguaglianza di genere, la diversità culturale e l'accessibilità per tutti i dipendenti. Questo processo di analisi è fondamentale per ridurre i rischi associati a potenziali violazioni dei diritti umani sul luogo di lavoro e per garantire un ambiente lavorativo equo, rispettoso e inclusivo. Per gestire efficacemente questo rischio, è necessario istituire un comitato o un'unità dedicata alla promozione dei diritti umani e all'inclusione, incaricata di sviluppare politiche aziendali inclusive e di monitorare l'efficacia delle iniziative messe in atto. L'obiettivo finale è garantire un ambiente lavorativo che rispetti pienamente i diritti umani e promuova la diversità e l'inclusione in tutte le sue forme.
Governance	Tracciabilità dei prodotti	Upstream Downstream	Impatto diretto sui fornitori primari di caffè, zucchero, cacao, ginseng, latte in polvere e orzo, nonché i loro produttori. Impatto sull'intera catena di approvvigionamento e distribuzione dei prodotti che coinvolge distributori, rivenditori e consumatori finali.	Positivo Tangibile	In relazione a tale azione si vanno a coprire i rischi legati alla qualità, alla sicurezza e alla sostenibilità delle materie prime utilizzate nei prodotti. Sogedai si concentra sull'identificazione e la valutazione dei fornitori principali per garantire che le materie prime soddisfino i standard. Cercare di attenuare quanto possibile i rischi legati a potenziali interruzioni della catena di approvvigionamento e problemi di conformità, in modo da riuscire assicurare una continuità operativa e una garanzia qualitativa nei prodotti.

## 2.6 | Processi volti a rimediare impatti negativi

Nel contesto delle attività di Sogedai, attualmente non emergono impatti negativi significativi; questo risultato è il frutto di una valutazione approfondita condotta sull'intera catena del valore dell'azienda. Per Sogedai sono valori fondamentali:

- la soddisfazione dei clienti;
- il servizio ai clienti;
- la qualità dei prodotti nel rispetto di quanto definito nelle specifiche tecniche;
- l'igiene e la sicurezza alimentare;
- l'innovazione di prodotto o di processo;
- il rispetto della dignità e dei diritti umani;
- la sicurezza dei lavoratori;
- la correttezza e la trasparenza negli affari;
- la tutela dell'ambiente;
- il rispetto della vigente legislazione per tutti gli aspetti sopra elencati.

Sogedai ha scelto di organizzare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in osservanza ai requisiti della Norma ISO 9001 e di raggiungere e mantenere la certificazione del proprio sistema secondo questa norma.

L'azienda ritiene che la diffusione in tutti gli stabilimenti di una cultura della sicurezza alimentare e della

qualità sia fondamentale per raggiungere gli obiettivi aziendali e per il miglioramento in modo continuativo dei propri sistemi di gestione.

In un mercato così dinamico come quello attuale, Sogedai è cosciente che il servizio e la flessibilità offerta al cliente siano un fattore indispensabile all'interno della filiera alimentare.

Sogedai seleziona e controlla i propri fornitori di materie prime e servizi, perseguendo una efficace prassi di approvvigionamento affinché siano costantemente assicurate le esigenze di qualità e di sicurezza dei prodotti erogati dalle proprie vending machine.

Tale prassi, ad oggi è principalmente legata a quanto previsto dai requisiti della ISO 9001 e della FSCC 22000 e descritta nel piano HACCP.

Nel corso del 2023 Sogedai ha dimostrato un impegno costante nel monitoraggio e nella gestione efficiente delle segnalazioni e delle richieste di intervento, come evidenziato da alcuni indicatori di performance. Questi dati sono fondamentali per garantire un servizio di alta qualità e per rispondere prontamente alle esigenze dei nostri clienti. Un indicatore chiave dell'efficienza operativa è rappresentato dai tempi di intervento. Il 92,67% delle chiamate bloccanti sono state risolte entro 8 ore lavorative, dimostrando la capacità di rispondere rapidamente alle situazioni critiche e di minimizzare i disagi per i clienti. Le chiamate per rifornimento hanno mostrato un trend in aumento, con un dato medio per distributore automatico (DA) del 14,7%.



## ● **Persone**

1. DAI water
2. Welfare salute e istruzione
3. Convenzione Checkup San Raffaele
4. Promuovere la sostenibilità con Vending Media©
5. Attività rivolte alla comunità locale

## ● **Energia ed emissioni CO<sub>2</sub>**

## ● **Materiali e risorse**

1. Zucchero consapevole
2. Lotta contro lo spreco del cibo
3. Plastica “Zerorifiuti”
4. Revamping tecnologico
5. Progetti di information technology

## ● **Filiera di fornitura**

1. Strumenti a supporto della tracciabilità

# 03

PIANO DI SOSTENIBILITÀ

## 3.1 | Persone

### 3.1.1 | DAI Water

La decisione dell'azienda di introdurre un nuovo paradigma nel consumo di acqua negli ambienti lavorativi mediante l'implementazione di distributori di acqua sostenibili, rappresenta un'importante iniziativa volta a promuovere la sostenibilità ambientale. Denominata "DAI, water", questa nuova linea di business propone distributori collegati alla rete idrica, capitalizzando sulla continuità e sulla potabilità dell'acqua fornita. I suoi benefici, tra cui l'erogazione continua di acqua potabile senza generare rifiuti di PET, costi di trasporto minimi e l'assenza di necessità di immagazzinamento, si allineano con le nuove tendenze di mercato e con le linee strategiche di sostenibilità ambientale, come stabilite dall'Agenda 2030, dall'Unione Europea e dal recente Decreto Legislativo n. 18/2023. Questi orientamenti promuovono l'utilizzo responsabile delle risorse idriche in sostituzione delle bottiglie di plastica.

Il rapporto dell'Institute for Water, Environment and Health delle Nazioni Unite, evidenzia la criticità dell'accesso limitato a servizi idrici affidabili per miliardi di persone nel mondo, nonché la sottovalutazione della sicurezza e del valore dell'acqua del rubinetto, spesso considerata inferiore a quella in bottiglia. Pertanto, l'iniziativa di Sogedai non solo si presenta come un servizio ecocompatibile e pratico, ma anche come una soluzione sostenibile dal punto di vista ambientale, economico e sociale.

Per quanto riguarda il sapore dell'acqua del rubinetto, spesso oggetto di critiche, i distributori DAI water utilizzano avanzati sistemi di microfiltrazione per migliorarne il profilo organolettico, garantendo un'esperienza di consumo più gradevole. Inoltre, la possibilità di ottenere acqua refrigerata e frizzante, tramite l'aggiunta di anidride carbonica, enfatizza ulteriormente la convenienza di questa soluzione rispetto alle bottiglie di plastica. L'innovazione non si ferma qui: Sogedai ha introdotto un'ulteriore opzione, l'acqua idrogenata, arricchita con molecole di idrogeno (H<sub>2</sub>) noto per i suoi potenziali benefici terapeutici e biologici. Questo valore aggiunto, approvato dalle autorità regolatorie come l'Unione Europea e la Food & Drugs Administration (FDA), offre un ulteriore incentivo per gli utenti a scegliere un'opzione sostenibile e salutare. Attraverso l'integrazione di tecnologie innovative e un approccio orientato alla sostenibilità, DAI ha dimostrato il proprio impegno nell'offrire soluzioni che non solo soddisfano le esigenze dei clienti, ma contribuiscono anche alla tutela dell'ambiente e al miglioramento del benessere collettivo.



### 3.1.2 | Welfare Salute e Istruzione

Sogedai ha rinnovato il suo Piano di Welfare Aziendale per l'anno 2023, dimostrando un forte impegno nel migliorare il benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Questo piano si concentra su aspetti cruciali come la salute e l'istruzione, con l'obiettivo di alleviare le situazioni di criticità e urgenza e offrire un supporto tangibile e un segno di speranza per il benessere e la serenità dei lavoratori.

Una parte significativa del piano si focalizza sulla salute dei dipendenti e dei loro familiari. Sogedai offre un contributo una tantum per patologie invalidanti quali infarto miocardico acuto, chirurgia cardiovascolare, insufficienza renale cronica, ictus cerebrale, tumori, trapianti d'organo e paralisi. Questo sostegno economico iniziale, che varia da € 3000 a € 5000, è concepito per aiutare i lavoratori e le loro famiglie ad affrontare le difficoltà finanziarie derivanti da tali patologie.

L'azienda riconosce l'importanza dell'istruzione per lo sviluppo individuale e sociale. Pertanto, il piano di assistenza aziendale include un programma mirato a sostenere le spese legate all'educazione dei dipendenti e dei loro familiari.

- **Bonus Libri di Testo:** si assegna un bonus per i libri di testo scolastici ai primi 100 studenti delle scuole superiori con i voti più alti, riconoscendo così l'impegno e il merito degli studenti.
- **Bonus Università:** viene offerto un bonus universitario alle famiglie che si fanno carico delle spese per l'educazione universitaria dei figli, premiando il merito e l'impegno accademico degli studenti.
- **Borse di Studio:** vengono offerte borse di studio a dipendenti e familiari che conseguono risultati significativi nel percorso accademico. Il Bonus Diploma è destinato ai figli diplomati con un voto minimo di 70/100, mentre il Bonus Laurea premia coloro che ottengono una laurea con una votazione minima di 90/100.

Il Piano di Welfare Aziendale sarà rinnovato annualmente in funzione delle disponibilità aziendali. Questo impegno riflette la visione di Sogedai come azienda socialmente responsabile, impegnata nel migliorare la vita dei suoi dipendenti e contribuire al progresso della società.



### 3.1.3 | Convenzione Checkup Gruppo San Donato

Sempre con l'intento di tutelare la salute e la qualità della vita del personale Sogedai, come azienda del Gruppo AdAstra, ha attivato nel 2023 una convenzione con l'ospedale San Raffaele di Milano e le aziende sanitarie del Gruppo San Donato, per favorire l'accesso a un'ampia gamma di prestazioni sanitarie, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto al mercato. Si tratta di prestazioni sanitarie private in regime di assistenza indiretta e pertanto economicamente a carico dei beneficiari del servizio. La Convenzione avrà scadenza nel 2025 e sarà rinnovabile.



### 3.1.4 | Promuovere la sostenibilità con Vending Media®

Il mondo del vending, con la sua diffusione capillare di distributori automatici, si sta trasformando in un'opportunità per promuovere la sostenibilità ambientale e sociale. Il progetto Vending Media®, che coinvolge l'utilizzo di monitor touch installati su oltre il 20% dei distributori automatici di caffè espresso, è un esempio concreto di questa evoluzione.

Questi monitor non sono solo strumenti per la selezione dei prodotti, ma anche potenti mezzi di comunicazione. Vengono utilizzati per informare gli utenti, anche su progetti relativi alla sostenibilità ambientale e sociale, sensibilizzandoli sulle attività in corso. Ad esempio, possono fornire informazioni dettagliate sulla raccolta differenziata in azienda, sui processi di rigenerazione dei materiali di ufficio, evidenziando il loro impatto positivo sull'ambiente rispetto all'acquisto di nuovi materiali.

Inoltre, questi monitor possono essere impiegati per coinvolgere attivamente gli utenti, incoraggiandoli a adottare comportamenti sostenibili. Attraverso messaggi interattivi e questionari gli utenti possono essere coinvolti nel processo di sensibilizzazione e possono apprendere come le loro scelte quotidiane possono influenzare l'ambiente e la società.

Il progetto Vending Media® dimostra che anche settori come il vending possono diventare veicoli efficaci per promuovere la sostenibilità. L'utilizzo intelligente della tecnologia e delle comunicazioni può trasformare i distributori automatici non solo in punti di vendita, ma anche in strumenti educativi e di sensibilizzazione per una società più consapevole e responsabile.



### 3.1.5 | Attività rivolte alla comunità locale

L'adozione di comportamenti etici e sostenibili contribuisce positivamente alla crescita di una società migliore. Per questo Sogedai ha scelto di sostenere alcune organizzazioni no-profit che operano nei settori della salute o alcune iniziative sportive che, oltre a dare visibilità all'azienda, racchiudono valori positivi profondamente condivisi.

Nel corso dell'anno 2023 sono state promosse iniziative di rilievo nazionale e internazionale nel campo dello sport e della salute che hanno contribuito non soltanto alla promozione del nostro marchio presso un vasto pubblico, ma hanno anche associato l'azienda con valori positivi come il senso di squadra, l'appartenenza, la lealtà, la solidarietà verso chi ha maggior bisogno e l'impegno per obiettivi ambiziosi, contribuendo così alla condivisione e alla costruzione di una società più sostenibile, inclusiva.



#### Torneo Internazionale di Tennis

Dal 15 al 22 maggio, si è tenuta a Francavilla al mare una tappa del torneo ATP Challenger 2023, il quale rappresenta un importante evento nel calendario internazionale del tennis. Questo torneo, parte dell'ATP Challenger Tour, offre ai tennisti emergenti o in ritorno l'opportunità di competere per avanzare nelle classifiche mondiali e accedere a tornei di alto livello. Sogedai ha scelto di sostenere questa manifestazione sportiva, riconoscendone l'alta qualità del tennis praticato, l'intrattenimento offerto e la sfida ambiziosa che caratterizza l'evento.



#### Volley Nazionale Femminile

La partecipazione della nazionale femminile di pallavolo alla Volleyball Nations League – VNL 2023 è stata un momento di grande orgoglio per Sogedai, che ha sostenuto attivamente la squadra durante il torneo triangolare a Lanciano. La nazionale femminile di pallavolo ha iniziato la sua avventura dall'Abruzzo, dove 14 atlete convocate dal CT Mazzanti si sono preparate per la Volleyball Nations League – VNL 2023, di cui l'Italia è campione in carica. A Lanciano, le giocatrici hanno disputato un torneo triangolare, superando prima la squadra croata e poi quella canadese con un risultato di 3-1. Sogedai ha supportato la squadra, esibendo il proprio marchio dagli spalti, contribuendo così al prestigio della città di Lanciano e al successo della squadra nazionale. Questo momento è stato fondamentale per l'allenamento fisico e mentale delle atlete, che hanno lavorato con grande entusiasmo per migliorare le proprie prestazioni.



### La Passione di Yara

Sogedai ha partecipato con entusiasmo all'ottava edizione del Torneo Nazionale di calcio "La Passione di Yara" – Categoria Pulcini, promuovendo valori come l'impegno, il fair play e la solidarietà. Questo evento ha coinvolto 600 bambini provenienti da diverse squadre locali e nazionali, offrendo loro l'opportunità di perseguire le proprie passioni sportive in un ambiente inclusivo e stimolante.

L'associazione onlus "La passione di Yara" opera a supporto delle passioni sportive, artistiche e culturali di adolescenti e giovani, per aiutarli a realizzare i loro sogni e accompagnare la loro crescita. Nasce in ricordo della piccola Yara Gambirasio sottolineando l'amore e l'impegno che Yara nutriva per la ginnastica ritmica.

Anche Sogedai ritiene che i giovani rappresentino la chiave per un futuro migliore. Per questo l'azienda ha scelto di far parte dell'associazione e di sostenerli, incoraggiando il loro percorso di sviluppo con un aiuto economico e un sostegno educativo e sociale.

### Campionato Mondiale Giovanile di Scacchi 2023

Infine, Sogedai ha sostenuto con entusiasmo il Campionato Mondiale Giovanile di Scacchi 2023, un evento che promuove lo sviluppo del pensiero critico e delle abilità cognitive tra i giovani partecipanti. Questo sostegno riflette l'impegno di Sogedai nel promuovere l'istruzione e lo sviluppo personale attraverso lo sport e la corretta impostazione mentale.



**Cancro  
Primo Aiuto**  
ETS ODV

### Cancro Primo Aiuto

Sogedai ha rinnovato il proprio impegno a sostenere l'associazione Cancro Primo Aiuto, che offre una vasta gamma di servizi gratuiti per i pazienti affetti da cancro e le loro famiglie, tra cui consulenze e visite gratuite, supporto psicologico, informazioni sulle terapie disponibili, donazioni di parrucche e presidi sanitari, servizi di trasporto, assistenza domiciliare e molto altro. La decisione dell'azienda è stata quella di sostenere di sostenere questa rete di volontari come strumento per aiutare gli altri e garantire che nessuna persona malata debba sentirsi sola o priva di risorse durante un difficile periodo della vita. L'intervento vuol essere un piccolo mattone per la costruzione di un tessuto sociale responsabile e solidale.

