

Bilancio di Sostenibilità e Relazione di Impatto

20**25**

Sommario

Lettera agli stakeholder	4
Nota metodologica	5
La nostra identità e il nostro modo di fare impresa	6
Mission, Vision e Valori: ciò che ci guida	10
Il modello di business di Gruppo Illiria	12
La catena del valore di Gruppo Illiria	15
Il valore delle relazioni associative	18
Certificazioni e politiche per una crescita responsabile	19
Sistemi di gestione certificati	19
Standard di settore, qualifiche e presìdi operativi	20
Le nostre politiche	21
La misura del nostro percorso ESG	25
Dalla governance alla materialità: il nostro approccio alla sostenibilità	26
Struttura e composizione della governance	27
La supervisione dei temi di sostenibilità	28
Obiettivi, performance e remunerazione	28
Sviluppi successivi al periodo di rendicontazione	29
Una struttura che collega governo, controllo e operatività	29
L'analisi di doppia materialità: processo, stakeholder e temi rilevanti	31
La metodologia adottata	31
La matrice di doppia materialità	34
Le relazioni con i nostri stakeholder	39
Società Benefit: dagli impegni alla gestione degli impatti	41
Il nostro impegno come società benefit e le future finalità di beneficio comune	43
Le iniziative 2025 per le nostre finalità di beneficio comune	46
Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza	46
Spingere l'innovazione tecnologica “human-first”	49
Ridurre l'impatto ambientale del servizio	52
Proteggere e far crescere le persone	54
Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori	55
Gli obiettivi 2026 per le nostre finalità di beneficio comune	62
Persone e comunità	68
Le persone che fanno vivere Gruppo Illiria	69
Prendersi cura delle persone: welfare, ascolto e conciliazione	74
Una relazione che accompagna le persone	74
Conciliazione e genitorialità	75
Parità di genere e inclusione: un impegno da misurare	75

Equità retributiva	76
Prevenire e gestire le discriminazioni	76
Competenze che crescono con noi	77
La sicurezza si costruisce ogni giorno	78
Clienti e consumatori: un'esperienza pensata per chi ci sceglie	80
Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio	81
Ascolto e gestione delle segnalazioni	83
La promozione di scelte alimentari più consapevoli	83
Il valore condiviso nei territori	85
Ambiente e risorse	87
Cambiamento climatico: misurare le emissioni di gas effetto serra	88
Le emissioni GHG	89
Le priorità di miglioramento	90
Il progetto Bioforest	91
Energia: consumi e fonti	92
Materiali: ridurre l'impiego di risorse e migliorare le scelte di prodotto	93
La gestione dei rifiuti	95
Acqua e scarichi idrici	96
Appendice I: GRI Content Index	97

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Cari Stakeholder,

il 2025 segna per Gruppo Illiria una tappa decisiva nel percorso di evoluzione: abbiamo scelto di integrare pienamente il valore condiviso nella nostra strategia aziendale, avviando il cammino verso la trasformazione in Società Benefit, ed entro il 2026, integreremo nello Statuto le nostre finalità di beneficio comune.

Si tratta di una scelta che evolve la nostra natura giuridica, rendendo la creazione di valore per la società e l'ambiente un impegno istituzionale pari al raggiungimento dei risultati economici.

Questa prima Relazione di Impatto, sebbene redatta ancora su base volontaria, rappresenta la naturale conseguenza di questa evoluzione: il ponte tra il nostro passato e il nostro futuro. Da oltre dieci anni, infatti, rendicontiamo il nostro operato attraverso il Bilancio Sociale ed oggi, quel patrimonio di trasparenza confluisce in questo nuovo strumento, ancora più orientato alla misurazione dei risultati e alla creazione di valore condiviso.

La nostra missione è rendere la "Pausa Illiria" non solo un momento di ristoro, ma un autentico rito di benessere, inclusione e appartenenza, con impatto positivo sul territorio. Allo stesso tempo, ci impegniamo a costruire un ecosistema in cui la tecnologia non sia fine a sé stessa, ma "human-first", capace di migliorare la vita delle persone e rispettare l'ambiente.

Le persone restano il cuore pulsante di Gruppo Illiria. Da parte nostra continuiamo a investire sulle nuove generazioni, mentre la nostra partecipazione a iniziative sul territorio – dalla cultura della salute alla solidarietà – riflette la volontà di essere un attore sociale attivo e consapevole.

Vi ringraziamo per averci accompagnato in questo decennio di crescita responsabile e per essere al nostro fianco mentre scriviamo questo nuovo capitolo.



Con gratitudine,

*Mario Toniutti
Amministratore Delegato – Vice Presidente
Gruppo Illiria S.p.A.*



Nota metodologica

Il presente documento integra il Bilancio di Sostenibilità 2025 e la Relazione di Impatto 2025 di Gruppo Illiria S.p.A. – di seguito anche “Gruppo Illiria” – con sede legale in Via J. Linussio 1, Udine. **[GRI 2-1]**

La rendicontazione è stata predisposta su base volontaria con riferimento ai GRI Standards, secondo l’opzione “with reference to”, e presenta le performance ambientali, sociali, economiche e di governance del Gruppo. Ove espressamente indicato, sono stati adottati in via anticipata GRI 102: Climate Change 2025 e GRI 103: Energy 2025, pubblicati nel 2025 e applicabili alle rendicontazioni dal 1° gennaio 2027. L’adozione anticipata riguarda esclusivamente le informative richiamate nel testo e nel GRI Content Index. Il documento rendiconta inoltre le iniziative realizzate e gli obiettivi definiti in relazione alle future finalità di beneficio comune, che saranno integrate nello Statuto nel corso del 2026, nell’ambito del percorso di trasformazione di Gruppo Illiria S.p.A. in Società Benefit.

Il perimetro di rendicontazione è individuale e comprende esclusivamente Gruppo Illiria S.p.A., incluse la sede centrale e le filiali operative. Sono escluse Friulana Panini S.r.l. e Illiria Maroc Sarl, entrambe controllate da Gruppo Illiria S.p.A. L’esclusione deriva dalla scelta di adottare un perimetro individuale e non consolidato: i dati economici, ambientali e sociali delle due controllate non sono pertanto inclusi. Il perimetro del documento non coincide quindi con la rendicontazione economico-finanziaria consolidata. **[GRI 2-2]**

Il periodo rendicontato coincide con l’anno solare, dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025, in coerenza con il periodo della rendicontazione economico-finanziaria. A partire dal presente documento, la rendicontazione assume cadenza annuale, superando l’impostazione biennale adottata nelle precedenti edizioni. Il 2024 ha rappresentato infatti un anno di transizione, durante il quale il Gruppo ha concentrato il proprio impegno nella definizione di finalità di beneficio comune coerenti con la propria identità, il modello di business e le relazioni con gli stakeholder. **[GRI 2-3]**

Non si segnalano revisioni o riesposizioni di informazioni già pubblicate nelle precedenti edizioni. **[GRI 2-4]** Il documento non è stato sottoposto a verifica esterna da parte di un soggetto terzo indipendente. **[GRI 2-5]** Rispetto alle precedenti edizioni, la rendicontazione secondo i GRI Standards è stata affiancata da un’analisi di doppia materialità ispirata agli European Sustainability Reporting Standards – ESRS.

Questa scelta riflette la volontà di Gruppo Illiria di rafforzare progressivamente il proprio approccio alla sostenibilità, affiancando alla rendicontazione delle performance un’analisi strutturata degli impatti generati dall’organizzazione su ambiente e persone, nonché dei principali rischi e opportunità che il contesto esterno può determinare per il Gruppo.

A seguito dell’analisi di doppia materialità condotta per il presente periodo di rendicontazione, il perimetro dei temi materiali e, di conseguenza, l’insieme degli Standard GRI rendicontati differiscono rispetto all’edizione 2022-2023. Tale aggiornamento riflette l’evoluzione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti per Gruppo Illiria e per i suoi stakeholder, nonché il progressivo rafforzamento del processo di rendicontazione. Per il dettaglio degli Standard e delle informative applicate, delle eventuali omissioni e della relativa collocazione nel documento, si rimanda al GRI Content Index riportato in appendice.

La predisposizione del documento è il risultato di un processo interno coordinato, che coinvolge le funzioni responsabili nella raccolta, verifica e consolidamento dei dati. Salvo diversa indicazione, gli indicatori si riferiscono al perimetro descritto nella presente Nota metodologica e all’esercizio 2025. Le consistenze della forza lavoro sono espresse in FTE alla data di chiusura, mentre assunzioni e cessazioni sono rilevate come eventi in numero di persone. I dati ambientali sono riportati nelle unità di misura indicate nelle singole tabelle; stime, limitazioni di copertura e perimetri specifici sono segnalati nel testo. I confronti temporali sono presentati quando fonti e metodi risultano coerenti. Le informazioni sono sottoposte a controlli interni di completezza, accuratezza, coerenza e tracciabilità e sono validate dal Consiglio di Amministrazione con il supporto delle funzioni competenti. **[GRI 2-14]**

Il presente documento è stato pubblicato nel mese di Agosto 2026. Per commenti, osservazioni, suggerimenti o richieste di approfondimento sul Bilancio di Sostenibilità, sulla Relazione di Impatto o sulle attività di Gruppo Illiria, è possibile contattare la Responsabile CSR all’indirizzo: carlotta.bortolin@gruppouilliria.it **[GRI 2-3]**

La nostra identità e il nostro modo di fare impresa

La nostra identità e il nostro modo di fare impresa

Gruppo Illiria S.p.A. nasce nel 2001 dall'unione di diverse realtà attive fin dagli anni '70 nel settore della distribuzione automatica. Grazie a una crescita rapida, sia organica sia attraverso acquisizioni, ci siamo affermati in pochi anni tra i principali operatori del vending in Italia. Oggi è presente con 14 filiali, 2 società controllate e oltre 500 persone, assicurando una copertura capillare in gran parte del Nord e del Centro Italia. **[GRI 2-6]**



Progettiamo e realizziamo aree ristoro moderne, accoglienti e performanti, pensate per migliorare l'esperienza quotidiana di chi le utilizza e valorizzare gli spazi dei nostri clienti. Offriamo soluzioni su misura che uniscono tecnologia, assortimenti flessibili e un servizio rapido ed efficiente, costruito sulle esigenze specifiche di ogni organizzazione. Con un parco installato di 27.519 distributori automatici e 12.173 macchine OCS[1], lavoriamo ogni giorno per garantire qualità, continuità del servizio e attenzione alle persone che vivono i luoghi di lavoro e di studio [2]. **[GRI 2-6]**

[1] Office Coffee Service: Sono macchine da caffè compatte che utilizzano capsule o cialde
[2] Dati al 31.12.2025

HIGHLIGHTS



14

Filiali
in Italia



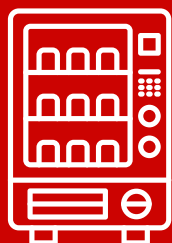
8

Regioni
servite



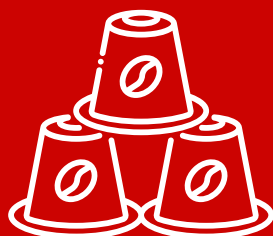
2

Società
controllate



27.519

Distributori
automatici



12.173

Macchine
OCS



5

Finalità di
beneficio comune



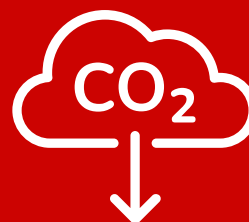
512

Dipendenti



421

Automezzi



-149,87

t CO₂ con
Rivending

Le Milestones di Gruppo Illiria S.p.A.

1990	La prima collaborazione: Illiria Srl e Friul Matic Srl iniziano a collaborare e a pensare ad un progetto che diventerà poi Gruppo Illiria
2001	Nasce una holding di partecipazione: dopo le prime acquisizioni e collaborazioni con operatori locali, alcune società si aggregano nella casa madre Illiria che controlla tre società per operare nel territorio FVG
2004	Espansione fuori dal Friuli Venezia Giulia: Illiria decide di uscire dal territorio del FVG costituendo la società 2G Srl a Roma
2007	Nasce Gruppo Illiria S.p.A: tutte le società di Illiria Srl vengono incorporate da Friul Matic Srl, dando vita a una società per azioni
2007-09	Apertura nuove filiali: prosegue l'espansione fuori dal territorio del FVG con l'apertura di nuove filiali in Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna
2010	Nasce Illiria Maroc S.a.r.l.: Gruppo Illiria S.p.A. si espande sul mercato estero e arriva in Marocco con una nuova società, operando fra Casablanca e Rabat
2014	Ingresso nel mercato Veneto: Gruppo Illiria entra nel mercato Veneto con la partecipazione in Espresso Time S.r.l.
2017	Riorganizzazione aziendale: la crescita continua di Gruppo Illiria S.p.A., sia in termini di fatturato che di dimensionamento, ha richiesto un percorso di assestment e formazione per le principali funzioni direzionali aziendali
2018	Programma Elite: Gruppo Illiria S.p.A., per avvalorare il suo percorso di crescita ed evoluzione, inizia il percorso di sviluppo organizzativo e manageriale promosso da Borsa Italiana
2019	Una grande acquisizione: Gruppo Illiria entra nel mercato delle Marche con l'acquisizione della società DAM S.r.l.
2021	Consolidamento del Gruppo: Gruppo Illiria consolida il suo posizionamento con la fusione di Espresso Time S.r.l.
2022	La crescita continua: Gruppo Illiria rafforza la sua presenza sul territorio del Nord Est acquisendo il 100% di I.A.M.A. S.r.l. (Trento)
2023	Verso il futuro: Gruppo Illiria acquisisce un ramo d'azienda QI Vending S.r.l. (Monza Brianza) e completa la fusione con IAMA S.r.l.
2025	Verso l'obiettivo 100 mln di fatturato: prosegue la crescita per acquisizioni per aumentare volumi e consolidare le filiali con l'acquisizione di Caffetteria Automatica, 3C Distribuzione e Moretti Vending a Roma e Progetto Vending a Modena

Mission, Vision e Valori : ciò che ci guida

La nostra mission descrive ciò che facciamo ogni giorno: per chi lavoriamo, quale valore offriamo e con quale approccio. È la sintesi del nostro ruolo e del contributo che vogliamo generare nel presente.

La vision guarda al futuro: indica l'orizzonte verso cui vogliamo tendere e l'ambizione che guida le nostre scelte strategiche nel medio-lungo periodo.

Insieme, mission e vision orientano decisioni e priorità, rendendo coerente il nostro percorso di crescita.

MISSION

Costruire un ecosistema in cui fare interagire i clienti finali, i partner tecnologici, i fornitori di prodotti e i collaboratori, per creare uno spazio in cui educare, innovare, comunicare e rendere il tempo autenticamente sostenibile.

VISION

Riscrivere il significato stesso della pausa, in modo che diventi insieme valore, esperienza sensoriale, gusto, benessere, appartenenza, rito e simbolo.



I valori di Gruppo Illiria

È attraverso i valori che trasformiamo la strategia in scelte quotidiane e in risultati misurabili. Nel percorso verso l'essere Società Benefit, i valori diventano ancora più centrali: sono il punto di partenza con cui intendiamo declinare le future finalità di beneficio comune, definendo obiettivi, responsabilità e indicatori per misurare il valore generato.



appartenenza



condivisione



**crescita della
persona**



**cultura
dell'ascolto**



curiosità



felicità

**RI
CO
NOS
CER
CI** **NEI
NOSTRI
VALORI**

Il modello di business di Gruppo Illiria

Gruppo Illiria S.p.A. opera nel settore della distribuzione automatica, offrendo ai propri clienti un **servizio completo che va dalla progettazione e realizzazione di aree ristoro moderne e funzionali fino alla gestione quotidiana del servizio**. Attraverso una rete capillare di filiali, Gruppo Illiria installa e gestisce distributori automatici e soluzioni OCS, curando l'assortimento, l'efficienza operativa e la continuità del servizio, con un approccio su misura che valorizza gli spazi e migliora l'esperienza di chi li utilizza ogni giorno. **[GRI 2-6]**

Lavoriamo in stretto contatto con il buyer e con i referenti delle organizzazioni servite per progettare un'offerta coerente con le esigenze del cliente e, allo stesso tempo, attenta alle preferenze di chi utilizza ogni giorno l'area ristoro. Questo approccio ci permette di definire soluzioni su misura – in termini di assortimento, tecnologie, modalità di servizio e gestione – valutando, ove possibile, anche scelte operative che contribuiscano a ridurre gli impatti ambientali legati alle nostre attività. **[GRI 2-6]**

DISTRIBUTORI DI BENESSERE



IMPATTI POSITIVI

Gruppo Illiria adotta soluzioni orientate alla riduzione degli impatti, introducendo pratiche e tecnologie – anche digitali – che supportano la misurazione degli effetti ambientali legati alle attività operative.

Parallelamente, promuove un servizio che migliora l'accessibilità e contribuisce a creare punti di ristoro come occasioni di pausa e benessere, valorizzando la qualità dell'esperienza negli spazi del quotidiano.

IMPATTI NEGATIVI

Tra gli impatti più rilevanti si evidenziano le emissioni associate al servizio di logistica, mentre i consumi energetici degli stabilimenti risultano complessivamente più contenuti. Rimangono inoltre più complessi da misurare gli impatti indiretti lungo la catena del valore, come l'impronta ambientale dei prodotti distribuiti e delle relative filiere. Un ulteriore potenziale impatto sul benessere sociale può essere legato alla presenza, nell'offerta, di cibi processati: un aspetto che richiede attenzione nella definizione degli assortimenti e nelle scelte di categoria.

PARTNER CHIAVE [GRI 2-6]

I principali partner di Gruppo Illiria includono:

- partner tecnologici e IT per lo sviluppo e la gestione di soluzioni digitali;
- fornitori di distributori automatici e sistemi di pagamento;
- fornitori di accessori e materiali di consumo (es. componenti funzionali al servizio);
- fornitori di prodotti e referenze strategiche per rispondere alle esigenze del cliente e alle preferenze del consumatore.

Gruppo Illiria presidia gli impatti della catena di fornitura con attenzione alle emissioni legate all'approvvigionamento, privilegiando, quando possibile, filiere più prossime e criteri di selezione responsabile. Nella selezione dei fornitori teniamo conto, tra gli altri fattori, della prossimità geografica e di alcuni criteri di responsabilità ESG.

ATTIVITÀ CHIAVE

Per organizzare le attività in modo efficace, Gruppo Illiria svolge analisi di mercato per definire l'assortimento più adatto, allineando le scelte alle esigenze del cliente e alle preferenze dei consumatori.

Le attività operative includono: manutenzione e rifornimento, ottimizzazione della logistica, servizio clienti, gestione dei dati e sviluppo di strumenti digitali a supporto dell'esperienza utente. In questo quadro, la logistica rappresenta un elemento centrale. Sul fronte della governance, Gruppo Illiria adotta un sistema di gestione strutturato e un presidio degli impegni ESG anche attraverso certificazioni riconosciute e meccanismi di allineamento tra performance e obiettivi, inclusi temi di sostenibilità. Per maggiori informazioni sulle certificazioni di Gruppo Illiria si rimanda alla sezione Certificazioni e politiche per una crescita responsabile.

VALORE OFFERTO

Gruppo Illiria progetta e gestisce soluzioni di distribuzione automatica e aree break personalizzate, con un'offerta flessibile e servizi orientati alla qualità e alla continuità operativa. La sostenibilità è parte integrante del modello: Gruppo Illiria lavora per ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività attraverso l'ottimizzazione dei processi, l'impiego di tecnologie digitali a supporto dell'efficienza e scelte migliorative su energia, materiali e gestione degli sprechi. Sul piano sociale, contribuisce al benessere quotidiano delle persone offrendo punti di ristoro in contesti in cui spesso mancano alternative, promuovendo anche soluzioni che migliorano accessibilità e inclusione e rafforzando la qualità dell'esperienza negli spazi di pausa.

RELAZIONI CON I CLIENTI

La relazione con i clienti e con gli utilizzatori finali si sviluppa attraverso una combinazione di canali: presenza sul punto di erogazione, strumenti digitali, rete commerciale e servizi di assistenza e ascolto.

L'azienda integra progressivamente iniziative per migliorare la gestione dei materiali e dei rifiuti generati dal servizio, con particolare attenzione agli imballaggi e al recupero di alcuni elementi, oltre a interventi che favoriscono la riduzione degli sprechi.

SEGMENTI DI CLIENTELA

Gruppo Illiria si rivolge a una clientela "a doppio livello": da un lato il buyer, che mette a disposizione gli spazi e definisce requisiti del servizio, dall'altro il consumatore finale, che utilizza quotidianamente distributori e aree ristoro.

Dal punto di vista ambientale, tra gli aspetti più rilevanti lungo il ciclo di vita del servizio rientrano i consumi energetici dei distributori e l'utilizzo di acqua per le bevande calde. Sul piano sociale, l'offerta contribuisce a migliorare la qualità della pausa in luoghi di lavoro e di studio, favorendo momenti di ristoro e condivisione.

RISORSE CHIAVE

Le persone rappresentano il cuore pulsante di Gruppo Illiria, insieme alle competenze specialistiche necessarie a progettare e gestire il servizio.

Accanto alle risorse umane, sono fondamentali:

risorse finanziarie;

dati e infrastrutture IT per governarli;

flotta e mezzi operativi, attrezzature e distributori;

componenti e materiali per la manutenzione;

prodotti e referenze distribuite.

La gestione operativa comporta rischi specifici per salute e sicurezza, in particolare per attività su strada e movimentazione di carichi: Gruppo Illiria presidia tali aspetti con misure organizzative e procedure dedicate. A supporto del benessere, sono previsti strumenti di welfare e forme di flessibilità compatibili con i ruoli.

VALORE OFFERTO

CANALI

Gruppo Illiria eroga il servizio principalmente attraverso i distributori automatici, in collaborazione con i buyer che ospitano le installazioni, e tramite una rete operativa dedicata a rifornimento e assistenza. La logistica è un elemento cruciale per garantire continuità e qualità del servizio, ma rappresenta anche una delle principali fonti di impatto ambientale a causa del trasporto su gomma.

Stiamo intervenendo su due leve per ridurre le emissioni legate alla logistica: l'introduzione dei giri dinamici, attivati su 5 percorsi pilota nel 2025, e il rinnovo della flotta, che a fine 2025 è composta per l'80% da veicoli Euro 6. Si tratta di risultati ancora parziali, che intendiamo estendere progressivamente con obiettivi misurabili a partire dal 2026.

La Società rafforza inoltre le relazioni con il territorio e gli stakeholder tramite iniziative di apertura e confronto, come momenti di visita e incontri dedicati.

STRUTTURA DEI COSTI

La struttura dei costi si compone sia di costi variabili che di costi fissi

STRUTTURA DEI RICAVI

I flussi di ricavi sono costanti, con oscillazioni al più stagionali. Altre cause che incidono nel flusso di ricavi sono l'aumento delle aziende che offrono la possibilità di smartworking e le oscillazioni della temperatura che hanno un impatto diretto sul consumo di bevande e acqua.

AMBIENTALE



SOCIALE



ECONOMICO



La catena del valore di Gruppo Illiria

[GRI 2-6]

Nell'ambito del presente Bilancio di Sostenibilità, Gruppo Illiria adotta una definizione di catena del valore coerente con i GRI Standards e, in particolare, con quanto previsto dal requisito GRI 2-6 (Attività, value chain e altri rapporti commerciali). La catena del valore è intesa come l'insieme delle attività, delle risorse e delle relazioni – a monte e a valle delle operazioni dirette di Gruppo Illiria – attraverso cui vengono progettati, erogati e gestiti i servizi di ristoro automatico e semi-automatico.

Questa prospettiva supera la rappresentazione delle sole operazioni interne e include tutti i soggetti e i processi che contribuiscono alla creazione di valore o che possono essere interessati dagli impatti generati dall'attività di Gruppo Illiria.

La rappresentazione adottata si sviluppa lungo tre macro-ambiti interconnessi:



Questa impostazione riflette l'approccio della doppia materialità, alla base dei più avanzati standard internazionali di rendicontazione non finanziaria, tra cui gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) introdotti dalla Direttiva CSRD. Secondo tale approccio, la catena del valore non è soltanto uno strumento di analisi operativa, ma il perimetro di riferimento entro cui identificare e valutare gli impatti materiali – positivi e negativi, effettivi e potenziali – di natura economica, ambientale e sociale, sia quelli direttamente riconducibili alle attività di Gruppo Illiria, sia quelli generati indirettamente attraverso i rapporti commerciali con i soggetti a monte e a valle.

La scelta di questa definizione risponde a una duplice esigenza: da un lato, garantire la comparabilità e la trasparenza della rendicontazione rispetto agli standard internazionali di riferimento; dall'altro, offrire una rappresentazione autentica del modo in cui Gruppo Illiria crea valore, gestisce i propri impatti e si relaziona con gli stakeholder lungo l'intera filiera.

Nel corso del 2025 non si sono verificati cambiamenti significativi nelle attività di Gruppo Illiria, nella struttura della catena del valore o nei principali rapporti commerciali rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

APPROVVIGIONAMENTO E RAPPORTI CON LA FILIERA.

A monte, Gruppo Illiria si relaziona con fornitori e partner che mettono a disposizione prodotti alimentari e bevande, distributori automatici, macchine per il servizio OCS, componenti tecnici, materiali di consumo, sistemi di pagamento, soluzioni digitali e servizi specialistici.

La selezione e la gestione della filiera incidono sulla disponibilità dei prodotti, sulla continuità operativa e sulle caratteristiche del servizio offerto. Tra gli aspetti da presidiare rientrano la conformità dei prodotti e dei servizi, l'affidabilità delle forniture e gli impatti ambientali e sociali collegati agli acquisti.

Nel 2025 non sono state realizzate nuove campagne di valutazione dei fornitori basate su criteri ambientali, sociali e di governance. Il questionario utilizzato nel 2024, distinto per fornitori alimentari e non alimentari, ha analizzato circa il 75% del valore degli acquisti annui investigando aspetti quali governance e conformità, qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi, gestione ambientale, salute e sicurezza sul lavoro, condizioni di lavoro, diritti umani e rapporti con le comunità. Le risposte sono state associate a un sistema di punteggio, utilizzato per ottenere una prima rappresentazione comparativa del livello di presidio di questi temi da parte dei fornitori coinvolti. Il questionario non è stato riproposto nel 2025; Gruppo Illiria prevede di riattivare l'attività nel 2026, con l'obiettivo di rafforzare progressivamente la conoscenza della filiera e il presidio degli impatti indiretti. **[GRI 308-2] [GRI 414-2]**

PROGETTAZIONE DELLA SOLUZIONE DI RISTORO, INSTALLAZIONE E GESTIONE OPERATIVA.

La fase centrale della catena del valore prende avvio dall'analisi del contesto nel quale il servizio sarà inserito. La definizione della soluzione considera le caratteristiche degli spazi, le esigenze dell'organizzazione cliente, i flussi di utilizzo e le modalità di fruizione previste.

Sulla base di questi elementi vengono definiti la tipologia delle apparecchiature, l'assortimento, le tecnologie di pagamento e le modalità di gestione e assistenza. L'obiettivo è predisporre una soluzione coerente con il luogo di installazione e semplice da utilizzare, tenendo conto delle esigenze espresse dal cliente e dagli utilizzatori finali.

La pausa ristoro è quindi considerata non soltanto come un momento di consumo, ma come un servizio inserito nella vita quotidiana delle persone e negli spazi di lavoro, studio e aggregazione.

Il progetto viene tradotto nell'operatività quotidiana attraverso l'installazione e la gestione delle apparecchiature, il rifornimento dei prodotti, il monitoraggio delle installazioni e gli interventi di assistenza e manutenzione.

Queste attività sono svolte attraverso la struttura organizzativa e territoriale di Gruppo Illiria, con l'obiettivo di supportare la continuità del servizio e la gestione delle necessità rilevate presso le sedi dei clienti.

La qualità del servizio dipende, in questa fase, da diversi fattori: disponibilità dei prodotti, corretto funzionamento delle apparecchiature, puntualità dei rifornimenti, gestione delle segnalazioni e capacità di intervenire in caso di guasto o malfunzionamento.

CLIENTI, UTILIZZATORI E ASCOLTO.

A valle, il servizio coinvolge due principali categorie di stakeholder:

- le organizzazioni clienti, con le quali Gruppo Illiria gestisce il rapporto contrattuale e operativo;
- le persone che utilizzano quotidianamente le soluzioni di ristoro.

Il confronto con i referenti delle organizzazioni clienti, i canali di assistenza e gli strumenti digitali consentono di raccogliere segnalazioni e informazioni relative al funzionamento del servizio. Questi elementi possono supportare l'individuazione delle necessità operative e il progressivo adeguamento dell'offerta ai diversi contesti. **[GRI 2-29]**

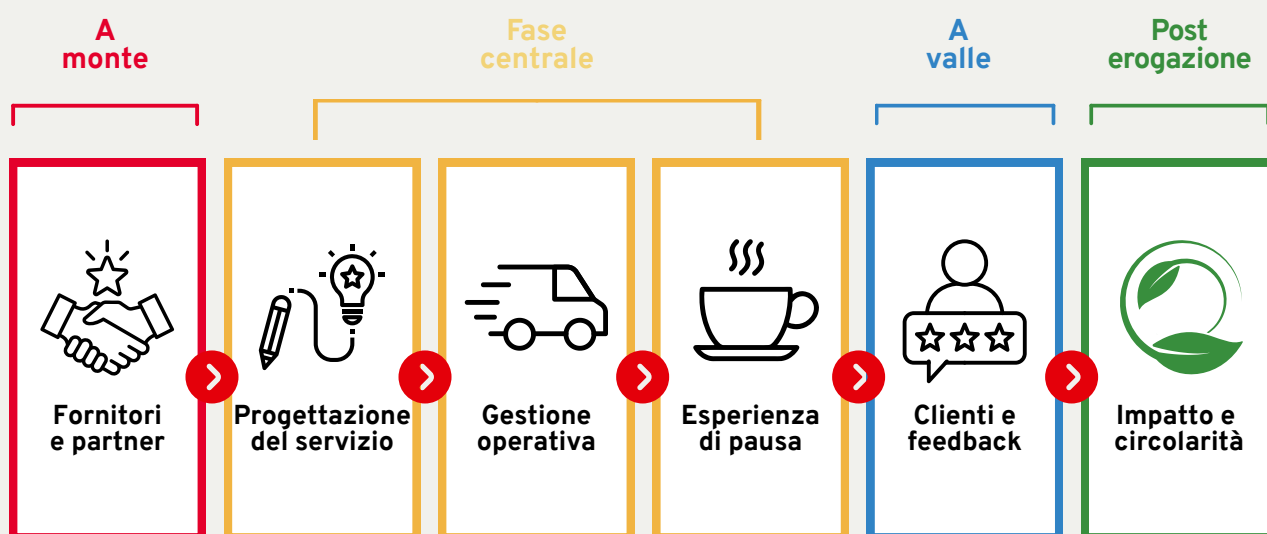
Le modalità, la frequenza e i risultati delle attività di coinvolgimento dei clienti e degli altri stakeholder sono approfonditi nella sezione *Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori*.