Il sostegno a queste iniziative sportive riflette l'impegno verso la comunità e dimostra come la condivisione possa essere uno strumento efficace per promuovere la sostenibilità sociale.

## 3.2 | Energia ed emissioni di CO<sub>2</sub>

Sogedai ha attivato un insieme di procedure per includere nel calcolo delle emissioni quelle di Scope 3, ossia le emissioni generate indirettamente dall'azienda. I risultati emersi dalle analisi saranno però resi disponibili solo per gli Scope 1 e 2, mentre per le emissioni di Scope 3 l'azienda resta in attesa delle linee guida di settore. Mantenendo un approccio ESG pragmatico e sostenibile, Sogedai ha scelto infatti di esaminare tutte le aree possibili al fine di identificare azioni con un impatto ambientale significativo, anche se meno evidenti mediaticamente.



## 3.3 | Materiali e risorse

### 3.3.1 | Zucchero consapevole

In un contesto in cui l'attenzione si concentra sempre più sui rischi associati al consumo eccessivo di zucchero raffinato, emerge la necessità di riflettere sulle implicazioni per la salute derivanti da questa pratica alimentare diffusa. A partire dai piccoli gesti, come il caffè al distributore. Lo zucchero raffinato, ampiamente integrato nella dieta quotidiana, viene sempre più riconosciuto come un agente correlato a una serie di disturbi come variazioni dell'umore, problemi cutanei, disturbi del sonno e gastrointestinali, nonché patologie, tra cui diabete, aumento del colesterolo e obesità. Gli zuccheri generano dipendenza. L'effetto iperglicemico causato dall'assunzione di zuccheri stimola una risposta insulinica, portando a picchi e cali improvvisi di energia e alimentando un circolo vizioso di consumo eccessivo.

Di fronte a questa problematica, diventa essenziale adottare strategie concrete per un utilizzo più con-



pevole nella dieta quotidiana. Non solo lo zucchero viene aggiunto alla gran parte dei prodotti industriali ma a volte viene utilizzato anche quando è possibile farne a meno. I distributori automatici sono solitamente impostati per l'erogazione di caffè zuccherato, in linea con il gradimento medio, delegando all'utente il compito di variarne la quantità. Sogedai ha pertanto deciso di sfidare questo assunto con un approccio più razionale, impostando tutto il parco distributori per un'erogazione di caffè senza zucchero aggiunto, permettendo all'utente di scegliere se utilizzare o meno lo zucchero, in quale quantità con una scelta consapevole e mirata. A questa azione è associato, sui distributori dotati di schermo touch, un video informativo sull'uso eccessivo di questa sostanza.

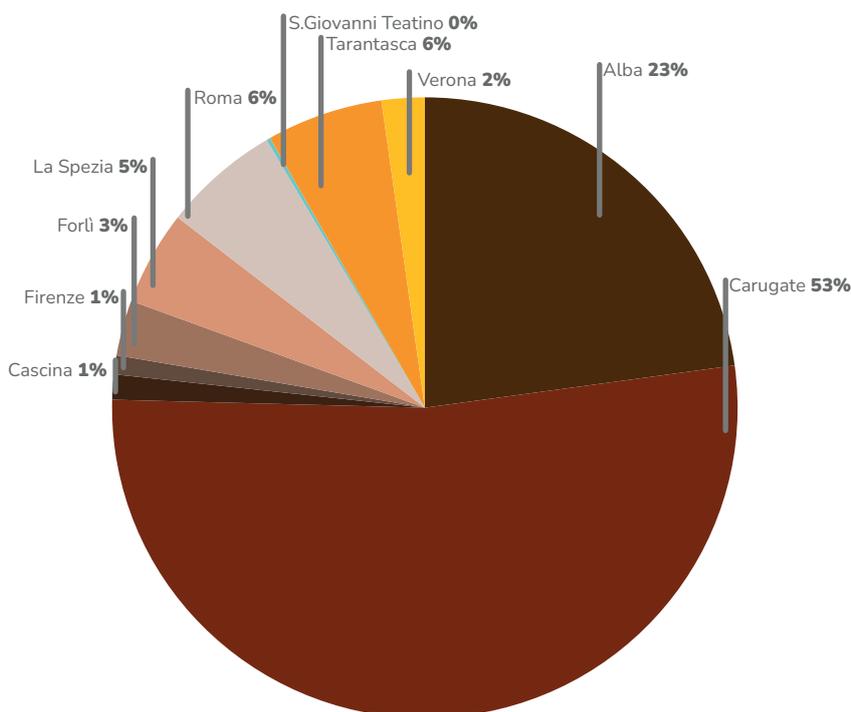
Solo comprendendo appieno le implicazioni per la salute e adottando strategie mirate di riduzione, possiamo sperare di migliorare il nostro benessere generale e promuovere uno stile di vita più sano ed equilibrato, con minori patologie e minor impatto sui costi sociali delle stesse.

### 3.3.2 | Lotta contro lo spreco del cibo

Ogni anno in Italia si registrano sprechi alimentari pari a 8,65 milioni di tonnellate, generando impatti sia ambientali che economici lungo l'intera filiera produttiva fino al consumatore finale. Secondo recenti studi, la distribuzione contribuisce tra il 4% e il 13% di questi sprechi alimentari totali (fonte: Ispra). Anche il settore del vending, tra le principali catene di distribuzione in Italia, non è immune da tali sprechi, principalmente associati a prodotti prossimi al termine minimo di conservazione ma ancora utilizzabili. In linea con il suo impegno per la sostenibilità e la responsabilità sociale, Sogedai ha aderito ad alcune associazioni che recuperano le eccedenze alimentari con lo scopo di distribuirle a persone in situazione di disagio. Fra queste menzioniamo il Banco Alimentare, un'organizzazione ben consolidata a livello nazionale, che opera a favore di residenti in Italia, la Fraternità Francescana di Betania e l'Associazione Operazione Lieta onlus, di Brescia, nata per sostenere i bambini più poveri del nord-est del Brasile, a cui vengono celermente spedite le scorte alimentari prossime alla scadenza.



Queste collaborazioni non solo contribuiscono alla lotta contro gli sprechi alimentari, ma anche alla riduzione della fame nel paese e nel mondo. Nel corso del 2023, Sogedai ha raccolto e donato a queste associazioni 14,2 tonnellate di prodotti alimentari, compresi acqua, bevande, panini, prodotti da forno e snack, con una significativa presenza di prodotti freschi. Quest'azione mira non solo alla riduzione degli sprechi alimentari, ma anche alla promozione di valori di solidarietà e condivisione, con l'obiettivo di costruire una comunità più inclusiva e sensibile alle necessità dei meno fortunati. Attraverso la partecipazione a questo progetto e il supporto alle iniziative del Banco Alimentare, Sogedai si impegna a promuovere l'educazione al consumo responsabile e alla sostenibilità sociale, contribuendo così a un futuro più equo e sostenibile per tutti.



### Donazioni eccedenze 2023 Distribuzione per filiali

Donazioni eccedenze 2023	KG
Alba	3240
Carugate	7464
Cascina	185
Firenze	140
Forlì	410
La Spezia	697
Roma	860
S.Giovanni Teatino	28
Tarantasca	855
Verona	315
<b>TOTALE KG</b>	<b>14.194</b>

### 3.3.3 | Plastica “Zerorifiuti”

RiVending è un progetto che mira al recupero e al riciclo di bicchieri e palette in plastica (PS) e bottiglie in PET utilizzati nei distributori automatici per immetterli in un ciclo virtuoso di recupero. Promosso da CONFIDA, l'associazione di categoria del Vending, il progetto si distingue come un'innovativa iniziativa, volta a promuovere l'economia circolare a cui Sogedai ha aderito con entusiasmo. Il funzionamento di RiVending per bicchieri e palette è semplice: accanto al distributore automatico viene posizionato un contenitore apposito per la raccolta dei bicchieri e delle palette in plastica usati. Questo approccio ha dimostrato una significativa riduzione dei volumi, oltre il 150%, rispetto alla raccolta nella plastica generica. Bicchieri e palette del vending sono realizzati entrambi in polistirolo compatto, rendendoli facilmente lavabili e quindi idonei al riciclo meccanico. Questo processo consente di recuperare una plastica di alta qualità e valore, semplificando e rendendo più efficiente il processo di riciclo.

L'obiettivo finale del progetto RiVending è quello di creare un ciclo completo di economia circolare nel settore del vending, trasformando i bicchieri usati in nuovi bicchieri. Secondo uno [studio indipendente](#) realizzato da Eambiente, commissionato da CONFIDA, ogni bicchiere raccolto e immesso nel processo di recupero contribuisce a un risparmio di 6,84 gr di CO<sub>2</sub>eq.

Questo programma si inserisce nell'ottica del concetto “zerorifiuti”, poiché la plastica utilizzata viene completamente riciclata e reintrodotta nel ciclo produttivo per la creazione di nuovi prodotti.

Il progetto RiVending PET è concepito anche per agevolare la raccolta differenziata delle bottiglie in PET. L'obiettivo primario è quello di recuperare le bottiglie utilizzate e di reintrodurle nel ciclo produttivo, promuovendo così la produzione di nuove bottiglie in plastica rPET (PET riciclato) e contribuendo ad un'economia circolare efficiente nel settore del vending. Accanto ai distributori automatici, viene posizionato un contenitore apposito per accogliere le bottiglie in plastica usate e correttamente schiacciate. Il progetto RiVending PET mira a implementare il concetto di “bottle2bottle”, che implica la trasformazione delle bottiglie raccolte in nuove bottiglie mediante processo di riciclo promuovendo un atteggiamento consapevole da parte dei consumatori.



### 3.3.4 | Revamping tecnologico

Da oltre cinque anni Sogedai ha intrapreso un percorso di rinnovamento tecnologico dei propri distributori utilizzando un processo di revamping che realizza due obiettivi strategici

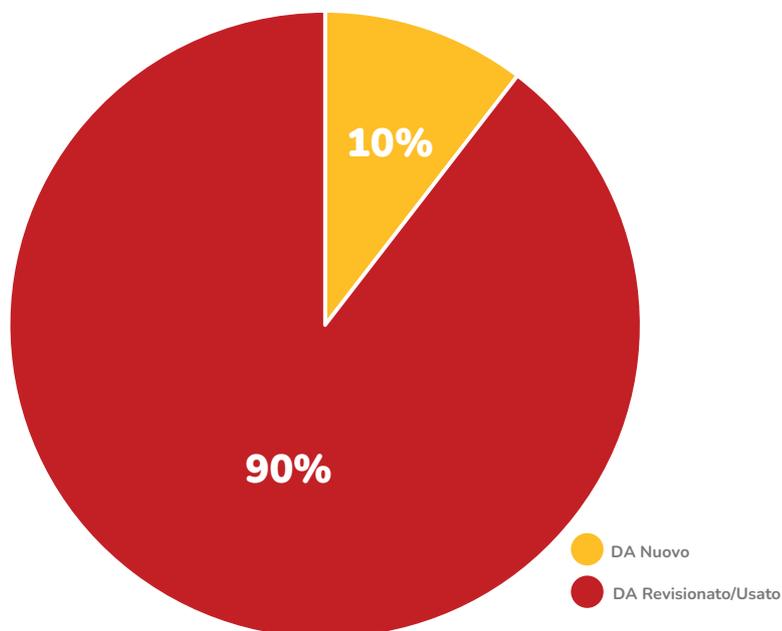
1. Dotazione di nuove tecnologie con connettività real-time come:

- a. Touch screen
- b. Sistemi di pagamento basati su APP (in closed loop e open loop)
- c. Sistemi di pagamento per carta di credito e relativi virtualizzati
- d. Controllo remoto e diagnostica real-time

2. Riutilizzo di tutte le parti a minore contenuto tecnologico limitando gli impatti ambientali derivanti dallo smaltimento dello stesso.



### Parco Distributori 2023



### 3.3.5 | Progetti di Information Technology

#### Hardware certificato Energy Star 2 e ecoimballo

Per l'anno 2023 si è convenuto di procedere all'acquisto di prodotti hardware quali PC, Workstation e Notebook, corredati di certificazione Energy Star®2, e packaging sostenibile. Energy Star® è un programma facoltativo, promosso dalla Environmental Protection Agency, l'organismo statunitense per la protezione ambientale, ideato per creare prodotti a basso consumo energetico, allo scopo di ridurre le emissioni dei gas serra (es. modalità a basso consumo in caso di inattività o di sospensione). La versione 2 della certificazione ha introdotto parametri più stringenti.

I materiali informatici di nuovo acquisto 2023 sono di marca HP, brand che ha aderito al programma Energy Star® e a numerosi altri programmi ambientali a livello mondiale come Blue Angel, TCO, Greenguard, garantendo, oltre ad un elevato risparmio energetico, un forte impegno sul tema della sostenibilità ambientale. Questo si traduce in un impegno verso un'economia circolare e a basse emissioni di carbonio, e una particolare attenzione anche sul tema degli imballaggi ecosostenibili. Infatti, oltre il 90% dei materiali hardware HP vengono confezionati in fibra stampata o ibridi schiuma/fibra. Conosciuto anche come pasta modellata, il materiale è tipicamente realizzato con cartone riciclato e / o carta da giornale, ma può anche essere realizzato con molte fibre vegetali. I prodotti di imballaggio in fibra stampata rinnovabile sono biodegradabili e riciclabili.

#### Riduzione hardware energivoro

Il report di sostenibilità ambientale evidenzia l'impegno attivo nell'ottimizzazione dell'infrastruttura informatica per ridurre il consumo energetico. Si sta procedendo con la sostituzione dei server obsoleti e inefficienti con nuovi server più efficienti presso data center che utilizzano risorse hardware condivise su un'infrastruttura VMware. Inoltre, la scelta di Aruba come fornitore è motivata dalla sua pratica di utilizzare esclusivamente energia proveniente da fonti rinnovabili, supportata da certificazioni di origine garantita. Aruba produce anche energia pulita attraverso impianti idroelettrici e fotovoltaici di proprietà, siti anche in Italia, contribuendo così alla riduzione delle emissioni di carbonio.

I data center di Aruba sono progettati con un'attenzione particolare all'efficienza energetica, integrando pannelli fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile e ottimizzando i processi per massimizzare l'efficienza. La conformità alle migliori pratiche, come il Climate Neutral Data Center Pact e il Codice di Condotta UE per l'efficientamento energetico dei data center, è stata già raggiunta, dimostrando un impegno concreto verso la sostenibilità ambientale e l'efficientamento energetico.

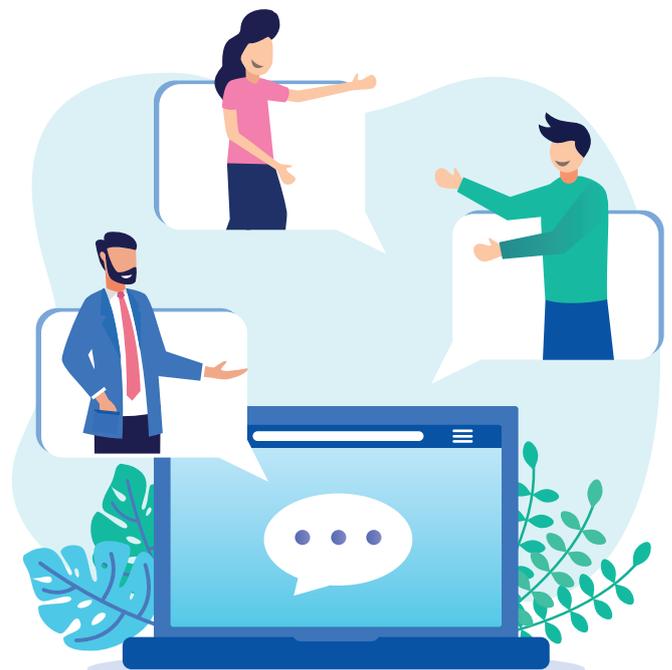


#### Digitalizzazione degli incontri

Nel perseguire una strategia di sostenibilità ambientale, Sogedai ha abbracciato l'evoluzione digitale introducendo nuove modalità di comunicazione e lavoro intraziendale. Un esempio tangibile di questo impegno è l'adozione diffusa di incontri da remoto tramite piattaforme digitali come Microsoft Teams e OneDrive. Questo approccio non solo favorisce una comunicazione efficiente e tempestiva tra i dipendenti distribuiti sul territorio, ma ha anche un impatto significativo sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Grazie alla facilità di accesso alle videochiamate e alla condivisione di informazioni online, Sogedai è riuscita a ridurre sensibilmente gli spostamenti del personale tra le sedi. Questo ha comportato una diminuzione notevole dei costi associati ai viaggi di lavoro, oltre ad abbattere le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dall'utilizzo dei mezzi di trasporto.