La catena del valore prosegue anche dopo l'erogazione del servizio. Le attività di Gruppo Illiria comportano infatti l'utilizzo di prodotti confezionati, materiali di consumo, imballaggi, apparecchiature e componenti tecnici che, al termine del loro impiego, devono essere riutilizzati, recuperati oppure conferiti secondo le modalità previste per le diverse tipologie di materiale. **[GRI 306-1]**

La riduzione degli sprechi, il recupero dei materiali e l'individuazione di soluzioni di economia circolare richiedono il coinvolgimento di più soggetti della catena del valore, tra cui fornitori, clienti, gestori dei rifiuti e utilizzatori. Le iniziative effettivamente attive nel 2025 e i relativi risultati sono descritti nel capitolo *Ambiente e risorse*.

LA CATENA DEL VALORE DI GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

Dal servizio al valore per clienti, utilizzatori, partner e territori



Il valore delle relazioni associative

[GRI 2-28]

Nel 2025 Gruppo Illiria ha partecipato ad associazioni imprenditoriali, organizzazioni di categoria e reti professionali attive a livello territoriale e nazionale. Queste relazioni rappresentano occasioni di confronto con imprese, istituzioni e operatori del settore su temi connessi all'evoluzione del mercato, al lavoro, all'innovazione e alla sostenibilità.

Di seguito sono riportate le organizzazioni nelle quali Gruppo Illiria ha mantenuto una partecipazione significativa nel periodo di rendicontazione e, ove presenti, i principali ruoli ricoperti.

Aderiamo a Confindustria Udine, associazione territoriale del sistema Confindustria, che ci permette di prendere parte al confronto tra le imprese del territorio sui temi di interesse per il sistema produttivo locale. Nel 2025 Mario Toniutti, Amministratore Delegato di Gruppo Illiria, è stato nominato Vicepresidente di Confindustria Udine, con deleghe alle tematiche ESG, alle risorse umane e all'immigrazione qualificata. L'incarico consente alla Società di contribuire direttamente ai lavori associativi relativi a questi ambiti.



Siamo inoltre associati a Confindustria Alto Adriatico, organizzazione imprenditoriale che opera nei territori di Pordenone, Trieste e Gorizia. La partecipazione amplia le occasioni di relazione con il sistema imprenditoriale del Nord-Est e consente di accedere alle attività informative, di rappresentanza e di confronto promosse dall'associazione.



Aderiamo a CONFIDA, associazione nazionale di categoria che riunisce imprese di gestione, produttori di distributori automatici, aziende alimentari e altri operatori della filiera del vending. La partecipazione consente di confrontarsi con gli operatori del comparto su aspetti quali l'evoluzione normativa e tecnologica, la qualità e la sicurezza del servizio, la gestione dei materiali e i cambiamenti nelle esigenze dei clienti e degli utilizzatori. Nel 2025 Mario Toniutti ha ricoperto il ruolo di Vicepresidente nazionale di CONFIDA, partecipando agli organi associativi e al confronto sulle principali tematiche del settore.



Facciamo parte di COVEN, società consortile costituita da imprese italiane attive nella distribuzione automatica. Il consorzio promuove la collaborazione tra i propri soci e il coordinamento di iniziative comuni in ambito operativo, tecnologico e di sostenibilità.

Gruppo Illiria partecipa alla rete in qualità di azienda associata e, nell'ambito di alcuni progetti condivisi, svolge anche un ruolo di capofila.



Siamo associati ad Animaimpresa, rete multi-stakeholder con sede a Udine che promuove la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa. L'adesione offre occasioni di aggiornamento e confronto con aziende, enti e professionisti impegnati nell'integrazione dei temi ambientali, sociali e di governance nelle strategie e nei processi organizzativi.



Certificazioni e politiche per una crescita responsabile

Qualità del servizio, salute e sicurezza sul lavoro, gestione ambientale e sicurezza alimentare sono ambiti rilevanti per le attività di Gruppo Illiria. Per presidiarli, Gruppo Illiria ha adottato sistemi di gestione, procedure interne e strumenti di controllo riferiti ai diversi processi aziendali.

Le certificazioni rilasciate da organismi terzi verificano la conformità dei sistemi di gestione ai requisiti degli standard applicabili, nei limiti del perimetro indicato nei singoli certificati. A queste si affiancano standard di settore, qualifiche tecniche e procedure operative specifiche per le attività di distribuzione automatica e di gestione degli alimenti.

Questi strumenti contribuiscono a rendere più strutturati i processi, a definire responsabilità e controlli e a individuare eventuali non conformità e azioni di miglioramento. Le certificazioni non sostituiscono tuttavia la misurazione dei risultati: le performance ambientali, sociali e relative alla qualità del servizio sono rendicontate nelle sezioni tematiche del Bilancio.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI :

Qualità – UNI EN ISO 9001:2015

Il sistema di gestione per la qualità disciplina il controllo dei processi, la gestione dei requisiti del cliente, il monitoraggio delle prestazioni e il trattamento delle non conformità. La certificazione riguarda la conformità del sistema adottato al relativo standard, entro il perimetro riportato nel certificato. **[GRI 3-3]**

Ambiente – UNI EN ISO 14001:2015

Il sistema di gestione ambientale fornisce un quadro strutturato per identificare e gestire gli aspetti ambientali collegati alle attività, monitorare gli obblighi di conformità e definire obiettivi e azioni di miglioramento. I dati relativi agli impatti e alle prestazioni ambientali sono presentati nel capitolo *Ambiente e risorse*. **[GRI 3-3]**

Salute e sicurezza sul lavoro – UNI EN ISO 45001:2018

Il sistema supporta l'identificazione dei pericoli, la valutazione e gestione dei rischi per la salute e sicurezza, la definizione delle responsabilità e il monitoraggio delle misure di prevenzione. La certificazione si applica alle attività e ai siti compresi nel relativo perimetro. **[GRI 3-3] [GRI 403-1]**

Sicurezza alimentare – UNI EN ISO 22000:2018

Il sistema di gestione per la sicurezza alimentare disciplina l'individuazione e il controllo dei pericoli connessi agli alimenti nelle fasi di attività comprese nel campo di applicazione della certificazione. Lo standard integra principi HACCP, programmi operativi di prerequisito e strumenti di controllo e comunicazione lungo la filiera. **[GRI 3-3]**

Tracciabilità degli alimenti – UNI EN ISO 22005:2008

Il sistema di tracciabilità permette di ricostruire, secondo il perimetro definito, le informazioni relative ai prodotti e ai flussi gestiti. Questo presidio supporta l'identificazione dei prodotti e la capacità di intervento qualora emergano anomalie o sia necessario procedere a verifiche o ritiri. **[GRI 3-3]**

Parità di genere – UNI/PdR 125:2022

Il sistema di gestione per la parità di genere prevede il monitoraggio di indicatori relativi, tra gli altri aspetti, alla cultura e strategia aziendale, alla governance, ai processi di gestione delle risorse umane, alle opportunità di crescita, all'equità retributiva e alla tutela della genitorialità. I risultati e le iniziative realizzate dal Gruppo sono approfonditi nella sezione dedicata alle persone. **[GRI 3-3]**

STANDARD DI SETTORE, QUALIFICHE E PRESIDI OPERATIVI :

Sistema di autocontrollo HACCP

Gruppo Illiria applica procedure basate sui principi HACCP per individuare, valutare e controllare i rischi igienico-sanitari connessi alle attività alimentari. Il Manuale di Autocontrollo Aziendale definisce le procedure applicabili, comprese quelle relative alla pulizia, alla sanificazione e agli interventi di manutenzione preventiva e programmata sui distributori automatici. L'HACCP costituisce un sistema di autocontrollo e non viene pertanto presentato come una certificazione autonoma. **[GRI 3-3]**

TQS – Top Quality Standard

Gruppo Illiria aderisce al Top Quality Standard, standard specifico del settore della distribuzione automatica. Il sistema considera aspetti organizzativi e operativi relativi alla gestione del servizio e delle apparecchiature, all'igiene e alla sicurezza alimentare.

Certificazione per le attività su apparecchiature contenenti gas fluorurati – certificato n. A4091

La certificazione riguarda lo svolgimento delle attività comprese nel relativo campo di applicazione su apparecchiature contenenti gas fluorurati. Il presidio è rilevante per gli interventi tecnici e manutentivi effettuati dal personale qualificato e per il rispetto degli obblighi applicabili.

Controllo dei prodotti biologici – magazzinaggio e commercializzazione

Gruppo Illiria è assoggettata al sistema di controllo previsto per le attività di magazzinaggio e commercializzazione dei prodotti biologici comprese nel relativo certificato. Le procedure applicabili supportano l'identificazione, la separazione e la tracciabilità delle referenze certificate, senza estendere la qualifica biologica agli altri prodotti distribuiti. **[GRI 3-3]**

LE NOSTRE POLITICHE

Per Gruppo Illiria, integrare la sostenibilità nella gestione significa considerare gli impatti economici, ambientali e sociali nelle decisioni e nelle attività quotidiane. Politiche, codici, modelli organizzativi e procedure interne definiscono i principi di riferimento, attribuiscono responsabilità e stabiliscono i comportamenti attesi dalle persone che operano per la Società o intrattengono relazioni con essa.

Le politiche descritte in questa sezione costituiscono il quadro di riferimento per temi quali integrità e legalità, qualità del servizio, tutela dell'ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare, parità di genere e rapporti con i fornitori. La loro effettiva applicazione è supportata da sistemi di gestione, attività di controllo, formazione, flussi informativi e meccanismi di segnalazione. **[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26]**

Le politiche adottate sono approvate e sottoscritte dal Consiglio di Amministrazione, in qualità di massimo organo di governo, e rese disponibili agli stakeholder attraverso il sito internet aziendale. La pubblicazione consente a lavoratori, partner commerciali e altri soggetti interessati di conoscere gli impegni formalmente assunti da Gruppo Illiria. **[GRI 2-12] [GRI 2-23]**

IL CODICE ETICO: I PRINCIPI CHE GUIDANO IL NOSTRO MODO DI FARE IMPRESA

Il Codice Etico definisce i principi valoriali e comportamentali che devono orientare le decisioni, le relazioni e le attività di Gruppo Illiria. Il documento è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e si rivolge agli amministratori, agli organi di controllo, ai dipendenti, ai collaboratori, ai consulenti, ai fornitori e agli altri soggetti che operano per conto della Società o intrattengono rapporti con essa. **[GRI 2-23]**

I principi richiamati riguardano, tra gli altri aspetti, il rispetto della legalità e dei diritti umani, la correttezza nei rapporti commerciali, la prevenzione della corruzione e dei conflitti di interesse, la salute e sicurezza sul lavoro, le pari opportunità, la non discriminazione, la tutela della riservatezza e dell'ambiente. **[GRI 2-15] [GRI 2-23]**

Le funzioni aziendali e il management sono chiamati a promuovere la conoscenza del Codice e a tradurne i principi nei processi e nei comportamenti quotidiani. La sua applicazione è supportata dal sistema di responsabilità, procedure e controlli previsto dal Modello 231. **[GRI 2-24]**

L'Organismo di Vigilanza monitora l'osservanza del Modello e del relativo sistema di presidio, riceve flussi informativi e segnalazioni e può fornire chiarimenti sulle disposizioni applicabili. Eventuali comportamenti non conformi possono inoltre essere segnalati attraverso i canali di whistleblowing messi a disposizione da Gruppo Illiria. **[GRI 2-24] [GRI 2-26]**

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo è uno degli strumenti attraverso cui Gruppo Illiria presidia i rischi di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Il documento disciplina responsabilità, procedure e controlli applicabili alle attività considerate esposte a tali rischi e viene aggiornato in relazione all'evoluzione normativa, organizzativa e operativa della Società. **[GRI 2-23] [GRI 2-24]**

La definizione del Modello si basa sull'analisi delle attività aziendali potenzialmente esposte a rischi di reato. A partire da questa mappatura sono individuati protocolli, flussi informativi, livelli autorizzativi e regole di comportamento volti a rafforzare la tracciabilità delle decisioni e il controllo dei processi. **[GRI 2-24]**

Le politiche e le procedure anticorruzione sono state comunicate all'intera organizzazione. Il Modello 231 è inoltre pubblicato sul sito di Gruppo Illiria, dove può essere consultato anche da partner commerciali e altri stakeholder esterni. **[GRI 205-2]**

La vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello è affidata all'Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'Organismo ne verifica l'adequatezza, propone eventuali aggiornamenti e riceve le informazioni e le segnalazioni previste dal sistema di controllo. **[GRI 2-24] [GRI 2-26]**

Il Modello comprende un sistema disciplinare applicabile in caso di violazione delle regole e dei protocolli adottati. Tale sistema specifica le conseguenze associate ai comportamenti non conformi e contribuisce a rendere operativi gli impegni contenuti nel Modello e nel Codice Etico. **[GRI 2-24]**

Nel periodo di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione. Di conseguenza, non sono stati adottati licenziamenti o provvedimenti disciplinari per motivi di corruzione, non sono stati rescissi o non rinnovati contratti con partner commerciali per violazioni correlate alla corruzione e non risultano procedimenti giudiziari pubblici in materia intentati contro la Società o suoi dipendenti. **[GRI 205-3]**

MOG 231

LA WHISTLEBLOWING POLICY

La Whistleblowing Policy disciplina le modalità attraverso cui possono essere segnalati illeciti, irregolarità, violazioni del Modello 231, del Codice Etico e delle procedure interne, oltre a comportamenti contrari ai principi di parità di genere. La procedura si applica a esponenti aziendali, dipendenti, collaboratori e soggetti che operano per conto o nell'interesse di Gruppo Illiria, compresi fornitori, consulenti, partner contrattuali, professionisti, volontari e tirocinanti. **[GRI 2-23] [GRI 2-26]**

Le misure di tutela si estendono, nei casi previsti dalla normativa, ai facilitatori e agli altri soggetti collegati alla persona segnalante. La Policy vieta qualsiasi ritorsione, discriminazione o trattamento sfavorevole motivato dalla presentazione di una segnalazione. **[GRI 2-26]**

Gruppo Illiria mette a disposizione un portale dedicato che consente di trasmettere segnalazioni anche in forma anonima. Il sistema è configurato per tutelare la riservatezza dell'identità del segnalante, della persona coinvolta e delle informazioni contenute nella segnalazione, anche attraverso strumenti di crittografia. **[GRI 2-26]**

Le segnalazioni sono ricevute da un Gestore composto da due soggetti esterni, coincidenti con il Presidente e un componente dell'Organismo di Vigilanza. La procedura prevede l'invio dell'avviso di ricevimento entro sette giorni e la comunicazione di un riscontro entro tre mesi, salvo i diversi casi previsti dalla normativa applicabile. **[GRI 2-26] [GRI 2-25]**

Le verifiche sono condotte secondo criteri di imparzialità, riservatezza e tutela delle persone coinvolte. Quando una segnalazione risulta fondata, il Gestore può interessare le funzioni competenti affinché siano valutate le azioni correttive o disciplinari necessarie e, ove previsto, il coinvolgimento delle autorità competenti. **[GRI 2-26] [GRI 2-25]**

WHISTLEBLOWING

LA POLITICA AZIENDALE INTEGRATA

La Politica Aziendale Integrata formalizza gli impegni di Gruppo Illiria in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza alimentare, con riferimento alle attività di somministrazione di bevande e alimenti attraverso distributori automatici e semiautomatici. Il documento si rivolge al personale e rappresenta il quadro di riferimento assunto da Gruppo Illiria nei confronti di clienti, fornitori e altri stakeholder.

[GRI 2-23]

La Politica sostiene il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, sviluppato in coerenza con gli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001 e UNI EN ISO 22000. Il sistema definisce responsabilità, procedure e controlli relativi alla qualità del servizio, alla gestione degli aspetti ambientali, alla salute e sicurezza sul lavoro e alla sicurezza alimentare. **[GRI 2-24]**

Gli impegni contenuti nella Politica riguardano:

- il miglioramento dei processi;
- il monitoraggio delle prestazioni;
- la formazione delle persone;
- la prevenzione e gestione degli impatti ambientali;
- l'impiego delle risorse;
- il coinvolgimento della filiera;
- la preparazione alle emergenze relative alla sicurezza alimentare. **[GRI 2-23] [GRI 2-24]**

L'attuazione della Politica è supportata dalla Direzione e dal gruppo di lavoro incaricato del Sistema di Gestione Integrato. La Politica e il sistema sono sottoposti a riesame periodico per valutarne l'adeguatezza rispetto ai cambiamenti normativi, organizzativi e operativi e agli obiettivi definiti dall'organizzazione. **[GRI 2-24]**

LA POLITICA GLOBALE PER LA PARITÀ DI GENERE

La Politica Globale per la Parità di Genere definisce gli impegni di Gruppo Illiria in materia di inclusione, pari opportunità, rispetto delle differenze e partecipazione delle donne alla vita dell'organizzazione. La Politica è definita dalla Direzione con il supporto del Comitato Guida e riguarda la cultura aziendale, i processi di gestione delle persone e la comunicazione interna ed esterna. **[GRI 2-23]**

Il documento impegna Gruppo Illiria a integrare i principi di parità di genere nei processi di selezione, gestione, formazione e sviluppo professionale e nelle relazioni con gli stakeholder interessati. L'attuazione è supportata dall'attribuzione di responsabilità organizzative e da attività di sensibilizzazione e formazione. **[GRI 2-24]**

La Politica prevede la disponibilità di un budget annuale per interventi formativi sui temi della parità di genere, dell'inclusione e dell'integrazione. L'azienda monitora annualmente dati relativi alle assunzioni, alla distribuzione di genere nelle funzioni aziendali, alla formazione, alle promozioni e ai passaggi di livello, categoria o qualifica. **[GRI 2-24]**

IL CODICE DI CONDOTTA DEI FORNITORI

Il Codice di Condotta dei Fornitori definisce i principi e i comportamenti attesi dai partner della catena di approvvigionamento di Gruppo Illiria. Il documento richiama la necessità di operare secondo criteri di legalità, trasparenza, integrità e responsabilità nelle relazioni commerciali. **[GRI 2-23]**

Il Codice estende le aspettative di Gruppo Illiria ai soggetti della filiera e prevede la possibilità di verificarne l'applicazione attraverso questionari e audit. Ai fornitori è inoltre richiesto di promuovere principi coerenti presso i soggetti appartenenti alla propria catena di fornitura. **[GRI 2-24]**

IL MANUALE ANTITRUST

Il Manuale Antitrust fornisce indicazioni operative per prevenire comportamenti contrari alle regole di libera e leale concorrenza. Il documento disciplina, tra gli altri aspetti, i rapporti con concorrenti, associazioni di categoria, fornitori e clienti, la partecipazione a gare e raggruppamenti temporanei di imprese e il trattamento delle informazioni commercialmente sensibili. **[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 3-3]**

Il Manuale si rivolge in particolare alle persone coinvolte nei processi commerciali e decisionali e indica i comportamenti da adottare nelle situazioni potenzialmente rilevanti sotto il profilo antitrust. In presenza di dubbi interpretativi è previsto il coinvolgimento del Responsabile Esterno della Compliance Antitrust. **[GRI 2-24]**

Per la comunicazione di possibili violazioni, il Manuale rinvia ai canali previsti dalla procedura di whistleblowing, compresa la possibilità di effettuare segnalazioni anonime attraverso la piattaforma dedicata. **[GRI 2-26]**

CODICE ETICO

MOG 231

WHISTLEBLOWING

POLITICA INTEGRATA

PARITA' DI GENERE

CONDOTTA FORNITORI

ANTITRUST

La misura del nostro percorso ESG

Per monitorare in modo strutturato il proprio percorso di sostenibilità, nel 2025 Gruppo Illiria ha scelto di misurare il livello di integrazione dei temi ambientali, sociali e di governance all'interno dell'organizzazione. L'obiettivo è disporre di uno strumento di analisi capace di evidenziare i progressi compiuti, le aree di miglioramento e le eventuali lacune da presidiare nel tempo.

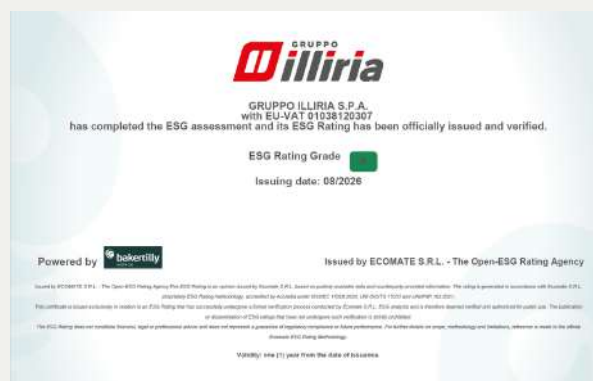
A supporto di questa attività, Gruppo Illiria si è avvalso di consulenti esperti in ambito ESG e della piattaforma Ecomate, che prevede la compilazione di un questionario strutturato composto da oltre 200 domande a risposta multipla, articolate nelle tre dimensioni ESG:

- moduli ambientali: ambiente, energia, rifiuti e mobilità;
- moduli sociali: etica professionale, salute e sicurezza, responsabilità sociale;
- moduli di governance: trasparenza, economia, prodotti e innovazione.

Sulla base delle risposte fornite, la piattaforma elabora un punteggio per ciascuna area attraverso una metodologia proprietaria. La media dei punteggi, espressa su una scala da 0 a 100, restituisce un risultato complessivo associato a una classe alfabetica e a un livello di rischio ESG. Tale valutazione rappresenta uno strumento di analisi e monitoraggio interno, utile a orientare le priorità di miglioramento, e non deve essere intesa come rating creditizio, certificazione, assurance esterna o garanzia assoluta delle performance di sostenibilità.

Il risultato 2025 è stato oggetto di verifica da parte degli analisti della piattaforma, che hanno controllato la coerenza tra alcune delle risposte fornite e la documentazione resa disponibile come evidenza. La verifica ha quindi riguardato il riscontro documentale di specifiche informazioni, senza configurarsi come una revisione completa o un'attestazione indipendente dell'intero sistema di gestione ESG.

A seguito di questa analisi, **Gruppo Illiria ha raggiunto un punteggio pari a 62/100, corrispondente alla classe A e a un livello di rischio basso.** Il risultato ottenuto rappresenta un indicatore del percorso intrapreso da Gruppo Illiria nell'integrazione dei temi ESG nei processi organizzativi e gestionali, offrendo una base utile per rafforzare il presidio delle aree già consolidate e orientare le azioni future verso un miglioramento progressivo e misurabile.



Dalla governance alla materialità: il nostro approccio alla sostenibilità

La governance definisce il modo in cui Gruppo Illiria attribuisce le responsabilità, assume le decisioni e presidia gli aspetti rilevanti per la gestione dell'impresa. Integrare la sostenibilità nella governance significa anche portare gli impatti ambientali, sociali ed economici nei luoghi in cui vengono definite le strategie, le priorità e gli obiettivi aziendali.

In questo percorso, l'analisi di doppia materialità aiuta a comprendere quali temi richiedono maggiore attenzione. L'analisi considera, da un lato, gli impatti effettivi e potenziali generati dalle attività di Gruppo Illiria sull'ambiente, sulle persone e sull'economia e, dall'altro, i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono incidere sull'andamento dell'impresa e sulla sua capacità di creare valore nel tempo.

In questa prima parte del capitolo presentiamo la struttura di governo di Gruppo Illiria, le responsabilità attribuite ai diversi soggetti e le modalità attraverso cui i temi di sostenibilità vengono portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione. La sezione successiva descrive invece il processo e i risultati dell'analisi di doppia materialità.

Struttura e composizione della governance

Nel tempo, Gruppo Illiria ha adeguato la propria struttura organizzativa all'evoluzione dell'impresa, alla crescente articolazione delle attività e alla necessità di presidiare in modo coordinato gli aspetti gestionali, operativi e di controllo.

Il sistema di governance attribuisce ruoli e responsabilità ai diversi organi e alle funzioni aziendali. Il Consiglio di Amministrazione rappresenta il massimo organo di governo ed è responsabile delle principali decisioni strategiche e della supervisione dell'andamento aziendale. Al 31 dicembre 2025, il Consiglio è composto da quattro membri. **[GRI 2-9]**

Non è prevista una procedura formalizzata per la selezione e la composizione del CdA. In sede di nomina vengono tuttavia considerate le competenze, le esperienze professionali e la complementarità dei profili. La presenza di un consigliere indipendente costituisce una prassi che Gruppo Illiria intende mantenere anche nelle future composizioni. Il mandato del Consiglio ha normalmente durata triennale e, alla sua conclusione, l'Assemblea dei Soci provvede alla nomina del nuovo organo. **[GRI 2-10]**

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non ricopre incarichi dirigenziali all'interno della Società. La separazione tra il ruolo di Presidente e le funzioni manageriali contribuisce a distinguere le attività di guida dell'organo di governo da quelle di gestione operativa. **[GRI 2-11]**

Le competenze presenti nel Consiglio comprendono la conoscenza del settore della distribuzione automatica, l'esperienza imprenditoriale e operativa, la gestione economico-aziendale, gli aspetti contabili e di governance e i temi della sostenibilità e del reporting. Il consigliere indipendente è professore universitario presso l'Università di Verona ed è Presidente della Fondazione O.I.B.R. – Organismo Italiano di Business Reporting – Sustainability, Non-Financial and Integrated Reporting. La sua esperienza contribuisce al confronto del Consiglio sui temi ESG e sulla loro integrazione nella strategia e nella rendicontazione aziendale. **[GRI 2-9]**

	Meno di 30 anni	Tra 30 e 50 anni	Oltre 50 anni
Uomo	0	0	4
Donna	0	0	0

Tabella: Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere ed età al 31/12/2025 **[GRI 2-9] [GRI 405-1]**

Al Consiglio di Amministrazione si affianca il Collegio Sindacale, composto da cinque membri. Il Collegio vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adequatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società. **[GRI 2-9]**

	Meno di 30 anni	Tra 30 e 50 anni	Oltre 50 anni
Uomo	0	1	3
Donna	0	0	1

Tabella: Composizione del Collegio Sindacale per genere ed età al 31/12/2025 **[GRI 405-1]**

LA SUPERVISIONE DEI TEMI DI SOSTENIBILITÀ

A supporto dell'integrazione dei temi ESG nei processi aziendali, Gruppo Illiria nel 2026 si impegna a formalizzare un Comitato di Sostenibilità con funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio. Il Comitato contribuisce alla definizione delle priorità ESG, supporta il processo di rendicontazione e favorisce il raccordo tra gli organi di governo, le funzioni aziendali e le attività operative coinvolte nella gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità di sostenibilità. **[GRI 2-9] [GRI 2-13]**

Il Consiglio di Amministrazione riceve aggiornamenti sulle questioni di sostenibilità almeno due volte l'anno. Le comunicazioni riguardano l'avanzamento del percorso ESG, gli obiettivi definiti, i risultati rilevati e gli aspetti che richiedono una valutazione da parte dell'organo di governo. Il CdA ha inoltre validato l'analisi di doppia materialità utilizzata come riferimento per la definizione delle priorità e per la rendicontazione di sostenibilità. **[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-17]**. Nel corso del 2025 non sono state comunicate al Consiglio di Amministrazione criticità significative relative alla gestione degli impatti economici, ambientali e sociali. **[GRI 2-16]**

OBIETTIVI, PERFORMANCE E REMUNERAZIONE

Ogni anno vengono definiti obiettivi riferiti sia alle performance economiche sia alla sostenibilità, accompagnati da specifici indicatori di misurazione. La definizione degli obiettivi e dei KPI, così come la valutazione dei risultati raggiunti a consuntivo, è sottoposta alla validazione del Consiglio di Amministrazione. Questo processo permette di collegare le priorità definite da Gruppo Illiria a elementi misurabili e di verificarne periodicamente l'avanzamento. **[GRI 2-12] [GRI 2-18]**

Per alcuni componenti del Consiglio, il raggiungimento degli obiettivi concorre anche alla determinazione della componente variabile della remunerazione. La remunerazione dei membri del CdA comprende infatti una parte fissa e una parte variabile, definite dall'Assemblea dei Soci per la durata del mandato triennale. La componente variabile è collegata a obiettivi economici, tra cui l'EBITDA, e a specifici obiettivi ESG. **[GRI 2-19] [GRI 2-20]**

SVILUPPI SUCCESSIVI AL PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Dal 2026, per alcuni manager saranno introdotti obiettivi di sostenibilità collegati a una componente premiale. Per il 2027 è prevista un'estensione progressiva del sistema a un numero maggiore di manager, con l'obiettivo di rendere più esplicito il collegamento tra responsabilità, risultati aziendali e avanzamento del percorso ESG. **[GRI 2-19]**

Una struttura che collega governo, controllo e operatività

L'organigramma di Gruppo Illiria rappresenta il modo in cui responsabilità, funzioni di controllo e attività operative si raccordano all'interno dell'organizzazione. La struttura parte dal Consiglio di Amministrazione e si sviluppa attraverso il CEO, le funzioni centrali, le aree operative e i presidi specialistici. In questa logica, rendere chiari ruoli e linee di riporto significa contribuire a decisioni coordinate e a una gestione più consapevole delle diverse attività aziendali. **[GRI 2-9]**

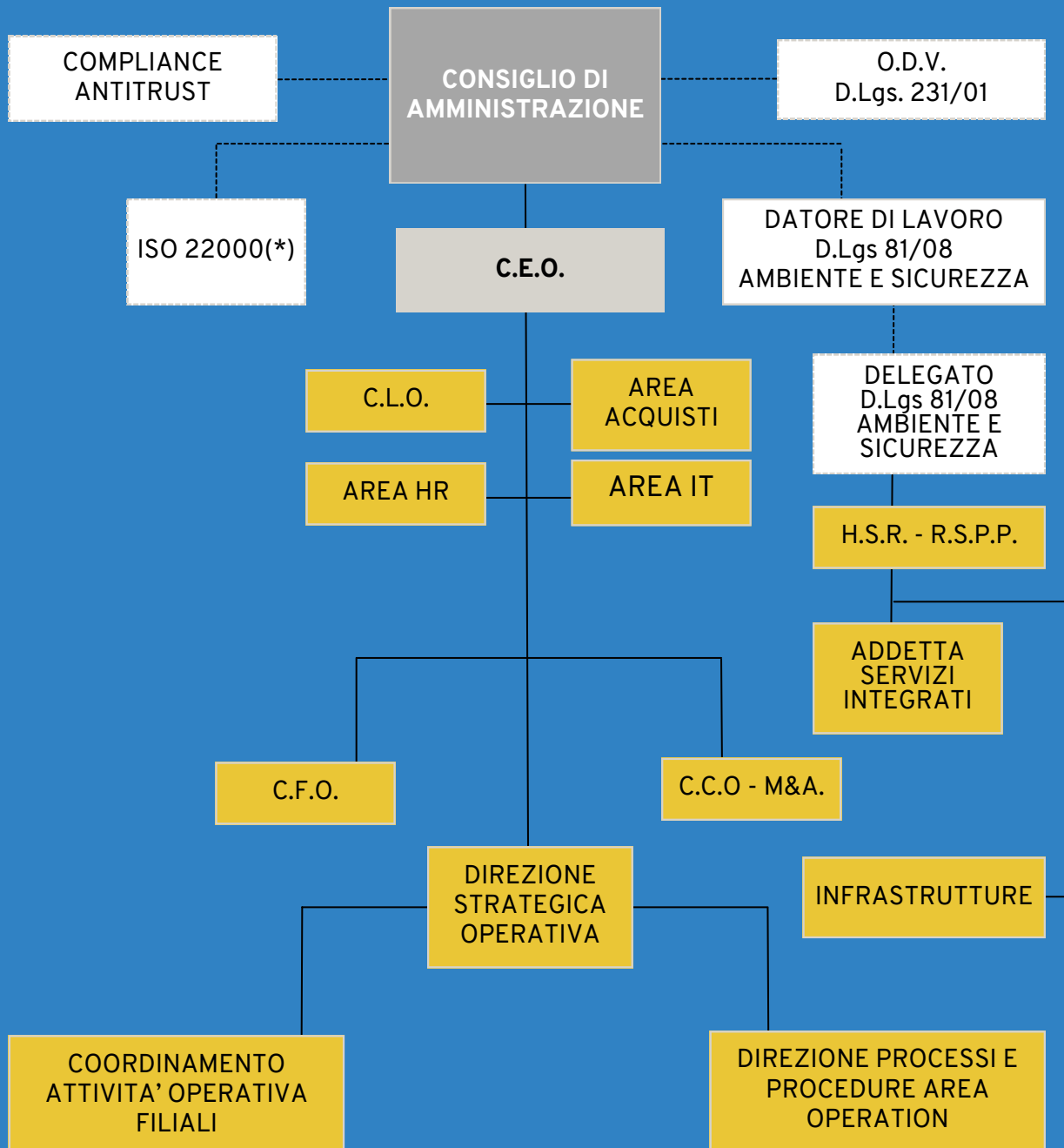
Al vertice si colloca il Consiglio di Amministrazione, al quale fanno riferimento i presidi di controllo e conformità rappresentati nell'organigramma, tra cui l'Organismo di Vigilanza previsto dal D.Lgs. 231/2001 e la funzione di Compliance Antitrust. Il Consiglio definisce gli indirizzi generali dell'organizzazione, mentre il CEO coordina la loro attuazione attraverso le funzioni che riportano alla direzione aziendale. **[GRI 2-9]**