Inoltre, la società ha implementato soluzioni avanzate di assistenza tecnica, permettendo di gestire circa il 94% delle richieste da remoto attraverso software specializzati di teleassistenza. Questo non solo ottimizza l'efficienza operativa, ma riduce ulteriormente l'impronta di carbonio associata agli interventi tecnici, eliminando la necessità di spostamenti fisici per risolvere le problematiche degli utenti.

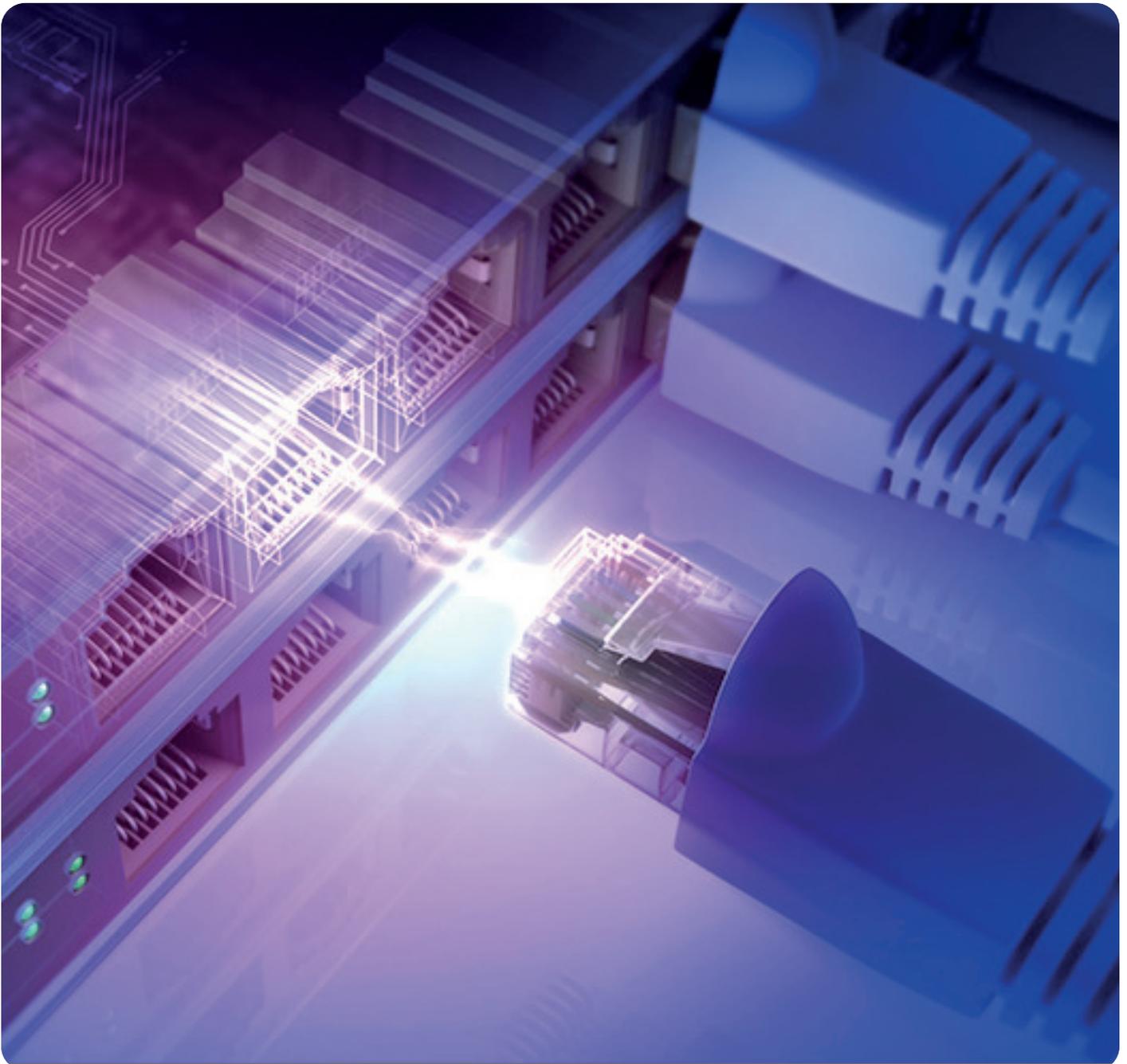


## Network con tecnologia PoE

Sogedai ha intrapreso un percorso per efficientare le reti aziendali attraverso una nuova tecnologia: Power over Ethernet (PoE). Si tratta di un approccio innovativo all'alimentazione dei dispositivi che funzionano sfruttando l'energia elettrica. Il principio alla base è rivoluzionario: far viaggiare corrente elettrica attraverso i cavi Ethernet. Questo non solo consente il trasferimento simultaneo di energia, voce e dati su un unico cavo, ma elimina anche i costi e l'ingombro associati all'installazione di cavi e prese elettriche separate. Sogedai ha implementato questa soluzione nella sede di Cascina, che ora utilizza esclusivamente PoE, contribuendo attivamente verso una maggiore sostenibilità ambientale in diverse modalità:

- riduzione dei consumi energetici: sfruttando cavi dati Ethernet anziché fili elettrici separati, i dispositivi funzionano con consumi energetici inferiori. Questo porta a una minore domanda complessiva di energia elettrica, riducendo l'impatto ambientale associato alla produzione e al consumo di energia;
- minore consumo di materiali: l'integrazione di alimentazione e dati su cavi Ethernet elimina la necessità di cavi elettrici separati, riducendo la quantità di materiali utilizzati per l'infrastruttura di rete. Ciò contribuisce a una riduzione dell'estrazione di risorse naturali e dei rifiuti elettronici;
- efficienza nell'uso delle risorse: il monitoraggio e il controllo centralizzato dei consumi energetici ottimizza l'uso delle risorse energetiche e riduce gli sprechi.

Questa semplificazione della distribuzione delle reti sarà progressivamente allargata a tutte le sedi aziendali. I risparmi non sono solo di natura economica, ma si estendono anche alla sfera ambientale.



## 3.4 | Filiera di fornitura

All'interno di Sogedai, l'attenzione verso la sostenibilità e l'etica aziendale è presente in ogni aspetto di tutte le procedure, incluso il processo di gestione della filiera di fornitura. Il manuale HACCP è integrato con procedure operative e istruzioni di lavoro coerenti alle norme UNI EN ISO in vigore.

Per quanto riguarda l'approvvigionamento, il punto di partenza è dato dalla scelta dei fornitori che viene descritto nella procedura di "Valutazione e qualifica di fornitori", verificando il possesso dei requisiti coerenti con le aspettative di Sogedai in termini tecnici, economici e programmatici. Con un'impronta volta alla responsabilità sociale ed ambientale, Sogedai si impegna a valutare attentamente i suoi fornitori soprattutto i primari di commodities, quali caffè, zucchero, cacao, ginseng, latte in polvere e orzo.

L'adozione del sistema HACCP ha permesso di operare con attenzione lungo la filiera dei prodotti sia in termini di tracciabilità, affinché il prodotto soddisfi gli standard di qualità e sicurezza lungo l'intera catena del processo, sia termini di rintracciabilità, essenziale per individuare rapidamente e con precisione le cause di eventuali problemi di sicurezza dei prodotti, permettendo un richiamo tempestivo dal mercato. L'iter di qualifica seguito da Sogedai garantisce l'intrattenimento di relazioni sempre più approfondite con fornitori qualificati, in modo da aggiornare dinamicamente le notizie in merito al loro operato e al livello di qualità raggiunto dalle loro prestazioni.

Ciò assicura non solo la tracciabilità e la sostenibilità dei prodotti lungo l'intera catena di approvvigionamento ma è volto, sempre più nel prossimo futuro, ad accertare le condizioni di lavoro e occupazione lungo la filiera, anche implementando programmi di sensibilizzazione per promuovere la diversità, l'equità e l'inclusione sul luogo di lavoro.

Questo approccio rispecchia l'impegno verso la costruzione di una filiera di fornitura responsabile dei diritti umani, dell'ambiente e delle comunità coinvolte. Sempre più, verrà utilizzato il contatto privilegiato con i fornitori per acquisire maggiori informazioni sull'origine dei prodotti lungo la filiera, rendendo la filiera dei fornitori sempre più attiva. Questo permetterà di creare una rete qualificata di prodotti certificati, rafforzando la nostra capacità di monitorare e garantire che ogni anello della catena di approvvigionamento rispetti gli standard di sostenibilità e trasparenza richiesti. L'approccio integrato di Sogedai non solo garantisce la qualità e la sicurezza dei prodotti, ma promuove anche pratiche agricole e commerciali etiche, rafforzando il nostro impegno verso un futuro più sostenibile e responsabile.

### 3.4.1 | Strumenti a supporto della tracciabilità

Sogedai gestisce gli approvvigionamenti di materiali, prodotti e/o servizi secondo la procedura "Approvvigionamenti". Questa include diversi accertamenti, tra cui la conformità dei prodotti spediti, le condizioni di trasporto e la verifica del fornitore.

La procedura attivata prevede che i prodotti in arrivo

siano soggetti a controllo di integrità di confezione, di conformità qualitativa e quantitativa della fornitura, della rilevazione e registrazione del lotto e, per i prodotti freschi, della rilevazione della temperatura. I prodotti che superano il controllo sono stoccati e registrati nel sistema informativo aziendale tramite un codice univoco che traccia i movimenti dei prodotti durante i processi aziendali per garantire la rintracciabilità dei lotti in caso di richiamo. Durante lo stoccaggio nei nostri magazzini sono monitorati con controlli visivi e analisi microbiologiche regolari.

Il monitoraggio dei prodotti prosegue durante il trasporto dai nostri magazzini ai punti vendita dei clienti e durante la vendita, il personale operativo verifica anche la corretta funzionalità delle attrezzature e la conformità dei prodotti trasportati e in vendita. Periodicamente, il nostro personale effettua ispezioni per garantire il rispetto delle procedure.

Le non conformità e i reclami dei clienti imputabili ai



fornitori, le segnalazioni e le non conformità riscontrate durante la normale operatività, insieme a tutte le altre registrazioni relative alle forniture, vengono archiviate e analizzate periodicamente. Questo consente a Sogedai di condurre una valutazione dinamica dei fornitori e delle procedure interne. Per la tutela dei consumatori Sogedai ha inoltre attivato una apposita procedura "Food Defence" per disciplinare la sicurezza del sito produttivo e dei consumatori, definendo criteri e modalità per migliorare la resistenza ai possibili attacchi esterni e interni e garantire l'identificazione e la tracciabilità dei prodotti durante il processo di fornitura e presso il cliente.

Qualora scatti l'allerta, l'apposito Team di crisi raccoglie informazioni sull'entità del problema e apre un archivio dedicato ai prodotti non sicuri, identificando e rintracciando i lotti coinvolti. Se non emergono rischi per i consumatori, trattano il caso come una non conformità, con azioni correttive o preventive. Tali azioni possono variare dall'avviso pubblico al consumatore alla sospensione della vendita, oltre ad azioni correttive sul processo/prodotto. Diversamente, in caso si evidenzino un rischio effettivo per i consumatori, attivano la procedura di ritiro/richiamo del prodotto secondo una procedura codificata. Sogedai evidenzia così la sicurezza dei prodotti e tutela i propri clienti attivando prontamente le procedure in caso di segnalazione di non conformità. Da anni, l'azienda si impegna a mantenere elevati standard di qualità e sicurezza, dimostrando una costante attenzione alla protezione dei consumatori e alla gestione efficiente delle emergenze. Questo impegno si traduce in un continuo miglioramento dei processi interni e con i fornitori e nella costruzione di un rapporto di fiducia con i clienti, che possono contare su prodotti sicuri e controllati lungo tutta la filiera produttiva.

- Performance economica
- Impatti economici indiretti
- Prassi di approvvigionamento
- Anticorruzione
- Certificazioni ottenute

04

GOVERNANCE

Sogedai ha un Consiglio d'Amministrazione costituito da 7 componenti:

- Presidente
- Vicepresidente
- Amministratore delegato
- 4 Consiglieri.

I primi tre sono dotati di deleghe, mentre dei 4 Consiglieri solo a due sono attribuite deleghe. Il Consiglio d'Amministrazione si riunisce con regolarità e tra i compiti principali sono da annoverare la proposta della bozza di bilancio, l'approvazione del budget, analisi andamento aziendale, definizione dell'organizzazione.

Inoltre, Sogedai svolge regolarmente una riunione mensile composta dall'Amministratore Delegato e dai componenti della prima linea dell'organigramma con lo scopo di condividere e discutere l'andamento operativo aziendale e le eventuali problematiche.

## 4.1 | Performance economica

Sogedai genera significativi impatti economici indiretti sul territorio operando anche con un indotto di imprese che hanno la propria unità produttiva o amministrativa in Italia e in particolare nelle regioni in cui opera l'azienda. La cartina sottostante fornisce un'analisi dettagliata degli acquisti nei diversi territori regionali, mostrando la percentuale relativa all'intero budget di acquisto in Italia, pari a circa 24 milioni di euro per l'anno 2023. Le regioni con il maggior impatto economico indiretto sono Lombardia, Piemonte, in primis, dove si concentrano oltre il 70% del valore acquisito. Fanno seguito Veneto, Emilia-Romagna e Toscana; insieme con le precedenti rappresentano circa l'89% del totale complessivo degli acquisti. Queste regioni beneficiano in modo significativo dalle attività economiche di Sogedai, attraverso un aumento dell'occupazione, l'incremento delle entrate fiscali e lo sviluppo delle attività commerciali connesse. Tuttavia, è importante considerare anche le regioni con impatti economici minori, in quanto anche esse contribuiscono alla creazione di valore e all'economia locale.



### Distribuzione del valore Vending

Regione Impatto	Valore	%
Calabria	22.352	0,09%
Marche	23.974	0,10%
Umbria	36.061	0,15%
Trentino	48.266	0,20%
Sicilia	59.821	0,25%
Francia	165.000	0,68%
Abruzzo	190.937	0,79%
Campania	214.670	0,89%
Puglia	216.217	0,90%
Spagna	329.924	1,37%
Lazio	390.511	1,62%
Toscana	769.484	3,19%
Emilia Romagna	1.850.795	7,67%
Veneto	2.383.608	9,88%
Piemonte	6.455.490	26,75%
Lombardia	10.980.006	45,49%
<b>Totale complessivo</b>	<b>24.137.122</b>	

### Distribuzione del valore aggiunto 2023

Ricavi vending	113.026.956 €
Fornitori	70.340.810 €

### Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder 2023

Personale	24.969.406 €	Salari, oneri sociali, TFR, Benefit
Stato ed enti locali	532.317 €	Imposte e Tasse
Finanziatori	3.227.650 €	Interessi passivi
Azionisti	-	Dividendi
Sistema impresa	11.586.944 €	Riserve e ammortamenti
Collettività	124.777 €	Erogazioni liberali, sponsorizzazioni, progetti per i territori

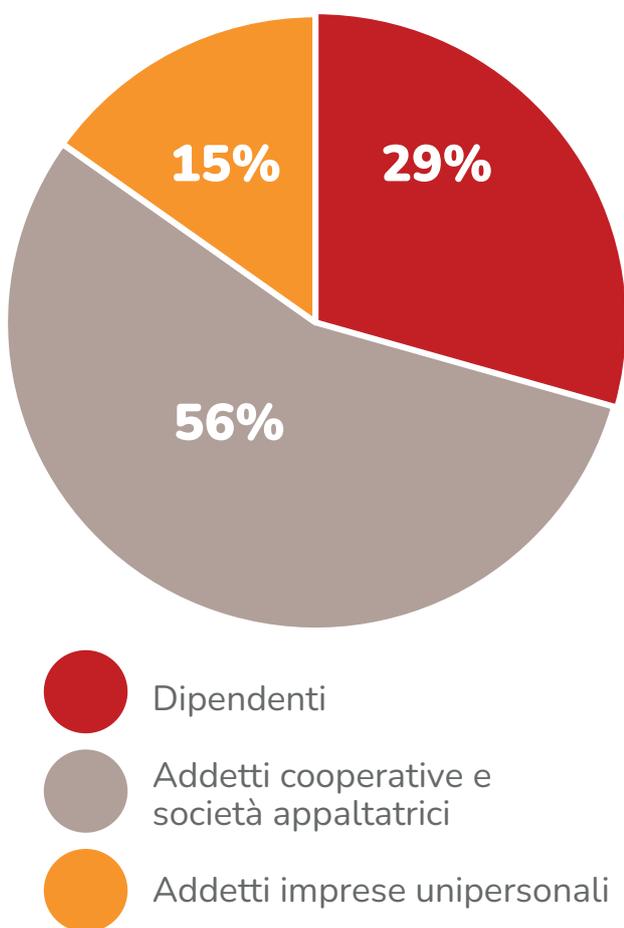
## 4.2 | Impatti economici indiretti

Nell'ambito dell'impegno per la sostenibilità e la responsabilità aziendale, Sogedai riconosce l'importanza di valutare e gestire gli impatti economici indiretti delle sue operazioni. Questi impatti, che possono manifestarsi in varie forme, hanno un'incidenza significativa sulle comunità locali, stakeholder e sull'economia locale.