Sotto il coordinamento del CEO operano le principali funzioni centrali e di business: il Chief Innovation Officer, l'Area HR, l'Area Acquisti, l'Area IT, il Chief Financial Officer, la Direzione Strategica dell'Area Operativa e la funzione C.C.O. e M&A. La struttura comprende inoltre ruoli dedicati al coordinamento delle attività operative delle filiali e alla direzione dei processi e delle procedure dell'area operations. Questa articolazione consente di collegare le decisioni centrali alla gestione quotidiana delle attività svolte nei diversi territori. **[GRI 2-9]**

L'organigramma evidenzia anche le responsabilità dedicate ad ambiente, salute e sicurezza sul lavoro. In questo ambito sono rappresentati il Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008, il Delegato per ambiente e sicurezza, la funzione H.S.E.-R.S.P.P., l'Addetta ai Servizi Integrati e l'Area Infrastrutture. Questi ruoli concorrono, nell'ambito delle rispettive competenze, all'applicazione delle disposizioni normative, alla prevenzione dei rischi e alla gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza collegati alle attività aziendali. **[GRI 2-9] [GRI 2-13]**

Nel suo insieme, il modello organizzativo rende visibile il raccordo tra governo societario, controllo, funzioni di supporto e gestione operativa. La distribuzione delle responsabilità permette a Gruppo Illiria di affrontare la complessità delle attività attraverso competenze specialistiche e linee di coordinamento definite. **[GRI 2-9]**

Modello Organizzativo di Gruppo Illiria S.p.A.



L'analisi di doppia materialità: processo, stakeholder e temi rilevanti

Per individuare le questioni di sostenibilità più rilevanti, nel 2025 è stata condotta un'analisi di doppia materialità, prendendo come riferimento i principi e i criteri previsti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

L'analisi ha riguardato i temi e i relativi sottotemi potenzialmente connessi alle attività di Gruppo Illiria, alle sue relazioni commerciali e alla catena del valore. Il processo ha consentito di considerare congiuntamente due prospettive tra loro complementari:

- **materialità d'impatto**, o prospettiva *inside-out*, che considera gli effetti positivi e negativi, attuali o potenziali, generati dalle attività, dai prodotti, dai servizi e dalle relazioni commerciali di Gruppo Illiria sulle persone e sull'ambiente, inclusi gli impatti sui diritti umani;
- **materialità finanziaria**, o prospettiva *outside-in*, che valuta i rischi e le opportunità legati alle questioni di sostenibilità che possono influenzare la situazione economico-finanziaria, le performance, i flussi finanziari, l'accesso ai finanziamenti o il costo del capitale di Gruppo Illiria nel breve, medio e lungo periodo.

Queste due prospettive permettono di osservare sia il modo in cui Gruppo Illiria può incidere sul contesto in cui opera, sia il modo in cui i cambiamenti ambientali, sociali, normativi e di mercato possono influenzarne l'attività e le prospettive di sviluppo.

Per lo svolgimento dell'analisi, Gruppo Illiria si è avvalso del supporto di consulenti con competenze specifiche in materia di sostenibilità e rendicontazione. Il coinvolgimento delle funzioni aziendali ha consentito di integrare il riferimento metodologico con la conoscenza diretta delle attività, dei processi e delle relazioni che caratterizzano il modello di business di Gruppo Illiria.

LA METODOLOGIA ADOTTATA

[GRI 3-1]

L'analisi è stata sviluppata facendo riferimento agli ESRS e alle linee guida EFRAG per l'implementazione della valutazione di materialità, contenute nell'Implementation Guidance 1 – Materiality Assessment.

Il processo si è articolato in quattro fasi principali.

1. Comprensione del contesto

La prima fase è stata dedicata all'analisi del contesto in cui Gruppo Illiria opera e delle principali caratteristiche della sua attività.

Sono stati considerati il modello di business, le attività svolte, la struttura organizzativa, la presenza territoriale, i prodotti e i servizi offerti, le relazioni commerciali e i principali passaggi della catena del valore.

L'analisi ha inoltre tenuto conto del contesto normativo, competitivo, sociale e ambientale rilevante per il settore della distribuzione automatica.

Questa fase ha permesso di definire il perimetro dell'analisi e di costruire una base informativa coerente con le caratteristiche specifiche di Gruppo Illiria.

2. Individuazione delle questioni di sostenibilità e mappatura degli IRO

Per ciascun tema sono stati individuati e aggiornati gli impatti, i rischi e le opportunità, indicati complessivamente con l'acronimo IRO:

- gli impatti descrivono gli effetti positivi o negativi, attuali o potenziali, generati o ai quali Gruppo Illiria contribuisce attraverso le proprie attività e relazioni commerciali;
- i rischi rappresentano le possibili conseguenze negative di natura economico-finanziaria connesse alle questioni di sostenibilità;
- le opportunità rappresentano i possibili effetti favorevoli che le questioni di sostenibilità possono generare per le attività, le performance e le prospettive di Gruppo Illiria.

L'individuazione degli IRO ha interessato sia le operazioni proprie sia, ove pertinente, le attività a monte e a valle della catena del valore.

3. Valutazione e prioritizzazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

Gli impatti, i rischi e le opportunità individuati sono stati successivamente valutati e prioritizzati con il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali interessate.

La valutazione della materialità d'impatto e della materialità finanziaria è stata condotta separatamente, applicando criteri coerenti con le indicazioni degli ESRS e dell'EFRAG:

• Materialità d'impatto

Per la prospettiva *inside-out* sono stati considerati sia gli impatti attuali sia quelli potenziali. La rilevanza degli impatti negativi è stata valutata attraverso i seguenti criteri:

- *entità*, intesa come livello di gravità dell'impatto;
- *portata*, riferita all'estensione dell'impatto, ad esempio in termini di persone, territori o componenti ambientali interessati;
- *carattere irrimediabile*, che considera la difficoltà o l'impossibilità di ripristinare la situazione precedente all'impatto;
- *probabilità di accadimento*, applicata agli impatti potenziali.

Gli impatti positivi sono stati valutati sulla base dell'entità e della portata del beneficio generato; gli impatti negativi hanno considerato, in aggiunta, il carattere irrimediabile del danno. Per entrambe le tipologie, nel caso di impatti potenziali, è stata inclusa nella valutazione livello secondo una scala a cinque classi: molto basso, basso, moderato, alto, molto alto.

• Materialità finanziaria

Per la prospettiva *outside-in*, i rischi e le opportunità sono stati valutati considerando la probabilità di accadimento e la potenziale entità degli effetti economico-finanziari per Gruppo Illiria.

La valutazione ha preso in esame, ove applicabile, i possibili effetti sul fatturato, sui costi, sulla marginalità, sugli investimenti, sulla continuità operativa, sull'accesso alle risorse finanziarie e sulla capacità di Gruppo Illiria di perseguire le proprie strategie.

Anche per la materialità finanziaria è stata utilizzata una scala articolata in cinque livelli. Il processo di valutazione ha permesso di ordinare gli IRO in base alla loro rilevanza e di individuare quelli da considerare materiali ai fini della rendicontazione.

4. Definizione dei temi materiali e rappresentazione dei risultati

A seguito della valutazione degli IRO sono stati individuati i temi e i sottotemi materiali per Gruppo Illiria. Un tema è stato considerato materiale dal punto di vista d'impatto quando almeno uno degli impatti a esso associati ha superato la soglia di rilevanza definita dalla metodologia. Analogamente, un tema è stato considerato finanziariamente materiale quando almeno uno dei rischi o delle opportunità collegati ha superato la relativa soglia.

In applicazione del principio di doppia materialità, una questione di sostenibilità è stata inclusa tra i temi materiali quando è risultata rilevante:

- dal punto di vista dell'impatto;
- dal punto di vista finanziario;
- oppure da entrambe le prospettive.

I risultati sono rappresentati attraverso una matrice di doppia materialità, che permette di osservare il posizionamento dei temi rispetto alla rilevanza degli impatti e alla rilevanza finanziaria. La matrice costituisce una rappresentazione sintetica dei risultati e deve essere letta insieme alle informazioni di dettaglio sugli impatti, sui rischi e sulle opportunità associati a ciascun tema.

Al termine del processo, gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti e il conseguente elenco dei temi materiali sono stati presentati alla Direzione e sottoposti alla validazione del Consiglio di Amministrazione, che mantiene la responsabilità di indirizzo e supervisione rispetto alla gestione degli impatti dell'organizzazione. Il coordinamento operativo delle attività è affidato alle funzioni aziendali competenti, secondo i rispettivi ambiti di responsabilità. **[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14]**

I risultati dell'analisi costituiscono un riferimento per:

- definire le priorità di sostenibilità di Gruppo Illiria;
- orientare obiettivi, azioni e strumenti di monitoraggio;
- supportare la gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità;
- individuare le informazioni da includere nel Bilancio di Sostenibilità;
- favorire il progressivo collegamento tra sostenibilità, pianificazione e processi decisionali.



La matrice di doppia materialità

La matrice riportata di seguito rappresenta il posizionamento dei temi analizzati rispetto alle due dimensioni della doppia materialità:

- sull'asse della materialità d'impatto è indicata la rilevanza degli effetti generati o potenzialmente generati da Gruppo Illiria sulle persone e sull'ambiente;
- sull'asse della materialità finanziaria è rappresentata la rilevanza dei rischi e delle opportunità che le questioni di sostenibilità possono determinare per Gruppo Illiria.

La matrice consente di osservare in modo immediato i temi che presentano i livelli più elevati di rilevanza, senza tuttavia definire una gerarchia assoluta tra le questioni considerate materiali. Tutti i temi che superano almeno una delle soglie stabilite sono infatti ricompresi nel perimetro della rendicontazione e della gestione degli impatti. **[GRI 3-2]**



LEGENDA:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1 CAMBIAMENTI CLIMATICI | 6 FORZA LAVORO PROPRIA |
| 2 INQUINAMENTO | 7 LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE |
| 3 ACQUA E RISORSE MARINE | 8 COMUNITA' INTERESSATE |
| 4 BIODIVERSITA' ED ECOSISTEMI | 9 CONSUMATORI E/O UTILIZZATORI FINALI |
| 5 ECONIMA CIRCOLARE | 10 CONDOTTA DELLE IMPRESE |

Nelle pagine seguenti sono riportati, per ciascun tema e sottotema materiale, gli impatti, i rischi e le opportunità emersi dal processo di analisi.

DIMENSIONE AMBIENTALE

TEMA	SOTTOTEMA	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA
CAMBIAMENTI CLIMATICI	ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	Danni operativi ed economici derivanti da eventi climatici estremi, inclusi fermi, danni a flotta e merci e maggiori costi assicurativi	Rischio
		Riduzione di ricavi e marginalità dovuta alle variazioni dei consumi legate alle temperature	Rischio
		Aumento dei costi delle materie prime maggiormente esposte agli effetti del cambiamento climatico	Rischio
	MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	Costi di transizione legati alla decarbonizzazione, inclusi rinnovo della flotta, adeguamento dei distributori e nuovi obblighi normativi	Rischio
		Riduzione della produttività e della marginalità per effetto delle limitazioni all'accesso dei mezzi nei centri urbani	Rischio
		Opportunità di riduzione dei costi e dell'uso di risorse attraverso la rigenerazione e l'estensione della vita utile dei distributori	Opportunità
		Riduzione dei costi operativi e degli impatti ambientali attraverso l'ottimizzazione della logistica	Opportunità
		Opportunità commerciali e reputazionali connesse al raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione	Opportunità
		Riduzione delle emissioni attraverso fornitori locali, distributori senza gas fluorurati e una logistica più efficiente	Impatto positivo attuale
		Emissioni dirette di gas serra generate dalla logistica, dalle attività tecniche e dall'uso di gas fluorurati	Impatto negativo attuale
		Emissioni indirette connesse alla produzione, alla logistica in entrata e alla gestione del fine vita	Impatto negativo attuale
	ENERGIA	Opportunità di riduzione dei costi energetici e delle emissioni attraverso acquisto e autoproduzione di energia rinnovabile	Opportunità
		Riduzione degli impatti climatici grazie all'uso di energia elettrica da fonti rinnovabili	Impatto positivo attuale
		Consumo di energia da fonti non rinnovabili e relative emissioni	Impatto negativo attuale

ACQUE E RISORSE MARINE	ACQUA	Aumento dei costi dovuto all'impiego di filtri riciclati a minore impatto ambientale	Rischio
INQUINAMENTO	INQUINAMENTO DELL'ARIA	Peggioramento della qualità dell'aria dovuto alle emissioni dei mezzi aziendali	Impatto negativo attuale
	INQUINAMENTO DELL'ACQUA	Riduzione dell'inquinamento delle acque tramite un impianto di depurazione dedicato	Impatto positivo attuale
ECONOMIA CIRCOLARE	AFFLUSSI DI RISORSE, COMPRESO L'USO DELLE RISORSE	Riduzione dell'uso di materie prime vergini mediante distributori, bottiglie e accessori in materiale riciclato	Impatto positivo attuale
		Consumo di materie prime non rinnovabili per la produzione e la manutenzione di distributori e componenti	Impatto negativo attuale
		Consumo di acqua, energia e materie prime per la preparazione delle bevande calde	Impatto negativo attuale
		Costi di adeguamento a nuove norme su imballaggi e accessori a minore impatto ambientale	Rischio
		Opportunità finanziarie e commerciali derivanti dall'acquisto di distributori ricondizionati qualificabili come nuovi	Opportunità
		Opportunità commerciali e reputazionali connesse all'utilizzo di tazze riutilizzabili	Opportunità
ECONOMIA CIRCOLARE	RIFIUTI	Riduzione del consumo di risorse e dei rifiuti attraverso la rigenerazione dei distributori	Impatto positivo attuale
		Riduzione dei rifiuti mediante la valorizzazione energetica dei fondi di caffè	Impatto positivo attuale
		Prevenzione dello spreco alimentare attraverso la donazione delle eccedenze	Impatto positivo attuale
		Incremento della raccolta e del recupero di bicchieri, palette e bottiglie	Impatto positivo attuale
		Produzione di rifiuti derivante dagli imballaggi monouso dei prodotti distribuiti	Impatto negativo attuale
		Produzione di rifiuti, anche speciali, generati dalle attività tecniche	Impatto negativo attuale
		Produzione di rifiuti derivante dall'uso e dal fine vita di bicchieri, palette e accessori	Impatto negativo attuale

DIMENSIONE SOCIALE

TEMA	SOTTOTEMA	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA
FORZA LAVORO PROPRIA	CONDIZIONI DI LAVORO	Promozione di occupazione stabile e di condizioni economiche adeguate	Impatto positivo attuale
		Miglioramento della conciliazione tra vita privata e lavoro attraverso misure di flessibilità	Impatto positivo attuale
		Rafforzamento dell'occupabilità dei lavoratori senior attraverso aggiornamento e riqualificazione professionale	Impatto positivo attuale
		Rischi per la salute e la sicurezza degli addetti connessi a spostamenti, movimentazione dei carichi e attività operative	Impatto negativo attuale
		Costi operativi legati al turnover e alla formazione di nuovi addetti	Rischio
	PARITA' DI TRATTAMENTO E DI OPPORTUNITA' PER TUTTI	Miglioramento del benessere economico e sociale attraverso benefit aziendali	Impatto positivo attuale
		Valorizzazione del contributo delle persone attraverso sistemi di premialità	Impatto positivo attuale
		Promozione della parità di genere attraverso equità retributiva, certificazione UNI/PdR 125 e presenza femminile nei ruoli manageriali	Impatto positivo attuale
		Sviluppo delle competenze attraverso attività formative ulteriori rispetto agli obblighi normativi	Impatto positivo attuale
		Limitata diversità di genere nel Consiglio di Amministrazione	Impatto negativo attuale
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	SICUREZZA PERSONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTILIZZATORI FINALI	Tutela della salute e della sicurezza dei consumatori attraverso una corretta gestione dei prodotti alimentari	Impatto positivo attuale
		Rischi operativi e reputazionali derivanti da non conformità nella salute e sicurezza dei prodotti, in particolare di quelli freschi	Rischio
	INCLUSIONE SOCIALE DEI CONSUMATORI E/O DEGLI UTILIZZATORI FINALI	Riduzione delle vendite e della marginalità dovuta al cambiamento delle abitudini di consumo e dei requisiti delle gare	Rischio
		Maggiore inclusività dell'offerta attraverso prodotti adatti a diverse esigenze alimentari, culturali e religiose	Impatto positivo attuale
		Maggiore accessibilità ai prodotti grazie a prezzi contenuti e disponibilità continua del servizio	Impatto positivo attuale
		Promozione della socialità attraverso spazi di ristoro che favoriscono l'incontro tra le persone	Impatto positivo attuale
		Miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità visiva tramite tastiere in braille	Impatto positivo attuale

CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI E GLI UTILIZZATORI FINALI	Maggiore consapevolezza nelle scelte di acquisto attraverso informazioni corrette e complete in etichetta	Impatto positivo attuale
		Maggiore accesso alle informazioni sui prodotti attraverso interfacce digitali e iniziative di sensibilizzazione ambientale	Impatto positivo attuale
		Rafforzamento dell'ascolto e della tutela dei consumatori attraverso il call center e la gestione dei reclami	Impatto positivo attuale
		Limitata possibilità di compiere scelte informate per la mancata disponibilità preventiva delle informazioni sugli ingredienti	Impatto negativo attuale
		Potenziale promozione di scelte alimentari più consapevoli attraverso contenuti di educazione alimentare	Impatto positivo potenziale
		Incremento delle vendite e della marginalità attraverso l'uso dei dati e la personalizzazione dell'esperienza di acquisto	Opportunità
COMUNITA' INTERESSATE	DIRITTI ECONOMICI, SOCIALE E CULTURALI DELLE COMUNITA'	Sostegno all'economia locale attraverso la distribuzione di valore a lavoratori, fornitori, enti pubblici e comunità	Impatto positivo attuale
		Potenziale ampliamento dei servizi di prossimità attraverso distributori automatici multifunzionali	Impatto positivo potenziale

DIMENSIONE GOVERNANCE

TEMA	SOTTOTEMA	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA
CONDOTTA DELL'IMPRESA	CULTURA D'IMPRESA	Rafforzamento di trasparenza, integrità e affidabilità attraverso presidi di governance e controllo	Impatto positivo attuale
		Promozione della concorrenza leale attraverso specifici presidi antitrust	Impatto positivo attuale
		Integrazione della sostenibilità nei processi decisionali attraverso incentivi legati a obiettivi ESG	Impatto positivo attuale
		Opportunità di mercato, accesso al capitale e reputazione derivanti da trasparenza, sistemi di gestione e comunicazione ESG	Opportunità
	GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI, COMPRESE LE PRASSI DI PAGAMENTO	Maggiore affidabilità e trasparenza della filiera attraverso tracciabilità dei prodotti e fornitori certificati	Impatto positivo attuale
		Tutela della stabilità finanziaria dei fornitori attraverso il rispetto delle condizioni e dei tempi di pagamento	Impatto positivo attuale

L'analisi di doppia materialità consente a Gruppo Illiria di individuare gli impatti, i rischi e le opportunità più rilevanti per l'organizzazione e per i suoi stakeholder. A questo percorso si affiancano gli impegni assunti in qualità di Società Benefit, che trovano espressione nelle finalità di beneficio comune definite dallo Statuto.

Pur rispondendo a presupposti e metodologie differenti, l'analisi di doppia materialità e la Relazione di Impatto concorrono entrambe a rafforzare la comprensione e la gestione degli effetti generati dalle attività di Gruppo Illiria. Il capitolo seguente presenta gli obiettivi di beneficio comune, le iniziative realizzate nel 2025 e gli obiettivi individuati per il 2026.



LE RELAZIONI CON I NOSTRI STAKEHOLDER

Le relazioni con gli stakeholder sono una componente del percorso di sostenibilità di Gruppo Illiria. L'ascolto delle persone e delle organizzazioni con cui Gruppo Illiria interagisce supporta l'individuazione di esigenze, aspettative e aree di miglioramento. **[GRI 2-29]**

Nel 2019 Gruppo Illiria ha avviato una prima mappatura strutturata dei propri stakeholder, individuando i principali soggetti interessati dalle attività della Società o in grado di influenzarne le scelte e i risultati. Le relazioni con tali soggetti sono orientate ai principi di buona fede, correttezza, lealtà e trasparenza, nel rispetto della normativa applicabile e degli impegni definiti nelle politiche aziendali. **[GRI 2-23] [GRI 2-29]**

La mappatura è stata aggiornata nel 2023 e ha portato all'individuazione di otto principali categorie di stakeholder. Per ciascuna categoria sono stati identificati i canali di comunicazione e le modalità di coinvolgimento utilizzati dall'azienda, con l'obiettivo di mantenere un confronto coerente con le caratteristiche della relazione e con i temi di interesse dei diversi interlocutori. **[GRI 2-29]**

STALEHOLDER	DESCRIZIONE	TOUCHPOINT
CLIENTI	Tutti coloro che usufruiscono del servizio di gestione offerto da Gruppo Illiria	Sito web, prodotto, social media, questionari di soddisfazione, fiere, feedback ADR, feedback dei commerciali, incontri con i commerciali, Consumatorimagazine, controllo qualità, ispezioni, Report Sostenibilità
CONSUMATORI	I consumatori finali	Prodotto, social media, location, comunicazione, App Matipay, pronto intervento, Video Touch, Report Sostenibilità, magazine
FORNITORI	Tutti i fornitori coinvolti nelle operazioni lungo la value chain, dall'approvvigionamento dei materiali allo smaltimento dei rifiuti	Ufficio acquisti e qualità, questionario qualifica fornitori, codice etico, MOG 231, feedback commerciali, magazine, sito internet, Report Sostenibilità
RISORSE UMANE	I dipendenti e i collaboratori interni all'azienda	Valutazioni e survey interne, welfare, newsletter, iniziative extra-aziendali (corsi di formazione, team building), sito internet, social media, incontro annuale, magazine, Report Sostenibilità
COMUNITA' E TERRITORIO	La comunità locale in cui l'azienda svolge le sue attività dal punto di vista sociale e ambientale	Sito web, interazioni con organizzazioni esterne, iniziative sul territorio, sponsorizzazioni, attività con Istituti Superiori e Università, magazine, Report Sostenibilità, social media
MEDIA	Importanti per le comunicazioni esterne e l'immagine dell'azienda	Pubbliche relazioni, conferenze, associazioni, sito internet, Report Sostenibilità
FINANZIATORI	Banche, investitori	Report, investor relations, percorsi formativi della Borsa Italiana, Bond, Report Sostenibilità
ISTITUZIONI	Enti pubblici e Associazioni	CDA, PR, networking, bandi, Report Sostenibilità

Tabella: Elenco degli stakeholder e canali di ingaggio [GRI 2-29]

Società Benefit: dagli impegni alla gestione degli impatti

Gruppo Illiria S.p.A. ha definito l'obiettivo di trasformarsi in Società Benefit nel corso del 2026. È una scelta coerente con l'evoluzione della strategia aziendale: rafforzare un modello di crescita capace di generare risultati economici solidi e, allo stesso tempo, valore condiviso per le persone, le comunità, i partner di filiera e l'ambiente.

In Italia, la forma giuridica delle Società Benefit è stata introdotta con la Legge 208/2015: un modello d'impresa che, accanto alla finalità di profitto, integra nello scopo sociale il perseguimento di una o più finalità di beneficio comune. Per una Società Benefit, questo impegno non è soltanto una dichiarazione di intenti: è una scelta formale e statutaria, che richiede di operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente, bilanciando gli obiettivi economici con gli impatti generati su stakeholder e ambiente lungo l'intera catena del valore.

La responsabilità di una Società Benefit si traduce anche nella rendicontazione. Ogni anno, infatti, è previsto l'impegno a redigere e rendere disponibile una Relazione di Impatto, che descrive in modo chiaro e verificabile: le finalità di beneficio comune, gli obiettivi definiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti, le aree di miglioramento e le priorità future, facendo riferimento a indicatori basati su standard esterni riconosciuti. È proprio questo approccio a distinguere il modello Benefit: trasformare i valori in scelte misurabili, comunicarle con trasparenza e renderle progressivamente più efficaci attraverso un percorso di miglioramento continuo.

La volontà di Gruppo Illiria di intraprendere questo cammino nasce nel 2024, quando l'azienda decide di compiere un passo ulteriore sul fronte della sostenibilità e della responsabilità sociale e ambientale. Con il supporto di consulenti specializzati, nel 2024 e nel 2025 è stato avviato un progetto strutturato che ha portato alla definizione delle future finalità di beneficio comune, rispetto alle quali Gruppo Illiria si impegnerà anno dopo anno a pianificare iniziative e obiettivi in grado di generare valore condiviso.

Nel 2026 queste finalità saranno formalizzate "nero su bianco" attraverso l'aggiornamento dello Statuto societario, introducendo in modo esplicito l'impegno a perseguire, accanto agli obiettivi economico-finanziari, anche un impatto positivo nei confronti degli stakeholder e dell'ambiente.

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

Pur non essendo ancora tenuti, alla data di redazione di questo documento, agli obblighi di rendicontazione previsti per le Società Benefit, scegliamo volontariamente di predisporre questa Relazione di Impatto ampliata con gli standard di rendicontazione GRI. È una decisione che riflette il nostro modo di fare impresa: la volontà di generare valore condiviso non nasce da un adempimento normativo, ma da una convinzione strategica. In queste pagine raccontiamo dunque le iniziative realizzate nel 2025 e gli obiettivi che ci poniamo per il 2026, in coerenza con il percorso di trasformazione in Società Benefit.

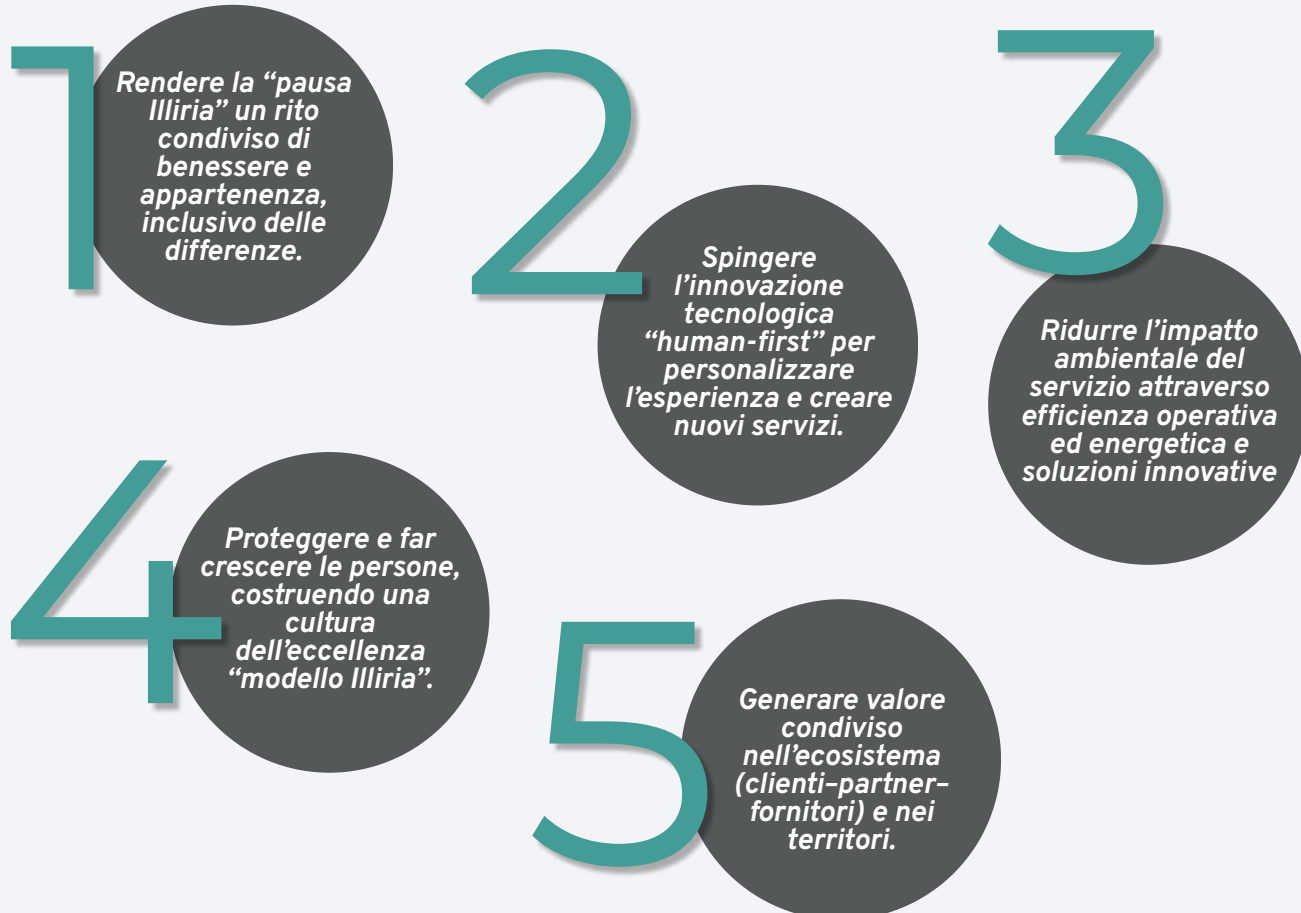


Il nostro impegno come società benefit e le future finalità di beneficio comune

Il percorso che abbiamo intrapreso negli ultimi anni come Gruppo Illiria S.p.A. ci ha portati a riflettere sul ruolo che vogliamo assumere nel generare valore condiviso con i nostri stakeholder e con l'ambiente. Questo lavoro di analisi e confronto ci ha condotti a formalizzare la nostra visione in cinque finalità di beneficio comune, che intendiamo inserire nello Statuto nel corso del 2026 con la trasformazione in Società Benefit.