Un esempio di impatto economico indiretto è rappresentato dalle politiche riguardo la catena di fornitura delle materie prime. La scelta di collaborare con fornitori che rispettino standard etici ed ambientali può generare impatti positivi sulle comunità locali, promuovendo la creazione di posti di lavoro e sostenendo la crescita economica locale. Sogedai è impegnata a gestire responsabilmente gli impatti economici indiretti delle sue attività, contribuendo in modo positivo sulle comunità e sull'ambiente in cui opera. Tramite una serie di azioni, Sogedai intende creare valore per tutte le parti interessate e sostenere lo sviluppo sociale ed economico a lungo termine. Rispetto a questo tema, Sogedai collabora con il Banco Alimentare. Si tratta di un'importante iniziativa di responsabilità sociale d'impresa, che ha un impatto significativo sugli impatti economici indiretti di Sogedai. Innanzitutto, questa azione contribuisce a ridurre lo spreco alimentare, un problema che ha implicazioni economiche negative a livello sociale ed ambientale. Tale cooperazione permette di fornire supporto alle persone in situazioni di bisogno, contribuendo così alla costruzione di comunità più resilienti e inclusive. Questo può avere un impatto positivo sull'economia locale, in quanto aiuta a ridurre la povertà e promuove la partecipazione attiva delle persone al mercato del lavoro.

Un altro elemento chiave è costituito dalla contrattualizzazione responsabile di piccole imprese, nonché di società e cooperative che, con contratti diversi, a livello regionale / provinciale affiancano il personale DAI nel complesso processo di rifornimento dei distributori presso i numerosi clienti sul territorio italiano. Complessivamente si distinguono pertanto tre tipologie di operatori che svolgono l'attività di rifornimento: personale dipendente, addetti del territorio assunti da cooperative e società di piccole / medie dimensioni, e piccole imprese locali per la gran parte unipersonali che intervengono nel processo in modo autonomo in termini di tempi e modi organizzativi del lavoro.

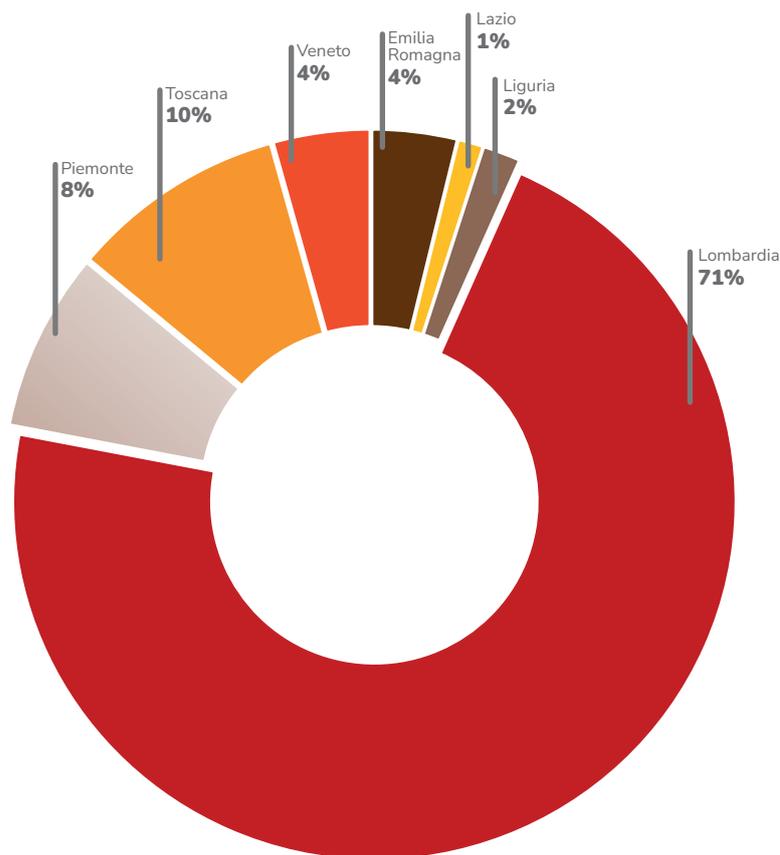
### Addetti al Rifornimento Distributori – Impatto



Il grafico evidenzia come oltre circa il 70% della forza lavoro dedicato al rifornimento dei distributori sia esterno all'azienda, con un impatto significativo nella creazione non soltanto diretta ma anche indiretta di occupazione. L'uso di manodopera esterna offre numerosi vantaggi in termini di flessibilità ma comporta anche un insieme complesso di responsabilità e rischi che devono essere gestiti attentamente per garantire il rispetto delle leggi, la protezione dei diritti dei lavoratori e la sostenibilità delle pratiche aziendali.

L'azienda committente ha l'obbligo di garantire che gli appaltatori rispettino le normative sulla sicurezza sul lavoro. Per quanto attiene ai rapporti con le cooperative e società di appalto di servizio, Sogedai monitora i dipendenti di ciascuna struttura per assicurarsi che i fornitori esterni mantengano gli standard richiesti e rispettino le normative vigenti. Questo include la verifica che i lavoratori esterni ricevano adeguata formazione e che vengano rispettati tutti gli standard di sicurezza. Per questo Sogedai presta molta attenzione nel processo di valutazione delle cooperative e società appaltatrici con cui instaura stretti rapporti di collaborazione, contribuendo alla crescita professionale e personale dei lavoratori. Lo sviluppo del fatturato, in relazione al numero di battute erogate tramite i distributori automatici installati, crea valore non solo per l'azienda ma anche agli addetti esterni dedicati. In questo modo contribuisce alla distribuzione del valore aggiunto nella comunità locale. L'utilizzo di personale delle cooperative o di società di appalto è prevalente in Lombardia come si evince dal grafico sotto riportato.

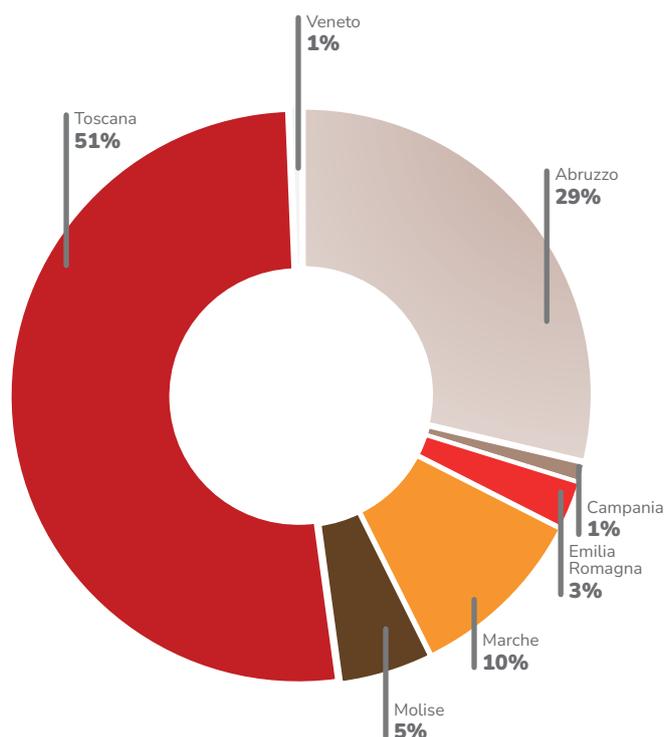
## Distribuzione percentuale fatturato cooperative e società esterne per area geografica



## Distribuzione fatturato alle cooperative a livello regionale e numero addetti forniti

A queste si aggiungono le ditte individuali che, alla stessa stregua degli addetti delle cooperative, affiancano il personale dipendente per il rifornimento dei distributori. Tali prestatori d'opera lavorano in modo autonomo, curando le aree territoriali assegnate nella provincia o regione da cui spesso risiedono. Questa modalità di contrattualizzazione esterna, diffusa soprattutto in Toscana e Abruzzo, contribuisce ad un incremento dell'occupazione, favorendo la crescita di piccole imprese locali e sviluppando nuova capacità professionale e imprenditoriale. L'autonomia di gestione di queste persone rende cruciale una rigorosa valutazione e selezione basata su criteri di affidabilità, competenza e conformità normativa. Sogedai considera il rapporto con tali ditte individuali basilare per il proprio sviluppo, pienamente consapevole che ogni scelta inerente al proprio core business può avere un'influenza sull'economia locale e sulla qualità della vita dei lavoratori.

## Distribuzione percentuale fatturato prestatori d'opera per area geografica



## 4.3 | Prassi di approvvigionamento

La prassi di approvvigionamento di Sogedai si basa su una strategia di collaborazione e sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura. Sogedai collabora attivamente con i suoi fornitori per ridurre l'impatto ambientale dei suoi prodotti e servizi, identificando opportunità di miglioramento e promuovendo nuove pratiche sostenibili. Oggi non è possibile parlare di gestione sostenibile della catena di approvvigionamento, senza conoscere e gestire tutti gli anelli della filiera. Sogedai ha iniziato ad implementare nei suoi processi di selezione dei fornitori requisiti specifici come certificazioni ambientali o sociali, portando avanti regolari verifiche della conformità presso i suoi fornitori per garantire che vengano rispettati gli standard aziendale e le normative di settore.

Sogedai si impegna ad assicurare massima trasparenza e chiarezza nel comunicare ai suoi stakeholder i propri sforzi per sviluppare una catena di fornitura rispettosa dell'ambiente, i diritti umani e gli standard etici.

Un esempio di collaborazione solida, è rappresentata dall' accordo tra Gimoka e Sogedai nel 2020. Tale accordo prevede che Gimoka fornisca a Sogedai una certa quantità di caffè, e che a sua volta Sogedai lo utilizzi nella produzione dei suoi prodotti finiti. Questo accordo ha contribuito a garantire una collaborazione continua e reciproca tra le due aziende, consentendo ad entrambe di soddisfare le proprie esigenze commerciali, con l'obiettivo di mantenere un legame stabile e duraturo nel lungo termine.



## 4.4 | Anticorruzione

L'Azienda ha integrato, da tempo, principi etici e di buona condotta nelle proprie operazioni per aumentare il valore della sua attività, adottando un Codice Etico e un Sistema di controllo dei Reati, secondo il DLgs. 231/2001. La sfida della responsabilità etica sociale e amministrativa rappresenta infatti un impegno verso la comunità e gli stakeholder, interni ed esterni. Con l'introduzione del Codice Etico, l'azienda ha stabilito i valori e le linee guida che devono essere rispettati da tutti i suoi membri, includendo soci, amministratori, collaboratori e dipendenti. E' uno strumento che Sogedai reputa fondamentale per definire un ambiente di lavoro improntato all'integrità, alla trasparenza, alla leale concorrenza e alla responsabilità. L'azienda si è attivata per informare e diffondere fra i propri dipendenti e collaboratori le regole di comportamento espresse nel codice, chiamando ciascuna persona a contribuire, con il proprio comportamento, al contrasto della corruzione. Questo è avvenuto attraverso la pubblicazione del Codice Etico sull'intranet aziendale (portale HR). Inoltre il Codice è stato pubblicato anche sul sito web per informare gli stakeholder e la comunità delle regole di condotta adottate.

### Dipendenti informati sul Codice Etico adottato

Area geografica	N. dipendenti e amministratori informati sulle regole di condotta
Adriatica	151
Lombardia	189
Piemonte/Liguria	24
Toscana	176
Veneto/Emilia Romagna	33
<b>Totale</b>	<b>573</b>

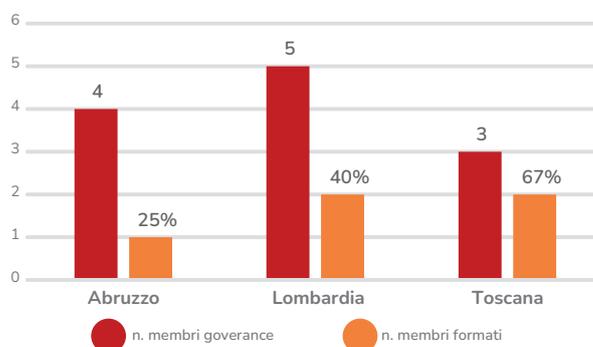
Sogedai si impegna a consolidare la fiducia degli stakeholder, evitando comportamenti non etici e promuovendo una buona reputazione, considerata una risorsa intangibile fondamentale. Questo strumento si integra concretamente con il Sistema di Controllo dei Reati, in particolare per la prevenzione della corruzione. In questo contesto, il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto in Italia la responsabilità amministrativa delle società per alcuni reati commessi nel loro interesse o a loro vantaggio. Tra questi reati, la corruzione occupa una posizione centrale. Il decreto richiede che le aziende implementino modelli di organizzazione, gestione e controllo adeguati a prevenire tali reati. Sogedai ha individuato le aree di rischio su cui focalizzare l'attenzione secondo il protocollo del modello Organizzativo aziendale e ha adottato procedure di comportamento da attivare al manifestarsi di fatti rilevanti che possono costituire evidenze di illecito. L'analisi effettuata non ha rilevato alti livelli

di rischio correlati ad azioni di possibile corruzione. Né, dalla nascita di Sogedai, si sono verificati episodi di corruzione di qualsiasi natura. Ciò non di meno, Sogedai ritiene importante l'azione di informazione e formazione al fine di prevenire tali rischi. A questo scopo ha effettuato apposita formazione, nel corso del 2021, sulla normativa e le procedure adottate dall'azienda per prevenire reati di anticorruzione coprendo il 100% dei membri dell'organo di governance. In considerazione però di operazioni straordinarie effettuate negli anni successivi, si è verificata una significativa modifica dell'assetto dei membri del Consiglio di amministrazione e di alcuni responsabili di funzione; pertanto, nel 2023, risulta che solo il 42% dei componenti dell'organo di governance ha effettuato l'opportuna formazione. Sogedai si impegna a coprire il gap formativo nel corso del 2024.

### Formazione in materia di anticorruzione effettuata sui componenti dell'attuale organo di governance

Membri organo di governance	Funzione	Formazione effettuata il 28/05/2021	Area geografica di riferimento
Fioravante Allegrino	Amministrazione	x	Abruzzo
Walter Pennetta	Amministrazione	x	Lombardia
Alessandra Zamperini	Amministrazione	x	Toscana
Bruno Mazzoleni	Amministrazione		Lombardia
Simone Mazzoleni	Amministrazione		Lombardia
Ida Morelli	Responsabile Funzione		Abruzzo
Andrea Bassi	Responsabile Funzione		Lombardia
Marco Mossuto	Responsabile Funzione	x	Toscana
Mario Majo	Responsabile Funzione		Abruzzo
Luca Zecchetti	Responsabile Funzione	x	Lombardia
Aureliano Tarquini	Responsabile Funzione		Abruzzo
Francesco Marconi	Responsabile Funzione		Toscana

### Distribuzione della formazione anticorruzione sulle aree geografiche



## 4.5 | **Certificazioni ottenute**

Sogedai ha implementato, da diversi anni, la certificazione ISO 9001. In dettaglio le certificazioni dei singoli stabilimenti relative al 2023 sono le seguenti:

- [Efficienza organizzativa, ISO 9001:2015](#)
- [Sicurezza alimentare, ISO 22000:2018](#)
- [Salute e sicurezza sul lavoro, ISO 45001](#)
- [Gestione dell'impatto ambientale, ISO 14000](#)
- [Qualità del servizio, TQS – Top Quality Standard](#)

Sogedai ritiene che il raggiungimento e il mantenimento delle certificazioni sia uno dei punti di forza della propria Governance.