Le finalità rappresentano la direzione: definiscono le priorità su cui vogliamo misurarci e rendere conto nel tempo. Allo stesso tempo, non partiamo da zero: nel 2025 abbiamo già portato avanti iniziative coerenti con questi ambiti, rafforzando presidi, progetti e scelte operative che contribuiscono a migliorare il nostro impatto.

In questo capitolo presentiamo quindi, per ciascuna finalità, il contenuto e l'ambizione che guideranno l'impegno futuro e, in parallelo, le azioni realizzate nel 2025 che ne costituiscono le basi. È un capitolo "ponte": collega quanto abbiamo già avviato a ciò che renderemo strutturale e misurabile nel percorso Benefit, indicando anche le principali aree su cui intendiamo crescere nei prossimi anni.



Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza, inclusivo delle differenze.

Abbiamo scelto questa finalità perché crediamo che il valore del nostro servizio vada oltre l'erogazione di prodotti: la pausa è un momento quotidiano che incide sul benessere, sulle relazioni e sul clima nei luoghi di lavoro e di studio. Gruppo Illiria vuole contribuire a rendere questo momento più piacevole, accessibile e rispettoso delle diverse abitudini e necessità, offrendo esperienze di ristoro che favoriscano inclusione, comfort e senso di appartenenza. In un settore in cui la qualità percepita si costruisce nei dettagli, investire nella “pausa” significa prendersi cura delle persone che vivono quegli spazi ogni giorno.

Spingere l'innovazione tecnologica “human-first” per personalizzare l'esperienza e creare nuovi servizi.

Abbiamo scelto questa finalità perché la tecnologia, per Gruppo Illiria, è una leva per migliorare l'esperienza e renderla più utile e semplice per chi la utilizza, non un fine in sé. Soluzioni digitali e dispositivi evoluti permettono di adattare l'offerta ai diversi contesti, aumentare la qualità del servizio, rendere più efficace la comunicazione e sviluppare servizi aggiuntivi che rispondano a bisogni reali. In un mercato in rapida trasformazione, un'innovazione “human-first” ci aiuta a evolvere in modo responsabile: più personalizzazione, più continuità, più ascolto, mantenendo al centro la persona e l'accessibilità.

Ridurre l'impatto ambientale del servizio attraverso efficienza operativa ed energetica e soluzioni innovative.

Abbiamo scelto questa finalità perché una parte rilevante del nostro impatto ambientale è legata al modo in cui erogiamo il servizio: logistica, consumi energetici delle macchine, materiali e scelte operative. Intervenire su questi aspetti significa agire sulle leve più concrete che abbiamo a disposizione, migliorando efficienza e riducendo progressivamente emissioni e consumi, anche grazie a innovazioni tecnologiche e a un uso più consapevole dell'energia. Inoltre, clienti e mercato richiedono sempre più soluzioni sostenibili: questa finalità ci permette di accompagnare l'evoluzione del business con scelte coerenti, misurabili e orientate al lungo periodo.

Proteggere e far crescere le persone, costruendo una cultura dell'eccellenza “modello Illiria”.

Abbiamo scelto questa finalità perché la qualità del nostro servizio dipende anche dalle persone: competenze, attenzione, responsabilità e capacità di lavorare insieme. Vogliamo costruire un contesto in cui sicurezza e benessere siano presupposti irrinunciabili e in cui formazione, crescita e valorizzazione dei talenti rendano il lavoro più sostenibile e motivante. Il “modello Illiria” di eccellenza nasce proprio da qui: processi chiari, collaborazione e valori vissuti nella quotidianità, così da garantire continuità operativa e qualità, riducendo inefficienze e pressioni non necessarie.

Generare valore condiviso nell'ecosistema (clienti-partner-fornitori) e nei territori.

Abbiamo scelto questa finalità perché Gruppo Illiria opera dentro una rete di relazioni: clienti che definiscono bisogni e contesti, partner tecnologici e operativi che rendono possibile il servizio, fornitori che contribuiscono alla qualità dell'offerta. Per creare valore nel tempo non basta ottimizzare il singolo rapporto: serve un ecosistema che collabori, innovi e cresca in modo equilibrato, aumentando affidabilità e capacità di risposta ai cambiamenti. Questa finalità rafforza l'idea che la sostenibilità sia anche filiera: qualità, trasparenza, attenzione agli impatti e sviluppo dei territori in cui operiamo, con scelte che privilegino, dove possibile, prossimità e relazioni stabili.



Le iniziative 2025 per le nostre finalità di beneficio comune

Nel presente capitolo sono descritte in modo puntuale le attività realizzate nel 2025 in relazione a ciascuna finalità di beneficio comune, con evidenza delle iniziative avviate, dei risultati conseguiti, degli indicatori utilizzati e degli elementi che orienteranno le priorità e i miglioramenti futuri. A chiusura del capitolo è riportata una tabella di sintesi che riepiloga le principali azioni e i risultati conseguiti nel corso dell'anno.

1. Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza

Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza significa, per noi, dare valore a un momento quotidiano che incide sulla qualità della giornata delle persone. Vogliamo che la pausa non sia solo un servizio “disponibile”, ma un’esperienza curata: accogliente, accessibile e capace di rispondere a bisogni e abitudini diverse. Per questo lavoriamo insieme ai nostri clienti e ascoltiamo chi utilizza i punti di ristoro, traducendo esigenze operative e preferenze di consumo in scelte concrete di assortimento, layout e qualità del servizio.

In questa direzione, la co-progettazione dell’offerta diventa un elemento centrale: ci permette di costruire soluzioni su misura e di migliorare nel tempo l’esperienza, rafforzando fiducia e continuità. Accanto a questo, riteniamo importante affiancare alla disponibilità di prodotti e servizi anche un percorso di educazione al consumo consapevole, attraverso iniziative e messaggi che aiutino le persone a orientarsi e a scegliere in modo più informato. È così che la “pausa Illiria” può diventare un gesto semplice, ma capace di generare benessere e senso di appartenenza nei luoghi del quotidiano.



VALORIZZARE IL TEMPO DELLE PERSONE

Da diversi anni, in Gruppo Illiria portiamo avanti un progetto di riqualificazione dei punti ristoro con un obiettivo preciso: migliorare la qualità del tempo trascorso nelle aree break e contribuire a ridurre gli elementi di stress percepiti da chi le utilizza. L'iniziativa nasce dalla volontà di ripensare il punto ristoro non solo come "spazio di servizio", ma come un ambiente funzionale, ordinato e accogliente, capace di rendere la pausa più positiva e piacevole.

Gli interventi prevedono l'installazione di strutture contenitive per distributori automatici in alluminio verniciato, progettate per integrare – ove lo spazio lo consenta – anche soluzioni che facilitano comportamenti più responsabili, come la raccolta differenziata. In questo modo, l'area break diventa più curata e, al tempo stesso, supporta **una gestione più corretta dei rifiuti, aumentando le possibilità di riciclo e contribuendo a contenere l'impatto ambientale complessivo anche grazie all'inserimento dei cestini RiVending all'interno dell'area break delle aziende clienti** che consente agli stessi un risparmio quantificabile di CO₂.

È inoltre possibile personalizzare l'area con l'identità visiva del cliente, valorizzando il contesto in cui il servizio è inserito. Nel corso del 2025 abbiamo realizzato 25 strutture, contribuendo a migliorare l'esperienza di pausa in altrettanti spazi.



Accanto al layout e alla qualità dell'allestimento, per noi è centrale anche la cura continua del servizio. La raccolta e la gestione puntuale delle segnalazioni ci permettono di intervenire tempestivamente sulle criticità, ottimizzare i processi operativi e mantenere standard elevati nel tempo, prevenendo situazioni di difficoltà. Questo approccio si traduce in ambienti più salubri e in una maggiore soddisfazione di clienti e utilizzatori.

Nel 2025, le segnalazioni dei clienti riconducibili a potenziali situazioni anomale sono rimaste contenute (circa 1,4% sul totale dei punti vending attivi): un dato che conferma l'efficacia del presidio operativo, pur mantenendo alta l'attenzione per ridurre ulteriormente questo indicatore nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo. **[GRI 2-25] [GRI 2-26]**

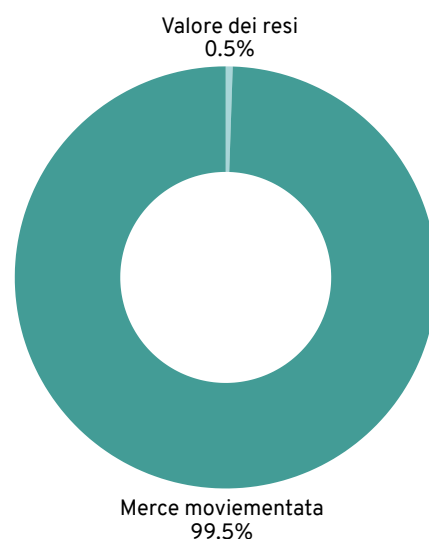
CO-PROGETTARE L'OFFERTA CON I CLIENTI

Configurare l'assortimento dei distributori automatici in funzione delle esigenze specifiche di ciascun cliente è per Gruppo Illiria un elemento chiave per garantire un servizio efficace e di qualità. La co-progettazione dell'offerta consente infatti di proporre un mix di prodotti mirato e coerente con le reali preferenze di consumo, migliorando l'esperienza complessiva di chi utilizza il servizio e rafforzando la soddisfazione del cliente nel tempo.

Nel 2025 abbiamo dato continuità a questo approccio assicurando la gestione puntuale delle richieste di aggiornamento dell'assortimento: tutte le richieste di cambio configurazione sono state evase, con un tempo medio di evasione di circa 53 ore dal momento dell'inserimento.

Accanto alla personalizzazione, un ulteriore strumento di ascolto basato sui dati è il monitoraggio dei resi, che utilizziamo come indicatore per comprendere in modo oggettivo l'aderenza dell'offerta ai consumi reali. Analizzare i resi permette di intervenire tempestivamente sull'assortimento, riducendo la presenza di articoli poco richiesti o prossimi alla scadenza e migliorando la pianificazione degli approvvigionamenti e delle rotazioni. Questo presidio contribuisce anche a contenere gli sprechi e i rifiuti, con benefici sia economici sia ambientali.

Nel 2025, il valore dei resi è risultato contenuto (0,53% sul totale della merce movimentata, per un totale di 125.068€), un dato che utilizziamo come base di miglioramento per affinare ulteriormente la capacità di previsione e di gestione dell'offerta.



RAFFORZARE LA RELAZIONE CON I CONSUMATORI ATTRAVERSO ATTIVITÀ PERSONALIZZATE, INFORMATIVE E MOMENTI DI EDUCAZIONE AL CONSUMO CONSAPEVOLE

Attraverso l'App, Gruppo Illiria attiva promozioni e iniziative che rendono l'esperienza di pausa più coinvolgente e personalizzata, rafforzando la relazione con chi utilizza quotidianamente il servizio, facendolo sentire al centro. Questo canale ci permette anche di accompagnare le persone verso scelte più consapevoli, grazie a comunicazioni mirate e contenuti fruibili nel momento stesso del consumo.

Dal punto di vista ambientale, l'uso di strumenti digitali riduce il ricorso a materiali fisici per la comunicazione (come volantini e supporti cartacei) e consente di gestire molte attività da remoto, limitando quando possibile la necessità di interventi in presenza e contribuendo così a un'organizzazione complessivamente più efficiente.



Nel 2025, tramite App, abbiamo promosso diverse iniziative, tra cui:

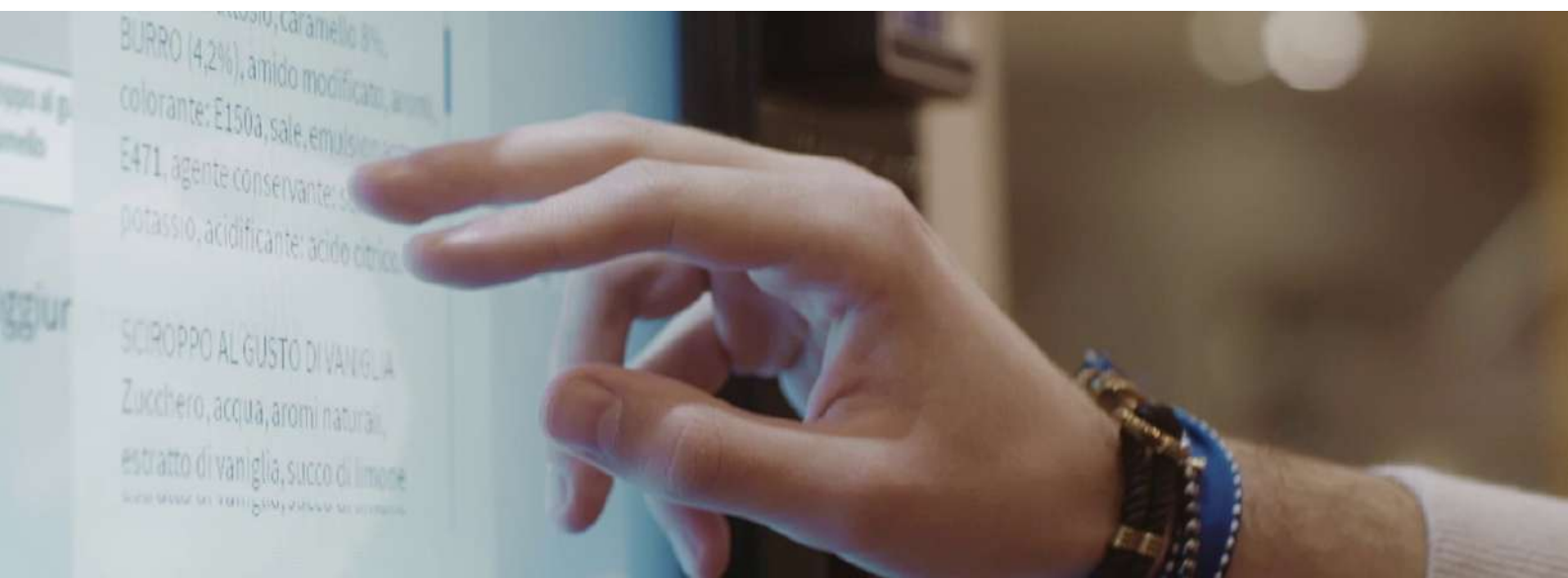
- programmi fedeltà e raccolta punti;
- giornate tematiche dedicate al caffè;
- bonus di benvenuto per nuovi utenti;
- promozioni ricorrenti (ad esempio ricariche omaggio);
- iniziative legate a ricorrenze (come il compleanno);
- azioni mirate a incentivare il download e l'utilizzo dell'App.

2. SPINGERE L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA "HUMAN FIRST"

La tecnologia e l'innovazione digitale sono tra i driver fondamentali che ci permettono di far evolvere continuamente il nostro business, offrendo al consumatore finale un'esperienza sempre più smart e capace di intercettare esigenze e preferenze, trasformandole in spunti concreti di miglioramento.

Per noi, infatti, la tecnologia non è soltanto digitalizzazione delle transazioni o gestione dei pagamenti: è soprattutto personalizzazione, relazione diretta e capacità di aggiornare l'offerta in modo dinamico, in base ai contesti e ai comportamenti di consumo.

In questa prospettiva, evolvere l'applicazione di Gruppo Illiria, sviluppare un parco distributori sempre più intelligente e valorizzare dati e strumenti digitali significa lavorare su due fronti complementari: migliorare la qualità dell'esperienza per chi utilizza il servizio e rendere più efficaci, sicuri e sostenibili i processi e il lavoro quotidiano delle persone di Illiria.