- Materiali
- Energia
- Acqua ed affuenti
- Biodiversità
- Emissioni
- Rifiuti
- Scarichi idrici
- Valutazione ambientale dei fornitori

05

ENVIRONMENTAL

Sogedai, facendosi carico della preoccupazione delle generazioni future, ha intenzione di rafforzare il proprio contributo verso uno sviluppo sostenibile; per quanto riguarda il pilastro Ambientale è stato dettato un programma chiaro ed ambizioso per ridurre la propria impronta carbonica.

Sogedai ha intenzione di adottare una politica di misurazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, perseguendo obiettivi di sostenibilità ambientale in un'ottica di lungo periodo, volti principalmente alla riduzione delle emissioni in atmosfera, all'efficientamento energetico, alla riduzione dei consumi di combustibili.

A fronte di queste attività Sogedai ha deciso di intraprendere un ambizioso percorso di certificazione ISO 14064-1.

L'obiettivo nel medio termine è quello di limitare l'impatto ambientale delle proprie operazioni, attraverso una strategia strutturata in varie fasi:

- raccolta e misurazioni dati;
- interventi di efficientamento energetico;
- attuazione interventi e nuove politiche di governance;
- implementazione di nuovi sistemi di gestione e controllo;
- comunicazione continuativa dei risultati ottenuti con gli stakeholder esterni;
- ricerca del miglioramento continuo;

Tutto ciò sarà reso possibile grazie ad un piano di investimenti mirati, congiunto alla ricerca di processi innovativi e tecnologie sempre meno impattanti.

## 5.1 | Materiali

La distinzione tra materiali rinnovabili e non rinnovabili è cruciale per la sostenibilità:

- **Materiali Rinnovabili:** utilizzarli in modo sostenibile implica la gestione attenta delle risorse, assicurando che il tasso di utilizzo non superi il tasso di rigenerazione. Questo approccio minimizza l'impatto ambientale e preserva le risorse per le generazioni future.
- **Materiali Non Rinnovabili:** l'uso sostenibile implica l'efficienza nell'utilizzo, il riciclo, la riduzione degli sprechi e la ricerca di alternative rinnovabili. Poiché non possono essere ricostituiti, il loro consumo deve essere gestito con grande attenzione per evitare l'esaurimento delle risorse disponibili.

La tabella sotto riportata fornisce indicazioni sui consumi dei diversi prodotti e accessori utilizzati da Sogedai per svolgere l'attività di somministrazione.

Prodotto	Materiale	Rinnovabile/Non rinnovabile	Quantità in kg
Zucchero	Barbabietola / Canna	Rinnovabile	510.000
Caffè grani	Caffè	Rinnovabile	786.000
Cioccolata solubile	Cacao	Rinnovabile	110.000
Tè solubile	Tè	Rinnovabile	180.000
Topping / Latte solubile	Latte	Rinnovabile	184.000
Gingseng solubile	Gingseng	Rinnovabile	80.000
Caffè solubile	Caffè	Rinnovabile	3.500
Orzo solubile	Orzo	Rinnovabile	6.000
Cappuccino nocciolato solubile	Caffè / Latte	Rinnovabile	10.000
Caps vending	Plastica / Alluminio	Non Rinnovabile	130.000
Bicchieri plastica 5oz	Plastica	Non Rinnovabile	419.200
Bicchieri plastica 3oz	Plastica	Non Rinnovabile	28.840
Bicchieri carta 5oz	Carta	Rinnovabile	91.560
Bicchieri carta 3oz	Carta	Rinnovabile	9.120
Palette plastica	Plastica	Non Rinnovabile	84.200
Palette legno	Legno	Rinnovabile	23.240

Classificare i materiali in merito alla loro sostenibilità ambientale implica considerare vari fattori, come l'origine delle materie prime, la rinnovabilità delle stesse, il processo di produzione, la possibilità di riciclo e compostaggio e l'impatto ambientale complessivo. Di seguito ne evidenziamo le caratteristiche salienti.

**Zucchero:** il prodotto è un materiale rinnovabile e può essere considerato relativamente sostenibile, benché l'impatto agricolo, la modalità di produzione e il trasporto possano influenzare la sostenibilità sotto il profilo ambientale (e sociale).

**Caffè in grani e solubile:** il prodotto è rinnovabile. La sostenibilità dipende dalla coltivazione; la produzione e il trasporto possono avere un impatto significativo sul grado di sostenibilità.

**Tè solubile, cioccolata solubile, ginseng solubile, orzo solubile, cappuccino nocciolato solubile:** trattandosi di produzioni agricole, sono classificabili come risorse rinnovabili. La sostenibilità varia in base alla provenienza, alle tecniche di agricoltura (uso di pesticidi, rotazione, ...) e ai metodi di produzione. Ingredienti biologici e certificati Fair Trade migliorano la sostenibilità dell'ambiente.

**Palette di legno:** il materiale in legno le rende una produzione rinnovabile, compostabile e biodegradabile, a condizione che provengano da foreste gestite in modo sostenibile, dove gli alberi abbattuti vengano rimpiazzati da nuovi più giovani. La certificazione FSC potrebbe costituire un elemento aggiuntivo per la tutela dell'ambiente.

**Bicchieri di carta (5oz e 3oz):** se provenienti da fonti sostenibili e certificate (ad esempio FSC), sono prodotti con materiali rinnovabili, riciclabili e compostabili. La presenza di rivestimenti plastici può complicare il riciclo.

**Bicchieri di plastica (5oz e 3oz):** i materiali plastici con cui sono realizzati, in genere sintesi da petrolio, non sono rinnovabili. Sono comunque sempre riciclabili. Sogedai riconosce il notevole consumo di bicchieri di plastica, sia da 5oz che da 3oz, e su questo fronte sta esaminando diverse strategie per ridurre l'uso di plastica e promuovere alternative più sostenibili, volte a ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi e prodotti.

**Palette di plastica:** anche questi prodotti monouso, prodotti in plastica, non sono rinnovabili. Inoltre, non sono biodegradabili sebbene riciclabili.

**Caps vending:** in plastica e/o alluminio, sono difficili da riciclare e spesso finiscono in discarica. Alcuni produttori offrono programmi di riciclo, ma l'efficacia varia.

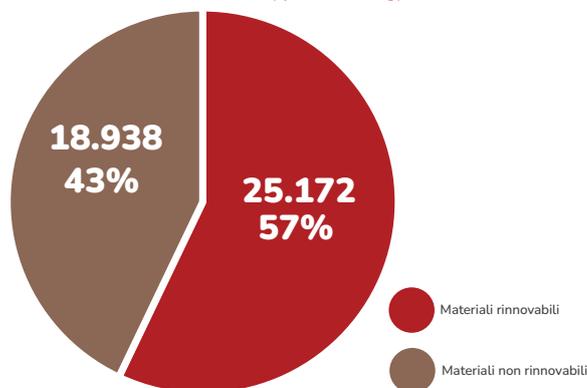
Sogedai considera nuove pratiche per la gestione dei materiali, valutandone anche la possibilità di ridurre, riutilizzare o riciclare queste risorse e contribuire a migliorare l'efficienza e la sostenibilità complessiva

delle sue operazioni. Inoltre, si impegna a valutare l'acquisto di materiali dotati di certificazioni FSC, Fair Trade e altre certificazioni di sostenibilità che meglio garantiscano la sostenibilità a monte della catena. Purtroppo la macchinabilità, in particolare degli accessori, è un elemento critico che può generare disservizi e chiamate tecniche con dispendio di energia (quindi con impatto ambientale). Oltre ai prodotti alimentari, il servizio effettuato impiega in modo significativo anche materiali di consumo con un conseguente impatto sull'ambiente.

**Prodotti accessori al servizio**

Prodotto	Materiale	Rinnovabile Non rinnovabile	Quantità in kg
Film estensibile	PELLD	Non rinnovabile	4.400
Rotolo carta mani-pulizie	Carta	Rinnovabile	18.938
Sacchi rifiuti	PS	Non rinnovabile	19.374
Sacchi rifiuti	LDPE	Non rinnovabile	1.008
Sacchi rifiuti	PLT	Non rinnovabile	440

**Prodotti accessori al servizio (quantità in kg)**



Come si evince in tabella i materiali sono sostanzialmente carta per le pulizie, che costituisce il 43% del quantitativo complessivo di materiali di consumo utilizzati nel servizio, oltre ai prodotti realizzati con materiali non rinnovabili come sacchi per rifiuti e film estensibile (57% della quantità totale).

**Carta** – Se la materia legnosa di origine proviene da foreste rigenerate è rinnovabile. Può essere riciclata e ricostituita.

**Plastiche** - L'impatto ambientale di materiali plastici come PELLD (Polietilene a Bassa Densità Ambientale), LDPE (Polietilene a Bassa Densità), PS (Polistirene) e PLT (Polietilene) varia a seconda delle loro proprietà chimiche e fisiche, nonché del loro ciclo di vita dalla produzione allo smaltimento. La produzione richiede petrolio o gas naturale, risorse non rinnovabili. L'estrazione e la raffinazione di queste risorse hanno un impatto ambientale non trascurabile. Inoltre, la produzione emette CO2 e altri gas serra, contribuendo al cambiamento climatico. Come gran parte della plastica sono materiali riciclabili, dando luogo potenzialmente a un ciclo virtuoso di economia circolare. Occorre altresì valutare che i tassi di riciclo variano. Sogedai procederà a valutare in modo sempre più consapevole l'uso di materiali rinnovabili riducendo la dipendenza da materiali non rinnovabili per la conservazione delle risorse naturali.

## 5.2 | Energia

Attraverso auditor energetici EGE certificati, sono stati verificati in modo puntuale i consumi derivanti dall'esercizio della propria attività, e redatti i report di Diagnosi Energetica in conformità alla normativa italiana, D.Lgs. 102/2014 e s.m.i., in dettaglio, per le due sedi operative maggiori e per i trasporti sul territorio nazionale operati con i propri mezzi.

Per comprendere appieno l'impatto ambientale dei consumi energetici di Sogedai, è essenziale analizzare le varie voci di spesa energetica. Attraverso queste informazioni, è possibile identificare le aree dove Sogedai deve concentrare gli sforzi per migliorare l'efficienza e ridurre l'impatto ambientale complessivo.

L'impatto generale in termini di consumi energetici sull'anno 2023 è pari a circa 1212 TEP, di cui 813 TEP dipendono dai consumi di carburante utilizzati dalla flotta aziendale e 399 TEP dai consumi energetici presso le sedi operative dell'azienda.

Analizzando queste voci di consumo energetico, emerge la necessità per Sogedai di concentrarsi sull'implementazione di strategie volte a ridurre il consumo di carburante della propria flotta e di energia elettrica presso i clienti e, di conseguenza, le relative emissioni di gas serra.

Per raggiungere lo scopo sono stati previsti dei progetti specifici nel piano strategico di sostenibilità legati alla conduzione dei mezzi di trasporto da parte dei drivers e al revamping dei distributori automatici in modo tale da renderli più efficienti.

SINTESI CONSUMI ENERGETICI			
Vettore energetico	Unità di misura	Quantità	GJ
Energia elettrica	kWh	1.748.330	6.294
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	85.831	2.943,10
Diesel	lt	888.691	31.987,50
Benzina	lt	24.730	789,3
Metano	kg	24.479	1.220,00
<b>TOTALE</b>			<b>43.234</b>

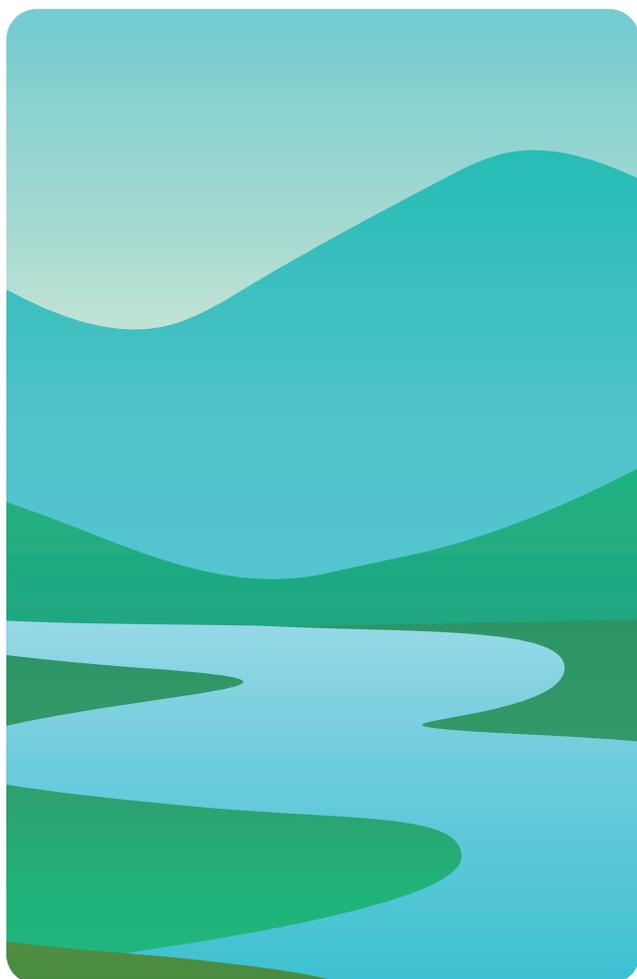
## 5.3 | Acqua ed affluenti

Nel contesto delle attività di Sogedai, attualmente non emergono impatti significativi riguardanti il consumo di acqua e la gestione degli affluenti. Questo risultato è il frutto di una valutazione approfondita condotta sull'intera catena operativa dell'azienda. Nonostante l'importanza cruciale della gestione sostenibile delle risorse idriche, nell'attuale scenario ambientale il consumo di acqua non si configura al momento come un tema particolarmente impattante per Sogedai.

Le operazioni dell'azienda non hanno mostrato un impatto negativo significativo sui corpi idrici circostanti o sulle risorse idriche in generale. La pianificazione e l'implementazione di pratiche aziendali hanno contribuito a mantenere sotto controllo l'utilizzo delle risorse idriche e a garantire il rispetto delle normative ambientali vigenti.

Sebbene l'acqua rappresenti una risorsa essenziale per molte attività di Sogedai, le attuali pratiche operative sono gestite in modo efficiente e sostenibile, riducendo al minimo l'impatto ambientale sui corsi d'acqua e sulle risorse idriche locali.

Tuttavia, riconoscendo l'importanza strategica della gestione sostenibile delle risorse idriche, Sogedai rimane vigile e aperta alla possibilità di esaminare e migliorare ulteriormente le proprie politiche e pratiche aziendali per ridurre ulteriormente l'impatto sull'ambiente e promuovere una gestione idrica ancora più responsabile e sostenibile.



## 5.4 | Biodiversità

Sogedai ha intenzione nel sostenere attivamente il tema della Biodiversità e l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 15 – Vita sulla Terra.

Consapevoli che la biodiversità sia un argomento importante per gli stakeholder, si intende sviluppare un piano strategico finalizzato anche alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e alla protezione della biodiversità. Dopo aver svolto un'analisi delle diverse materie prime relative alle bevande calde utilizzate, per Sogedai risulta fondamentale valutare l'impatto che possono avere sulla biodiversità e sulla salute degli ecosistemi. Caffè e zucchero possono impattare negativamente, causando la deforestazione e la perdita di habitat naturali per molte specie vegetali e animali. È fondamentale adottare pratiche agricole sostenibili che possano contrastare l'impatto ambientale e preservare la biodiversità nelle aree di produzione.

Possibili azioni:

- **Sourcing responsabile:** selezionare fornitori che adottano pratiche agricole sostenibili, come l'agricoltura biologica, il rispetto degli standard di protezione ambientale e l'adozione di pratiche di coltivazione che minimizzino l'impatto sulla biodiversità.
- **Certificazioni:** cercare e promuovere prodotti certificati da organizzazioni che garantiscono pratiche agricole sostenibili e rispettose dell'ambiente.
- **Programmi di conservazione:** sostenere progetti di conservazione ambientale e di riforestazione nelle aree di produzione dei suoi ingredienti chiave, contribuendo a proteggere gli habitat naturali e promuovere la biodiversità locale.
- **Educazione e sensibilizzazione:** informare i consumatori sulle questioni legate alla biodiversità associate alla produzione dei suoi prodotti e promuovere comportamenti consapevoli e sostenibili tra i propri clienti.

## 5.5 | Emissioni

Nel contesto della valutazione delle emissioni di gas serra di Sogedai, è fondamentale analizzare e comprendere le diverse fonti al fine di adottare strategie mirate per la riduzione dell'impatto ambientale complessivo dell'azienda.

Le emissioni di gas serra sono suddivise in tre differenti categorie, definite come Scope 1, Scope 2 e Scope 3, ciascuna rappresentante un aspetto specifico delle attività aziendali. Le emissioni di Scope 1 sono quelle provenienti da fonti di proprietà o controllate dall'azienda (es. da veicoli, caldaie..). Le emissioni di Scope 2 sono emissioni indirette, associate alla produzione di energia (elettrica, calore, raffreddamento) acquistata e consumata dall'azienda. Le emissioni di Scope 3 includono tutte le altre emissioni lungo la catena del valore, sia a monte che a valle. In questa prima analisi, Sogedai ha proceduto a rilevare le

emissioni di tCO<sub>2</sub>eq di Scope 1 e Scope 2, ai sensi della norma ISO 14064-1 e del GHG Protocol e ha impostato un programma strutturato per la riduzione della propria impronta carbonica. Per lo Scope 3 Sogedai ha avviato già dal 2022 un programma di rilevazioni che fornirà dati puntuali per la prossima edizione, in attesa delle linee guida di settore. Di seguito riportiamo la tabella riassuntiva delle emissioni per Scope 1 e 2 relative all'anno 2023.

Le voci di Scope 1, relative rispettivamente alla combustione stazionaria e mobile rappresentano una parte significativa per Sogedai. La combustione stazionaria, con una quantità di 175 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente, e la combustione mobile, con 2.495 tCO<sub>2</sub>eq, sono fondamentali per l'operatività aziendale, ma richiedono un'attenzione particolare per ridurre il loro impatto ambientale. Le emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica presso le proprie sedi operative, Scope 2, costituiscono una percentuale relativamente bassa rispetto al totale delle emissioni, con 540 tCO<sub>2</sub>eq.

Emissioni totali				
2023				
Scope	Fonte Emisione	tCO <sub>2</sub> eq	tCO <sub>2</sub> eq	%
Scope 1	Combustione stazionaria	175	2.790	83,8%
	Combustione mobile	2.487		
	Rilascio di GHG nei sistemi antropogenici	128		
Scope 2	Energia elettrica	540	540	16,2%
TOTALE		3.330	3.330	100%



## 5.6 | Rifiuti

Complessivamente nel 2023 con la propria attività Sogedai ha prodotto 688 tonnellate di rifiuti non alimentari smaltiti attraverso aziende specializzate. Fra questi si annoverano circa lo 0,033% di rifiuti pericolosi e che richiedono specifiche modalità di smaltimento. I rifiuti alimentari qui indicati sono parziali, riferiti esclusivamente ai rifiuti smaltiti con aziende dedicate. Non sono invece contabilizzabili i rifiuti alimentari ritirati direttamente dalle aziende municipalizzate di competenza. Nella seguente tabella si riportano le voci che compongono i rifiuti generati e il relativo peso. La descrizione con \* indica gli scarti pericolosi. Il piano delineato mira a potenziare le attività correlate ad una corretta gestione dei rifiuti. La gestione responsabile dei rifiuti e l'impiego di materiali riciclati costituiscono pilastri fondamentali della politica ambientale di Sogedai. L'impegno è volto a preservare l'ambiente e la salute umana, promuovendo allo stesso tempo la transizione verso un'economia circolare. In questa ottica, Sogedai si impegna lungo tutta la catena del valore per favorire progetti che incentivino il riutilizzo e il recupero delle risorse, contribuendo così a massimizzare il valore degli stessi durante il loro ciclo di vita e a promuovere la sostenibilità ambientale. Nell'ottica di contrastare gli impatti negativi della propria attività e adottare pratiche che possano supportare modalità sostenibili di gestione dei rifiuti, Sogedai ha attivato uno studio per valutare tutti i possibili utilizzi dei fondi di caffè per produrre sostanze ad alto valore aggiunto

TIPOLOGIA RIFIUTI	Codice CER	Totale per tipologia (kg)
Scarti Alimentari	020304	7.040
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	020704	210
Imballaggi di carta e cartone	150101	156.600
Imballaggi di plastica	150102	18.370
Imballaggi di legno	150103	5.160
Imballaggi di materiali misti	150106	63.750
Componenti elettroniche/ Monitor	160213	16
Apparecchiature elettriche /Compressori	160214	292.908
Apparecchiature elettriche /Compressori	160215	6.655
Componenti elettroniche/ Monitor	160216	860
Rifiuti liquidi acquosi, diversi da quelle di cui alla voce	161002	13.156
Legno	170201	18.970
Ferro e acciaio	170405	23.760
Resine a scambio ionico	190905	11.576
Rifiuti urbani non differenziati	200301	13.240
Fanghi delle fosse settiche	200304	53.930
Clorofluorocarburi, HCFC, HFC1*	140601*	78,6
Imballaggi contaminati da sostanze pericolose*	150110*	45
Bombolette Spray*	150111*	184
Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti contaminati*	150202*	7
App-frigo fuori uso conte- cl.fl.ca NCFC-NFC*	160211*	1726
Tubi fluorescenti*	200121*	294
<b>Totale</b>		<b>688.536</b>

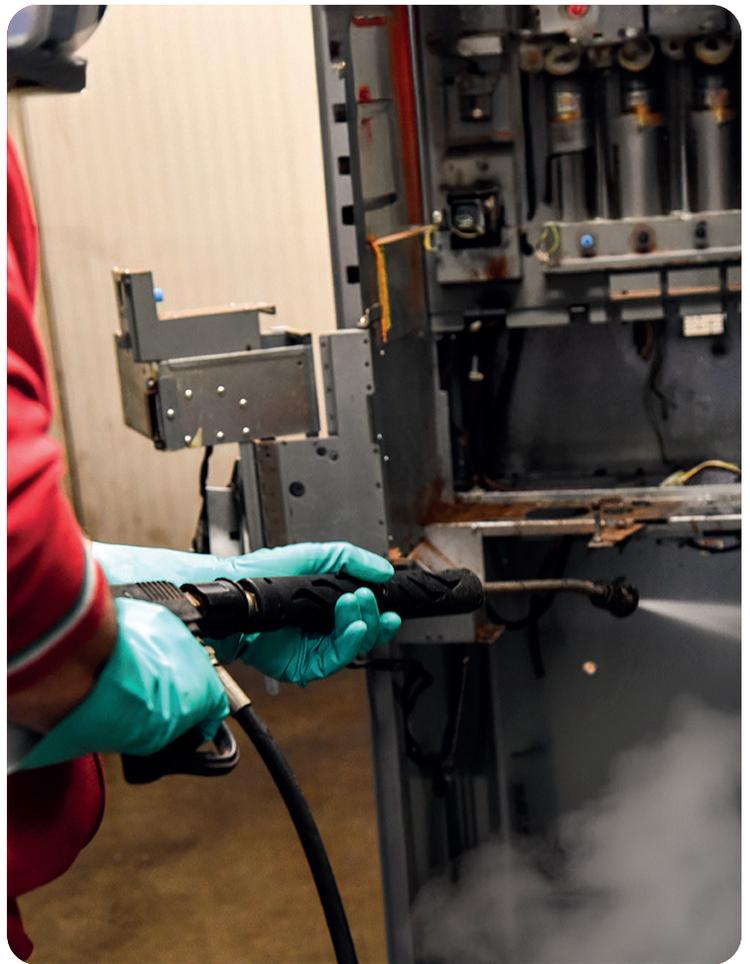
in collaborazione dell'Università di Enna "Kore". Questo progetto ha analizzato il potenziale dei fondi di caffè come risorsa da riciclare, promuovendo l'economia circolare e la sostenibilità. A partire dalle proprietà chimiche e fisiche dei fondi di caffè sono state identificate le componenti utili e vagliate le macroaree di possibile intervento. Fra le aree di applicazione più consuete è stato valutato l'impiego in ambito agricolo, come fertilizzante naturale e substrato di coltivazione ed è stata esaminata la possibilità di trasformare i fondi di caffè in bioplastica biodegradabile. Un ulteriore ambito di analisi è stato quello delle biomasse, per la produzione di biogas e biochar. In ambito farmaceutico e cosmetico sono stati considerati i composti bioattivi contenuti per prodotti cosmetici. Oltre a queste sono state effettuate sperimentazioni per lo sviluppo di nuovi materiali, altamente performanti, che hanno fornito risultati decisamente positivi e su

cui si è concentrata l'attenzione. I risultati preliminari dello studio sono promettenti, evidenziando come i fondi di caffè possano essere potenzialmente trasformati da rifiuto a risorsa di alto valore aggiunto, per lo sviluppo di nuovi materiali con ricadute significative nel mondo industriale. Si tratta di proseguire lo studio per trasformare la ricerca in uno sviluppo applicativo appetibile sul mercato, contribuendo a un futuro più sostenibile e innovativo.

## 5.7 | Scarichi idrici

L'attività operativa di Sogedai che genera reflui e rifiuti idrici riguarda principalmente la fase di lavaggio dei distributori automatici dai residui organici e dalla sporcizia accumulata durante il loro utilizzo.

Presso le sedi in cui sono presenti disposizioni locali in materia di scarichi, i reflui prodotti dalle lavorazioni vengono trattati da un impianto di depurazione. L'impianto viene mantenuto da fornitori specializzati, i reflui prodotti vengono periodicamente analizzati da laboratori certificati per verificare la conformità del refluo (D. Lgs. 152/06). I fanghi risultanti dal funzionamento dell'impianto vengono smaltiti in conformità con la legislazione vigente.



## 5.8 | Valutazione ambientale dei fornitori

Come già accennato nel paragrafo 4.4, per Sogedai la valutazione ambientale dei fornitori è fondamentale per garantire la sostenibilità e l'aderenza agli standard ambientale dell'intera catena di fornitura. Attraverso l'implementazione di questionari dettagliati, sarà possibile esaminare i fornitori in base a criteri specifici, in particolare modo sulle pratiche per la gestione dei rifiuti, l'efficienza energetica, l'uso delle risorse naturali e la conformità normativa. In questo modo, sarà possibile identificare i fornitori che adottano pratiche sostenibili e promuovono l'innovazione ambientale, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale complessivo delle attività aziendali. Tale processo rispetto alla valutazione dei fornitori svolge un ruolo chiave nel promuovere la trasparenza, la responsabilità e la collaborazione verso obiettivi comuni di sostenibilità.

- Occupazione
- Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Formazione e istruzione
- Diversità e pari opportunità
- Non discriminazione/Lavoro minorile/Lavoro forzato
- Valutazione sociale dei fornitori
- Salute e sicurezza dei clienti
- Marketing ed etichettatura
- Privacy dei clienti

06

SOCIAL

## 6.1 | Occupazione

Qualifica	Sesso	Numero occupati	Età anagrafica media	Anzianità aziendale media
Amministratori	F	1	55	22
	M	5	53	10
Dirigenti	F	0	-	-
	M	2	54	3,5
Quadro	F	0	-	-
	M	15	52	14
Impiegato	F	83	46	12
	M	88	49	13
Operaio	F	10	48	6
	M	387	47	12
Totale		591	47,65	12,44

Nella tabella sopra riportata sono indicati i dati rappresentativi dell'occupazione in azienda.

L'analisi dei dati sull'occupazione evidenzia diverse caratteristiche significative. Si osserva una distribuzione non uniforme delle qualifiche tra i generi. Il numero di uomini nelle posizioni di dirigente ed amministratore è rilevante, indicando una disparità di genere in termini di rappresentanza nelle posizioni di leadership aziendale.

Inoltre, si nota una tendenza alla crescita dell'età anagrafica media all'aumentare del livello gerarchico, suggerendo una maggiore esperienza e anzianità aziendale tra i dirigenti e i quadri rispetto agli impiegati e agli operai.

Infine, guardando alle differenze di genere, si osserva che, sebbene il numero totale di uomini impiegati sia leggermente superiore rispetto alle donne, l'età anagrafica media e l'anzianità aziendale media sono leggermente superiori tra le donne impiegate.

In generale, questi dati forniscono un'interessante panoramica della struttura occupazionale di Sogedai, evidenziando alcune tendenze significative che potrebbero influenzare la gestione delle risorse umane e lo sviluppo organizzativo.

## 6.2 | Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali

Sogedai riconosce l'importanza delle relazioni sindacali come fondamentali per il benessere dei dipendenti e il successo dell'organizzazione nel suo complesso. Sogedai si impegna a stabilire un dialogo aperto e costruttivo con i sindacati, promuovendo il rispetto reciproco, la trasparenza e la collaborazione per affrontare le questioni legate al lavoro in modo efficace e responsabile.

La gestione del lavoro si basa su politiche e procedure progettate per garantire il rispetto dei diritti dei dipendenti, la parità di trattamento e opportunità,

nonché la sicurezza sul posto di lavoro, adottando un approccio attivo alla gestione delle risorse umane, fornendo formazione e supporto continuo per lo sviluppo professionale dei dipendenti e promuovendo una cultura aziendale inclusiva e diversificata.

Le relazioni sindacali e la gestione del lavoro sono considerate elementi fondamentali per il successo a lungo termine di Sogedai, poiché contribuiscono a creare un clima di fiducia, impegno e collaborazione tra l'azienda, i dipendenti e i sindacati. Mediante politiche e pratiche orientate alla responsabilità sociale e al benessere dei lavoratori, Sogedai si propone di coltivare un ambiente lavorativo sano, inclusivo e produttivo, fondamentale per il raggiungimento dei suoi obiettivi aziendali e la creazione di valore sostenibile.

La libertà di associazione e la contrattazione collettiva rappresentano pilastri fondamentali della cultura aziendale di Sogedai.

Sogedai promuove attivamente un ambiente in cui i dipendenti possono esercitare i propri diritti sindacali senza impedimenti e partecipare attivamente alla contrattazione collettiva per negoziare condizioni di lavoro e retribuzione equa e sostenibile. L'azienda si impegna a collaborare in buona fede con i sindacati e con altre organizzazioni dei lavoratori per raggiungere accordi che rispettino i bisogni e gli interessi delle parti coinvolte.

La contrattazione collettiva viene vista non solo come un mezzo per definire le condizioni di lavoro, ma anche come un'opportunità per promuovere la collaborazione e la costruzione di rapporti di fiducia reciproca tra l'azienda e i suoi dipendenti.

Inoltre, l'azienda si impegna a rispettare e attenersi alle disposizioni legali e normative in materia di libertà sindacale e contrattazione collettiva, garantendo che i diritti dei lavoratori siano protetti e rispettati in ogni fase del processo.

## 6.3 | Salute e sicurezza sul lavoro

Obiettivo della società è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno dell'azienda, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti coinvolti nella propria attività.

L'azienda si impegna quindi, a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza, favorendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.

L'azienda si impegna a ridurre al minimo i rischi di infortunio e malattia professionale connessi alla attività aziendale, a cominciare dai più gravi. Questo è uno scopo fondamentale della società che non può mai essere trascurato.

Di seguito tabella riepilogativa con i dati relativi alla salute e sicurezza del 2023

Sesso	Inquadramento	Giorni di Malattia	Giorni di Infortunio	TOTALE
<b>F</b>	Dirigente	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	Quadro	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	Impiegato	<b>476,37</b>	<b>9,00</b>	<b>485,37</b>
	Operaio	<b>13,60</b>	<b>0,00</b>	<b>13,60</b>
<b>M</b>	Dirigente	<b>113,00</b>	<b>0,00</b>	<b>113,00</b>
	Quadro	<b>21,00</b>	<b>0,00</b>	<b>21,00</b>
	Impiegato	<b>327,63</b>	<b>60,00</b>	<b>387,63</b>
	Operaio	<b>2906,88</b>	<b>366,00</b>	<b>3272,88</b>
<b>Totale</b>		<b>3858,48</b>	<b>435,00</b>	<b>4293,48</b>

L'analisi dei dati sulla sicurezza sul lavoro presso Sogedai nel 2023 rivela importanti informazioni sullo stato e sulle tendenze della sicurezza sul lavoro all'interno dell'organizzazione. I dati sono suddivisi per sesso e inquadramento, con un focus sui giorni di malattia e gli infortuni riportati durante l'anno.

Partendo dalle assenze dovute da malattia, tra i dipendenti di sesso femminile, gli impiegati registrano il maggior numero di giorni di malattia, con un totale di 476,37 giorni. Questo può essere indicativo di sfide legate al benessere o alla salute fisica all'interno di questa categoria professionale. Per quanto riguarda i dipendenti di sesso maschile, gli operai presentano il numero più elevato di giorni di malattia, con un totale di 2906,88 giorni, seguiti dagli impiegati con 327,63 giorni.

Passando agli infortuni sul lavoro, emerge una situazione leggermente diversa. Tra i dipendenti di sesso femminile, solo gli impiegati riportano infortuni, con un totale di 9 infortuni nell'anno. Al contrario, tra i dipendenti di sesso maschile, gli impiegati registrano 60 infortuni, mentre gli operai ne riportano 366. Sogedai si impegna rafforzare i protocolli di sicurezza, soprattutto per le categorie professionali più a rischio.

Dall'analisi emerge l'importanza di un approccio integrato che coinvolga la prevenzione delle malattie e degli infortuni, insieme a una cultura aziendale che promuova la salute e la sicurezza sul posto di lavoro. È fondamentale che Sogedai adotti strategie proattive per mitigare i rischi e proteggere il benessere dei propri dipendenti, garantendo al contempo un ambiente lavorativo sicuro e salutare per tutti.



## 6.4 | Formazione e istruzione

Di seguito tabella riepilogativa sulla formazione svolta dai dipendenti Sogedai.

Sesso	Inquadramento	Durata della formazione obbligatoria (in ore)
<b>F</b>	Dirigenti	0
	Quadro	0
	Impiegato	327
	Operaio	20
<b>M</b>	Dirigenti	0
	Quadro	62
	Impiegato	545
	Operaio	1.235
<b>Totale</b>		<b>2.189</b>

I dati presentati nella tabella evidenziano una distribuzione variabile della durata della formazione obbligatoria tra i diversi livelli di inquadramento e tra i sessi presso Sogedai. Si nota che la maggior parte delle ore di formazione obbligatoria è destinata agli impiegati e agli operai, mentre dirigenti e quadri di entrambi i sessi non sono soggetti a tale requisito.

Questo scenario suggerisce che potrebbero svilupparsi delle opportunità di miglioramento nell'offerta di formazione a tutti i livelli aziendali, inclusi dirigenti e quadri. Un maggiore investimento nella formazione dei livelli gerarchici superiori potrebbe contribuire a potenziare le capacità di leadership e gestione, migliorando così le prestazioni complessive dell'organizzazione.

Al fine di promuovere un ambiente di lavoro più inclusivo e favorire lo sviluppo professionale di tutti i dipendenti, Sogedai sta attualmente concentrando i suoi sforzi nello sviluppo di nuovi programmi di formazione. Questi programmi mirano a ridurre le disparità esistenti e a garantire un accesso equo alla formazione obbligatoria per tutti i dipendenti, indipendentemente dal loro ruolo e genere. Sul fronte della formazione si articolano due rami:

- Il primo riguarda tutto il mondo della formazione obbligatoria (prevalentemente in funzione del T.U. Salute e Sicurezza e sul fronte HACCP). Questa formazione è monitorata periodicamente con il caricamento di tutti gli attestati e relative scadenze sul gestionale VEGA e verificando le necessità formative ogni trimestre o in funzione di nuovi ingressi. Parte della formazione agli ARD passerà dalla nuova edizione delle Linee Guida ARD, progetto a cui si è dedicato molte risorse e il confronto con gran parte dei responsabili dei servizi.
- La seconda formazione è quella di sviluppo ed è in avvio un percorso finanziato sulle prime linee per accrescere lo spirito di gruppo, la capacità di leadership e fornire strumenti operativi che abbiano poi ricadute sul quotidiano.

Attraverso questi sforzi, l'obiettivo di Sogedai è quello di creare un ambiente di apprendimento continuo e di crescita professionale, in cui tutti i dipendenti, come le prime linee, abbiano l'opportunità di sviluppare le proprie competenze e contribuire al successo dell'azienda. Formazione, Salute e Sicurezza è adeguata a quanto previsto dagli standard di riferimento anche a livello regionale

## 6.5 | Diversità e pari opportunità

In merito alle considerazioni fatte nel paragrafo 6.1 sull'occupazione, è importante affrontare il tema della diversità e delle pari opportunità all'interno di Sogedai. La mancanza di rappresentanza femminile nelle posizioni di leadership evidenzia una disparità di genere che potrebbe influenzare la cultura aziendale e limitare le prospettive di carriera per le donne all'interno dell'organizzazione. Per promuovere un ambiente lavorativo inclusivo e garantire l'uguaglianza di opportunità, Sogedai sta implementando politiche e programmi volti a favorire la diversità di genere nelle posizioni decisionali e a incoraggiare lo sviluppo professionale delle donne attraverso mentorship, programmi di leadership e politiche di promozione basate sul merito.

Investire nella diversità e nelle pari opportunità non solo arricchisce la cultura aziendale, ma contribuisce anche a migliorare le prestazioni e l'innovazione dell'organizzazione nel lungo periodo.



## 6.6 | **Non discriminazione**

### **Lavoro minorile**

### **Lavoro forzato**

Sogedai esplicita i propri valori grazie a un costante dialogo con gli stakeholder e attraverso una serie di politiche e documenti formali. Il Codice Etico mira a delineare i principi fondamentali, le norme di comportamento e la responsabilità che Sogedai riconosce, rispetta e recepisce come valori principali dell'attività di business. Esso si riferisce alla condotta dei e delle dipendenti, delle parti terze e, in generale, di tutti gli stakeholder dell'azienda, offrendo linee guida in grado di stabilire efficacemente ciò che Sogedai si aspetta a livello globale nell'ambito dei rapporti lavorativi, collaborativi e commerciali.

Sogedai si impegna ad instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, dei canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello territoriale, regionale e nazionale, in modo da poter rappresentare gli interessi e le posizioni della società in maniera trasparente, rigorosa e coerente, così da evitare atteggiamenti di natura collusiva.

Sul tema della non discriminazione si evidenzia l'impegno di Sogedai nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, in cui ogni individuo ha pari opportunità di contribuire al successo dell'azienda, indipendentemente da caratteristiche personali o di background.

Sogedai si impegna a garantire che le decisioni di assunzione, promozione, retribuzione e sviluppo professionale siano basate esclusivamente sul merito e sulle capacità degli individui, senza alcun tipo di discriminazione.

Inoltre, l'azienda promuove la sensibilizzazione e la formazione sulle tematiche legate alla diversità e all'inclusione, al fine di creare consapevolezza e favorire un clima lavorativo rispettoso e accogliente per tutti i dipendenti.

La non discriminazione è un principio fondamentale per Sogedai, poiché riflette i valori di equità, giustizia e rispetto che guidano l'azienda nelle sue relazioni interne ed esterne. Questo impegno costante contribuisce a creare un ambiente di lavoro positivo e stimolante, in cui ogni individuo ha la possibilità di realizzare il proprio potenziale e contribuire al successo collettivo dell'organizzazione.

Sogedai riconosce che il lavoro minorile e forzato rappresenta una violazione dei diritti umani fondamentali e una grave forma di sfruttamento, che può causare danni irreparabili ai bambini e ai lavoratori coinvolti. Pertanto, la società adotta misure preventive volte a identificare e mitigare i rischi di lavoro minorile e forzato all'interno della propria catena di fornitura e collabora attivamente con i fornitori e le parti interessate per promuovere pratiche lavorative etiche e responsabili.

Inoltre, Sogedai si impegna a garantire che tutti i suoi

dipendenti siano trattati con dignità e rispetto, favorendo benessere e sviluppo professionale. Ciò include la promozione di politiche e procedure aziendali che proibiscono qualsiasi forma di coercizione, minaccia o intimidazione nei confronti dei dipendenti e che offrono canali di segnalazione sicuri e accessibili per segnalare eventuali violazioni dei diritti dei lavoratori. L'azienda riconosce che la tutela dei diritti dei lavoratori è essenziale per garantire la sostenibilità a lungo termine del proprio business e si adopera costantemente per migliorare le proprie pratiche lavorative e contribuire a creare un futuro più equo e sostenibile per tutti.

## 6.7 | **Valutazione sociale**

### **dei fornitori**

L'ambito delle forniture ha visto importanti cambiamenti e miglioramenti negli ultimi anni. L'assetto attuale vede due uffici, uno dedicato ai fornitori alimentari e con impatto diretto sul servizio (quindi anche macchinari, accessori oltre a caffè, bevande, alimentari e accessori) e l'altro dedicato alle attività accessorie (ufficio no business). L'ufficio no business ha lavorato intensamente per raccogliere le informazioni da tutte le filiali e iniziare un'importante attività di uniformazione dei fornitori e della gestione di tanti aspetti legati ai servizi e acquisti necessari per le strutture.

Alla fine del 2022 è stato inaugurato il portale acquisti no business che ha il compito di censire, gestire e valutare tutti i fornitori oltre che raccogliere la documentazione necessaria per il rapporto. Su 280 fornitori censiti, sono 50 quelli completi di visura, DVR e di tutti i dati richiesti. Risultano invece 175 i fornitori censiti ma con scheda non completata e 108 i fornitori con dati scaduti. Sul fronte dei fornitori alimentari questi sono selezionati tra primari fornitori mondiali del settore (vedi Coca Cola, Nestlè, Lavazza, Nespresso, Ferrero, etc) e questo fornisce una maggior garanzia circa la modalità di controllo e gestione dei prodotti da parte dei fornitori.

Infine, fra i fornitori occorre annoverare i prestatori d'opera (appaltatori) e le cooperative, a cui l'azienda ricorre per l'individuazione di ARD e di tecnici. Queste figure, pur libere nella loro organizzazione del lavoro, sono monitorate come il personale interno e soggette all'adesione alle regole aziendali (vedi quanto evidenziato nella scheda audit).



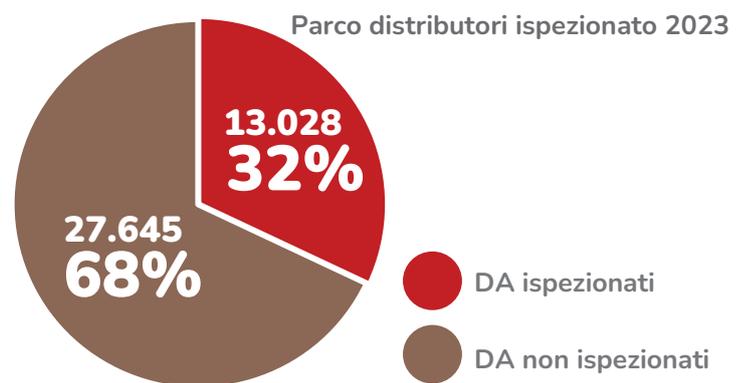
## 6.8 | Salute e sicurezza dei clienti

La soddisfazione del cliente è costantemente monitorata da Sogedai, direttamente dai contatti della forza vendite con i clienti, ed attraverso le informazioni di ritorno dal cliente.

Su base periodica vengono analizzati i parametri di gestione reclami e dei prodotti in scadenza presso i clienti, al fine di restituire un servizio sempre migliore. Complessivamente sono state gestite dai commerciali 16.200 segnalazioni da parte dei clienti di cui il 91% chiuse entro le 8 ore lavorative. Dalla tabella sottostante emerge una criticità maggiore nei mesi estivi, probabilmente legati anche a ferie estive del personale.

Mese	Totale	Aperte	Chiuse	% Chiuse	Solleciti
Gennaio	1.257	88	1.169	93%	98
Febbraio	1.253	75	1.178	94%	101
Marzo	1.414	43	1.371	97%	53
Aprile	928	55	873	94%	45
Maggio	1.410	135	1.275	90%	81
Giugno	1.464	253	1.211	83%	121
Luglio	1.534	271	1.263	82%	128
Agosto	937	91	846	90%	46
Settembre	1.608	146	1.462	91%	151
Ottobre	1.863	169	1.694	91%	108
Novembre	1.541	126	1.415	92%	81
Dicembre	997	94	903	91%	68
<b>Totale</b>	<b>16.206</b>	<b>1.546</b>	<b>14.660</b>	<b>91%</b>	<b>1.081</b>

Il personale commerciale di Sogedai effettua regolari visite ispettive volte a verificare lo stato dell'arte dei distributori, e correggere eventuali carenze rispetto alla qualità del servizio fornito. Nel corso ispettivo vengono valutati i seguenti aspetti: pulizia del distributore, qualità delle bevande calde somministrate, temperature dei distributori, rispetto della configurazione concordata con il cliente e con il commerciale, rotazione dei prodotti, prodotti scaduti eventualmente presenti. Complessivamente nel 2023 è stato ispezionato il 32% del parco macchine per un totale di 13.028 visite.

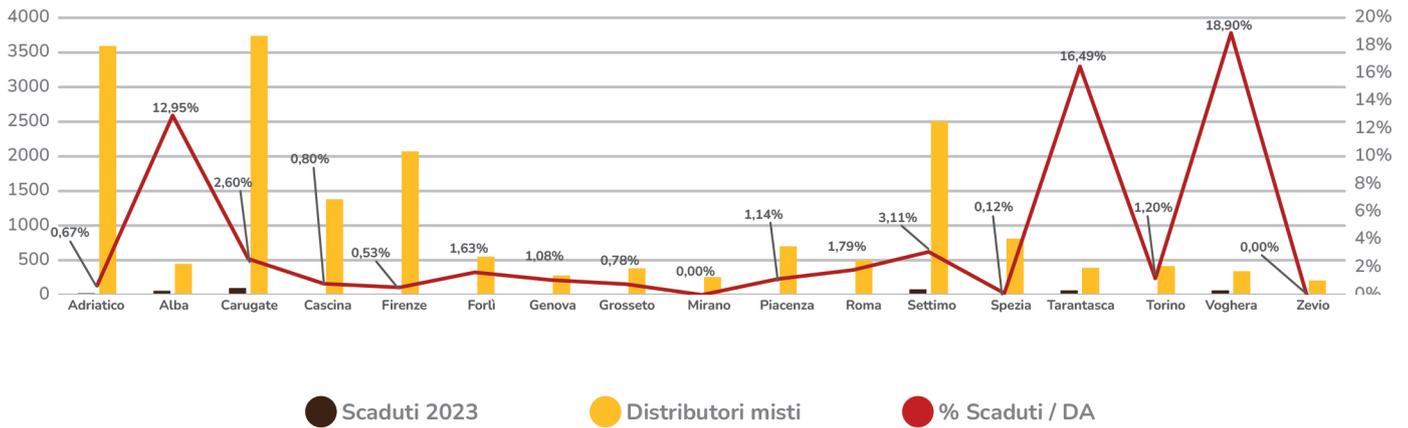


Il grafico delle visite effettuate evidenzia l'andamento delle ispezioni fra le diverse filiali.



Alba, Settimo, Cascina, e Carugate mostrano percentuali di ispezioni alte, indicando una copertura ampia rispetto al totale. La maggior parte delle altre località rientra in una fascia di ispezioni moderate, tra il 10% e il 30%. La media si attesta sul 32% di visite. Mirano, Piacenza, Grosseto e Zevio hanno percentuali di ispezioni basse, suggerendo una copertura limitata o una necessità di incremento delle ispezioni. Voghera presenta un comportamento positivamente anomalo, con una percentuale superiore al 200%, situazione da valutare. Uno degli aspetti più salienti per la tutela della salute del consumatore nel settore della distribuzione automatica è quello dell'igiene. La normativa prevede che i distributori automatici che offrono cibo e bevande debbano rispettare rigide norme igieniche e standard rigorosi per garantire che i prodotti alimentari siano sicuri per il consumo ed evitare contaminazioni batteriche, formazione di muffa o altro. I distributori utilizzati sono tutti dotati di dispositivi di conservazione, raffreddamento o di riscaldamento adeguati a mantenere i cibi alla corretta temperatura, isolandoli dall'esterno. La normativa nazionale ed europea (Regolamento europeo n. 852/2004 e D.lgs 193/2007) prevedono la necessità di una certificazione HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) per ogni operatore dedicato alla manutenzione dei distributori in modo da preservare e garantire la necessaria igiene per la somministrazione dei prodotti alimentari. Oltre alla fondamentale certificazione HACCP, l'azienda si è dotata di altre certificazioni per la prevenzione dei rischi inerenti la sicurezza alimentare, come esposto nei capitoli precedenti, quali la certificazione ISO 9001 per la qualità e la certificazione 22000 per la sicurezza alimentare e costruire rapporti di fiducia con i clienti. Nel corso degli audit effettuati nel 2023 sono state individuate, nelle varie filiali, complessivamente n. 4 non conformità rispetto ai requisiti di igiene nei locali di magazzino. A fronte di tali evidenze si è proceduto a un pronto intervento di pulizia, raccomandando altresì al personale incaricato una maggiore attenzione e monitoraggio puntuale degli ambienti in modo da prevenire situazioni di scarsa igiene (es. deragnazione periodica). Altro elemento di particolare attenzione per la salute del cliente, sono i prodotti scaduti. Tale parametro viene costantemente monitorato sia in fase di visita ispettiva che come segnalazione effettuata da parte dei clienti.

## Prodotti scaduti per filiale 2023



Il grafico sopra presenta i dati relativi ai prodotti scaduti rilevati tramite ispezioni interne sui distributori automatici nelle singole filiali, nel 2023. Le visite dovrebbero anticipare i problemi intercettando gli scaduti. La maggior parte delle filiali rileva percentuali molto basse di prodotti scaduti, indicando una buona gestione. Tra queste, Zevio e Mirano non hanno rilevato prodotti scaduti: se da una parte questo potrebbe evidenziare la buona gestione, occorre associarla al numero di visite effettuate che risulta più contenuto rispetto alla media. Il parco macchine meno esteso permette una gestione più accurata. Settimo (3,11%) e Carugate (2,60%) mostrano percentuali che, pur non essendo allarmanti, indicano la necessità di miglioramenti nella gestione. Particolare attenzione occorre prestare alle filiali di Voghera (18,90%), Tarantasca (16,49%) e Alba (12,95%) che presentano percentuali significative di prodotti scaduti, suggerendo la necessità di un intervento urgente per migliorare la gestione dei prodotti nei distributori automatici.

Per quanto attiene le visite ispettive effettuate da auditor esterni, in fase di rinnovo delle certificazioni sono state rilevate n. 2 osservazioni in merito a prodotti scaduti.

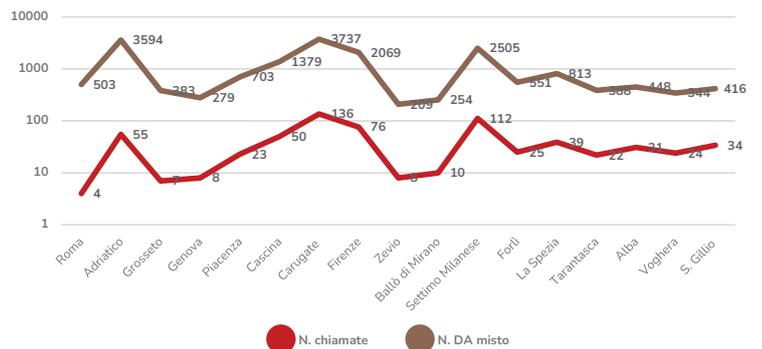
A fianco delle rilevazioni di scaduto effettuate dal personale ispettivo occorre aggiungere le segnalazioni di scaduto evidenziate dai clienti. La tabella mostra il numero di chiamate dei clienti per segnalazioni di prodotti scaduti rispetto al numero di distributori automatici (DA misto) nelle diverse filiali. La media complessiva delle segnalazioni di prodotti scaduti rispetto al parco macchine si attese al 4,15%.

Nella tabella si segnalano le filiali sopra e sotto media con le rispettive percentuali. Si rilevano gap significativi fra le filiali in una forbice che va dall'8,17% di S. Gillio all'ottima performance della filiale di Roma che presenta chiamate per scaduto solo per lo 0,8% rispetto al parco macchine. Complessivamente l'area piemontese rileva un problema che richiede un intervento immediato.

### Segnalazione di prodotti scaduti dei clienti

Filiale	N. chiamate	N. DA misto	%
Roma	4	503	0,80%
Adriatico	55	3594	1,53%
Grosseto	7	383	1,83%
Genova	8	279	2,87%
Piacenza	23	703	3,27%
Cascina	50	1379	3,63%
Carugate	136	3737	3,64%
Firenze	76	2069	3,67%
Zevio	8	209	3,83%
Mirano	10	254	3,94%
Settimo	112	2505	4,47%
Forlì	25	551	4,54%
Spezia	39	813	4,80%
Tarantasca	22	388	5,67%
Alba	31	448	6,92%
Voghera	24	344	6,98%
S. Gillio	34	416	8,17%
<b>Totale 2023</b>	<b>1.328</b>	<b>37.150</b>	
<b>Media mensile</b>	<b>664</b>	<b>18.575</b>	<b>4,15%</b>

### Chiamate per scaduto 2023 (scala logaritmica)



I dati vengono monitorati, per funzione, attraverso principalmente i software Vega, per l'erogazione e gestione del servizio, e di software Zucchetti, per la parte relativi approvvigionamenti, fornitori, amministrativa. Tra i cambiamenti richiesti dal cliente ci sono quelli legati alla sensibilità crescente sull'ambiente e sull'impatto energetico delle attività e quindi la ricerca di nuovi prodotti sul fronte plastiche.

## 6.9 | Marketing ed etichettatura

### Etichettatura

L'etichettatura riveste un ruolo fondamentale nella trasparenza e nella sicurezza alimentare del consumatore. La conformità alle normative vigenti garantisce che i consumatori possano fare scelte informate, prevenendo rischi per la salute e migliorando la soddisfazione dell'utente.

La normativa a cui il vending fa riferimento per la gestione dell'etichettatura è il Reg. UE 1169/2011 che ha armonizzato le diverse normative nazionali garantendo la libera circolazione di alimenti sicuri consentendo una scelta consapevole da parte del consumatore. A questo si integrano a livello nazionale il DLgs 109/92 che recepisce le Direttive (CEE) n. 395/89 e (CEE) n. 396/89, concernenti l'etichettatura, la presentazione e la pubblicità dei prodotti alimentari, e il DLgs 231/2017 che individua il soggetto responsabile e disciplina le sanzioni in caso di violazione del regolamento comunitario.

Rispetto alle due macro-tipologie di prodotto somministrato, snack e bevande pre-confezionate e bevande calde espresse, vigono due situazioni normative diverse.

Per la prima categoria non è in vigore una normativa specifica che imponga ai gestori di distributori automatici l'esibizione preventiva delle informazioni presenti su ciascun prodotto, ma la responsabilità è in capo all'operatore alimentare, al soggetto che commercializza con il proprio marchio. Pertanto, per quanto attiene a snack e bevande preconfezionate, il consumatore troverà solo al momento del prelievo, sulla confezione, le indicazioni delle informazioni in merito a grammatura, ingredienti, allergeni, luogo e data di produzione e di confezionamento e data di scadenza. Comprendendo l'importanza per il consumatore, soprattutto soggetti allergici, di avere informazioni preventive all'acquisto, Sogedai si impegna ad apporre etichette apposite per indicare i prodotti privi di allergeni (es. gluten free, no lattosio, no added sugar, bio,...), facilitando al contempo la fruizione.

Per la seconda categoria, quella delle bevande calde, che invece prevedono una preparazione ed erogazione istantanea del prodotto, la normativa prevede che le informazioni relative agli ingredienti, e soprattutto agli allergeni dei prodotti impiegati nelle bevande calde, siano ben visibili al consumatore. Così come i riferimenti del gestore, che Sogedai indica puntualmente in apposita etichetta dove inserisce, oltre ai dati di riferimento cogenti quale ragione sociale, partita IVA, anche il numero telefonico della filiale di riferimento per una reperibilità immediata.

Nel rispetto della normativa vigente, Sogedai rende disponibili su ogni distributore di bevande calde le informazioni in merito agli ingredienti dei prodotti di ogni singola bevanda e degli allergeni, in modo da rendere consapevole il consumatore in merito ai prodotti erogati. Gli allergeni sono evidenziati, come da normativa, attraverso un tipo di carattere distinto dagli altri, indicando anche (quando si abbia il dubbio) la possibile contaminazione crociata. A seconda

della tipologia di distributore tali informazioni vengono fornite tramite etichettatura fisica oppure, in caso di distributori touch, attraverso pagine dedicate, facilmente accessibili per il consumatore. Quest'ultima modalità consente un aggiornamento più efficiente in caso di variazione di prodotto e dei relativi ingredienti. Nel corso del 2023 non sono stati riscontrati casi di non conformità segnalati da clienti.

Preme evidenziare che nel 2023 si è proceduto ad aggiornare le etichette di prodotto e gli allergeni a seguito della variazione di prodotti utilizzati per i solubili. Pertanto, è al momento in corso un'operazione di adeguamento delle etichette parallelamente all'inserimento dei nuovi prodotti solubili.

### Comunicazione di marketing

Per quanto attiene alla comunicazione di marketing, non esiste una normativa orizzontale di riferimento ma normative inerenti specifiche situazioni che possono pregiudicare le corrette dinamiche di mercato e i diritti del consumatore. Si parla in genere di diritto pubblicitario, ad indicare il complesso di norme che regolano le modalità, il linguaggio e i contenuti della comunicazione di marketing e si fondano prevalentemente sul principio di correttezza e trasparenza della comunicazione. La tutela è rivolta sia ai consumatori che ai competitor. Con la diffusione del web marketing, si fanno sempre più ampi gli ambiti e le occasioni in cui si può incorrere in comportamenti scorretti, più o meno volontari. Le normative da considerare sono molteplici e qui riportiamo le principali.

- **Il Codice del Consumo**, tutela il consumatore, come parte più debole, che va protetta. L'ambito di applicazione è ampio e per la comunicazione si proietta lungo tutto il processo da prima dell'acquisto (promozione), durante il processo di acquisto (es. processi di remarketing o le wishlist), o dopo il processo (es. upselling, fidelizzazioni...). Vale il principio del divieto di pratiche commerciali scorrette, attivate da informazioni ingannevoli a tutela del consumatore.
- **Il Codice di proprietà industriale**, a protezione dei marchi. Occorre ricordare che la protezione è limitata territorialmente ai paesi in cui il marchio viene registrato. Sogedai è un marchio registrato in Italia dove, al momento, è esclusivo il suo mercato.
- La **L. 633/1941** sul diritto d'autore. È questo un tema molto dibattuto soprattutto con l'avvento del digitale, sia per opere sonore che visive o di contenuti scritti.
- **Il Codice Civile** prevede il divieto di compiere atti non conformi al principio di correttezza professionale. In particolare, elenca disposizioni che vietano la concorrenza sleale, come la copia o l'uso di segni distintivi simili a quelli dei competitor e che possono generare richiamo alla concorrenza; oppure nella diffusione di notizie che possano screditare il concorrente. Anche l'uso del naming di brand registrati come keyword per la ricerca è vietata, rientrando nel divieto di concorrenza sleale (appropriazione del nome di

- un brand non proprio per risalire la Serp).
- Il **D.Lgs 145/2007** vieta ogni pubblicità che possa indurre in errore le persone fisiche o giuridiche o che possa pregiudicare il comportamento economico a discapito del concorrente. Inoltre, all'art. 2 fa divieto della cosiddetta pubblicità comparativa, diretta o indiretta (es. Il prodotto promosso è il migliore della categoria senza parametri oggettivi di valutazione). Tutela dunque i competitor oltre che il consumatore.
- Il **D.Lgs 146/2007** che si occupa delle pratiche commerciali scorrette, sempre a tutela del consumatore;
- Il **Digital Chart** (diventato Regolamento nel 2019) è invece un Codice di condotta volontario che obbliga i soli soggetti che vi hanno aderito ma che offre linee guida per una comunicazione maggiormente in linea ai principi di sostenibilità. Questo codice interviene a colmare le lacune soprattutto per il web marketing e in particolare per le recensioni on line effettuate da influencer e consumatori. L'obiettivo è quello di rendere trasparente il fatto che un utente si trovi davanti una comunicazione commerciale riportando diciture espresse ben visibili rispetto al contenuto promozionale, con il logo del brand che sponsorizza e appositi hashtag come #adv#ad, o simili.

Nel 2023 Sogedai ha operato prestando attenzione nella sua comunicazione on line e off line, a non ledere i diritti del consumatore sia in termini di trasparenza e non oltrepassando i limiti di un comportamento leale nei confronti della concorrenza. Anche per la comunicazione Sogedai, oltre alla normativa cogente, fa riferimento al proprio Codice Etico e di comportamento. Dalla sua costituzione l'azienda non è incorsa in situazioni che abbiano generato sanzioni o avvisi per non conformità rilevate.

## 6.10 | Privacy dei clienti

In Italia, i protocolli per la privacy e il trattamento dei dati personali per clienti e consumatori sono principalmente regolati dal Regolamento UE 2016/679 ovvero Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), noto anche come "Codice Privacy", che è stato modificato e aggiornato per essere in linea con il GDPR.

Sono principi fondamentali del GDPR:

- **Liceità, correttezza e trasparenza:** I dati devono essere trattati in modo lecito, corretto e trasparente.
- **Limitazione della finalità:** i dati devono essere raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime e non trattati in modo incompatibile con tali finalità.
- **Minimizzazione dei dati:** i dati devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per cui sono trattati.

- **Esattezza:** i dati devono essere esatti e, se necessario, aggiornati.
- **Limitazione della conservazione:** i dati devono essere conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore a quello necessario rispetto alle finalità del trattamento.
- **Integrità e riservatezza:** i dati devono essere trattati in modo da garantire un'adeguata sicurezza.
- **Responsabilizzazione:** il titolare del trattamento è responsabile del rispetto dei principi del GDPR e deve essere in grado di dimostrarlo.

Codice Privacy (D.lgs. 196/2003) è stato aggiornato con il D.lgs. 101/2018 per armonizzarsi con il GDPR. Il Codice Privacy integra e specifica le disposizioni del GDPR in Italia, includendo:

- **Misure di sicurezza:** obblighi specifici per garantire la sicurezza dei dati, tra cui la nomina di un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) per determinate organizzazioni.
- **Informativa e consenso:** regole dettagliate sull'informativa agli interessati e sulle modalità di raccolta del consenso.
- **Sanzioni:** previsioni di sanzioni amministrative e penali per violazioni delle norme sulla protezione dei dati.

Questi protocolli e obblighi garantiscono che i dati personali dei clienti e dei consumatori siano trattati con rispetto e in conformità con le normative europee e italiane. Per meglio monitorare e gestire la propria attività ai sensi del DGPR e della normativa vigente, Sogedai ha attivato una collaborazione con un apposito studio legale e ha provveduto a nominare, come previsto appunto dall'Art. 37 del GDPR, un Responsabile dei Dati Personali (DPO - Data Protection Officer), optando per una figura esterna dal 16 settembre 2021. Con il supporto dello studio esterno e del DPO ha avviato un percorso per elaborare un sistema di gestione e controllo per la Protezione dei Dati Personali. Nel 2023 e negli anni precedenti non risultano reclami né da terze parti né da organi normativi riferibili a violazioni inerenti al trattamento dei dati personali.



Distribuzione Automatica Italiana