EVOLVERE L'APP COME PIATTAFORMA DI RELAZIONE

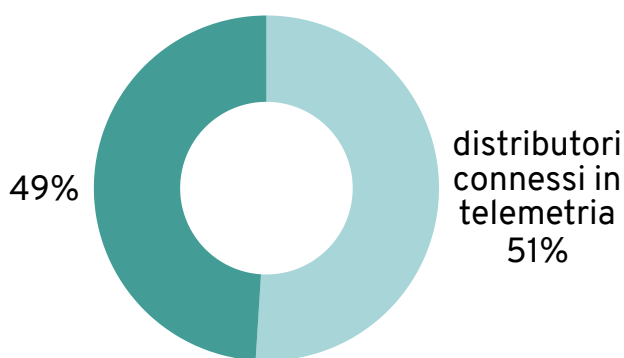
L'App di Gruppo Illiria rappresenta un punto di contatto fondamentale tra noi e il consumatore finale, perché accompagna e migliora la sua esperienza di utilizzo del servizio. Introdotta per abilitare il consumo ai distributori automatici, l'App non è solo uno strumento di pagamento tramite borsellino elettronico: è soprattutto un canale diretto di comunicazione, che permette alle persone di inviare segnalazioni, richiedere rimborsi o condividere eventuali criticità in modo semplice e immediato. In questo modo possiamo raccogliere feedback preziosi e trasformarli, attraverso analisi strutturate, in indicazioni concrete per l'evoluzione del servizio e dell'offerta.

Nel 2025, l'obiettivo che ci eravamo dati era di attivare cinque giri dinamici come fase pilota, utile a testare il modello, consolidare le regole operative e valutarne l'efficacia prima di un'estensione progressiva su scala più ampia all'interno dell'azienda. Nel 2025, nel pieno rispetto del target, sono stati attivati 5 giri dinamici (su un totale di 208 giri di percorrenza complessivi). A supporto di questa trasformazione, nel 2025 è stata istituita una task force in "sala regia", affiancata da una squadra operativa dedicata, con il compito di definire e implementare le regole di base necessarie al funzionamento dei giri in modalità dinamica e di supportarne la generazione. La sala regia è il presidio centrale di coordinamento: monitora i dati provenienti dal parco distributori, verifica le priorità di intervento e guida l'aggiornamento continuo dei giri dinamici, assicurando che il modello venga applicato in modo coerente ed efficace.

SVILUPPARE UN PARCO DISTRIBUTORI SEMPRE PIÙ SMART

Per Gruppo Illiria, aumentare la quota di distributori dotati di telemetria è una leva concreta per migliorare qualità, efficienza e sostenibilità del servizio. Con telemetria intendiamo la capacità dei distributori di essere interconnessi con il nostro sistema gestionale e di trasmettere da remoto dati utili sul loro stato di funzionamento e sull'andamento dei consumi (ad esempio disponibilità dei prodotti, segnalazioni di anomalie, necessità di intervento), permettendo una gestione più proattiva.

Una copertura elevata in telemetria consente interventi più rapidi e mirati, riducendo i tempi di fermo macchina e migliorando l'esperienza degli utenti, che trovano distributori funzionanti e correttamente riforniti. Allo stesso tempo, supporta il lavoro degli operatori perché rende possibile pianificare rifornimenti e manutenzioni in modo più intelligente, evitando attività superflue e ottimizzando i percorsi. Questo si traduce anche in benefici ambientali: meno spostamenti non necessari significano meno chilometri percorsi e, di conseguenza, una riduzione delle emissioni legate alla logistica.



**NEL 2025 LA COPERTURA
IN TELEMETRIA È PARI AL
51% DEI DISTRIBUTORI
INSTALLATI**

Parallelamente, l'evoluzione tecnologica del nostro parco macchine ha favorito una progressiva riduzione dell'uso del contante, con benefici sia per l'organizzazione sia per chi utilizza il servizio: minori complessità nella gestione del denaro fisico e un'esperienza più fluida, senza la necessità di avere monete a portata di mano.

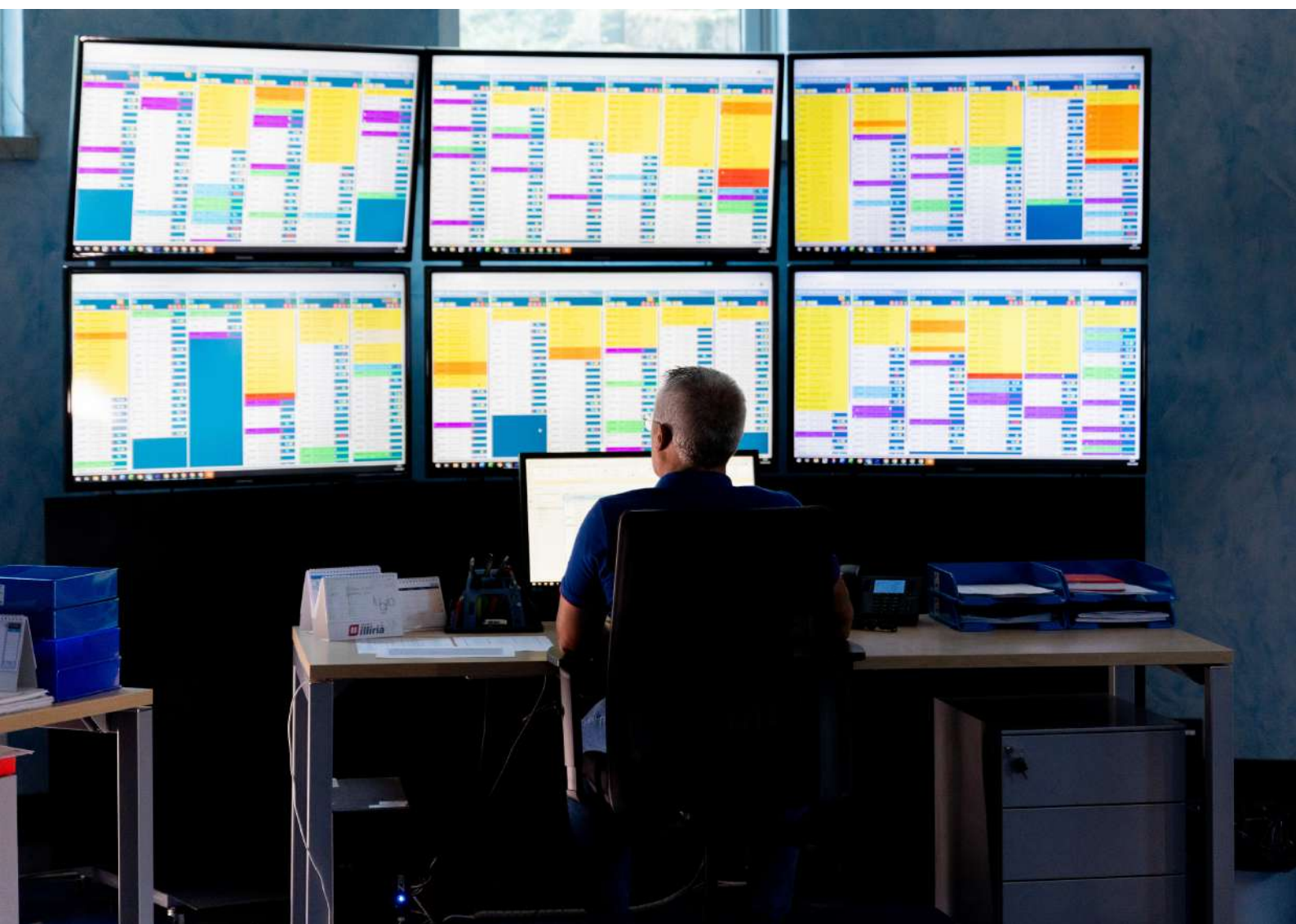
Nel 2025, i distributori automatici non abilitati all'uso della chiave elettronica sono stati il 6,4% dell'intero parco macchine. Nello stesso anno l'App ha registrato 77.782 nuovi utenti e sono pervenute 3.711 segnalazioni di varia natura attraverso il canale digitale. Queste informazioni rappresentano per noi una base concreta per individuare le priorità di intervento, prevenire disagi e rendere l'esperienza del consumatore finale sempre più semplice e affidabile. **[GRI 2-26]**

MIGLIORARE EFFICIENZA E LAVORO DEGLI OPERATORI ATTRAVERSO I DATI

La manutenzione e il rifornimento del parco distributori presso i nostri clienti richiedono agli operatori una presenza continua sul territorio. Se non gestita con una pianificazione efficace, questa mobilità può generare effetti indesiderati: spostamenti non necessari che aumentano stress e rischi per le persone, congestionano il territorio e producono emissioni evitabili.

Per ridurre gli impatti legati alla logistica e migliorare al tempo stesso la qualità del servizio, Gruppo Illiria ha avviato un'evoluzione dalla logica dei giri tradizionali a quella dei giri dinamici. I giri tradizionali seguono percorsi fissi e programmati in anticipo, basati su medie di vendita, e possono quindi portare a visite superflue oppure a interventi non tempestivi.

Il giro dinamico è invece un modello avanzato di pianificazione, supportato da algoritmi e dall'analisi di dati storici e aggiornati provenienti dai distributori (ad esempio consumi, livelli dei prodotti e possibili anomalie). Questo approccio consente di definire la frequenza più corretta di rifornimento e manutenzione per ciascuna macchina e di pianificare interventi mirati nel momento più opportuno. Ne derivano itinerari più flessibili, meno spostamenti non necessari, una migliore disponibilità dei prodotti e una riduzione dei disservizi, con benefici concreti per l'efficienza operativa, la resa del personale e l'impatto ambientale complessivo. In sintesi, i giri dinamici spostano la gestione del vending da un approccio reattivo a uno proattivo, ottimizzando tempo e risorse.



3. RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DEL SERVIZIO

Ci impegniamo affinché l'evoluzione del business di Gruppo Illiria avvenga nel rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali da cui dipendiamo. Per gestire in modo efficace i nostri impatti ambientali, riteniamo fondamentale partire da una base dati affidabile e oggettiva: misurare con maggiore precisione significa individuare con più chiarezza le priorità e orientare le azioni di miglioramento dove possono generare il maggiore beneficio, in una logica di valore condiviso tra performance e tutela dell'ambiente.

La riduzione degli impatti, per Gruppo Illiria si traduce in un insieme di iniziative concrete che riguardano non solo i materiali delle macchine e dei prodotti distribuiti, ma anche il modo in cui erogiamo il servizio. L'attenzione si concentra quindi su tre leve principali:

- l'evoluzione tecnologica del parco macchine e delle soluzioni offerte;
- l'efficientamento della flotta e dell'organizzazione logistica;
- la progressiva transizione verso modelli di consumo e di erogazione più sostenibili, riducendo – dove possibile – l'utilizzo di soluzioni monouso.



MISURARE E GOVERNARE L'IMPRONTA EMISSIVA

Disporre di una base dati solida e coerente sulle nostre emissioni di gas a effetto serra è importante per individuare le azioni prioritarie attraverso cui ridurre la nostra impronta ambientale. In questo senso, l'analisi delle emissioni di Scopo 1 (dirette) e Scopo 2 (indirette legate ai consumi energetici) consente di rendere più visibili e quantificabili le principali fonti emissive, offrendo una lettura chiara delle aree su cui intervenire – ad esempio impianti, consumi e flotta – e permettendo di impostare misure di miglioramento e di monitorarne l'efficacia nel tempo.

Nel corso del 2025 abbiamo quindi avviato un percorso strutturato di misurazione delle emissioni di Scopo 1 e 2, con l'obiettivo di costruire una baseline affidabile su cui fondare, negli anni successivi, un piano di decarbonizzazione progressivo e coerente con l'evoluzione del nostro modello di business.

Ambito GHG Protocol	Emissioni in tCO2e
Scope 1	2.229,51
Scope 2 Market Based	0
Scope 2 Location Based	21,344

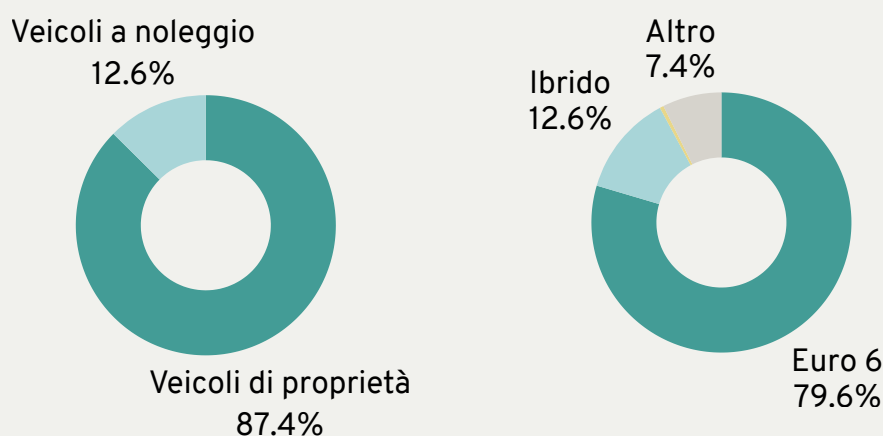
Tabella: Emissioni GHG di scopo 1 e 2 [GRI 102-5] [GRI 102-6]

AGGIORNARE LA FLOTTA AZIENDALE VERSO SCELTE PIÙ SOSTENIBILI

Il nostro modello di business si basa su una presenza degli operatori sul territorio. Il passaggio dai giri tradizionali ai giri dinamici contribuisce a ridurre le emissioni generate dalla erogazione del nostro servizio. Tuttavia, siamo consapevoli della possibilità di agire su una ulteriore variabile per ridurre le emissioni della logistica: aggiornare la flotta aziendale inserendo veicoli a minore impatto ambientale. Avere una flotta di mezzi aziendali quasi totalmente Euro 6, con parte di veicoli ibridi o elettrici significa ridurre in modo significativo le emissioni di inquinanti, migliorando la qualità dell'aria e diminuendo l'impatto sulla salute delle persone. Inoltre, sono più efficienti rispetto ai veicoli più datati, contribuendo anche a una lieve riduzione delle emissioni di CO₂.

Oltre alla scelta sostenibile del veicolo in sé, possiamo gestire una ulteriore variabile: il carburante impiegato nei veicoli non elettrici. Nel 2025 abbiamo avviato i primi rifornimenti con gasolio HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), un biocarburante di seconda generazione ottenuto da materie prime rinnovabili come oli vegetali esausti e grassi animali, che consente una riduzione delle emissioni di CO₂ rispetto al gasolio tradizionale. L'utilizzo è ancora in fase iniziale: nel 2026 avvieremo una campagna di sensibilizzazione interna per aumentarne progressivamente la quota, con l'obiettivo di rendere l'HVO una scelta strutturale nella gestione della flotta.

Alla chiusura del 2025, su un totale di 421 mezzi, la flotta si compone per l'80% di mezzi Euro 6, ibridi ed elettrici. I litri consumati con gasolio HVO ammontano a 238,73 litri su un totale di 818.290 litri di gasolio consumati. [GRI 103-2]



RIDURRE LE SOLUZIONI MONOUSO

L'installazione di distributori d'acqua allacciati alla rete idrica, in sostituzione o a integrazione dei tradizionali distributori con bottiglie in PET, rappresenta una scelta concreta per ridurre l'utilizzo di soluzioni monouso. La diminuzione delle bottiglie in plastica contribuisce infatti a ridurre i rifiuti in PET e le emissioni associate all'intero ciclo di vita del packaging, dalla produzione al trasporto fino alla gestione a fine vita. Anche dal punto di vista operativo, la logistica risulta più snella, con potenziali benefici in termini di efficienza e impatto complessivo del servizio.

Per chi utilizza il punto ristoro, questa soluzione può migliorare l'esperienza perché garantisce una disponibilità più continua dell'acqua e riduce il rischio di esaurimento delle scorte. Allo stesso tempo, semplifica alcune attività di rifornimento e contribuisce a rendere il servizio più stabile ed efficace.

Nel 2025 abbiamo installato 249 distributori d'acqua allacciati alla rete idrica.

4. PROTEGGERE E FAR CRESCERE LE PERSONE

Le persone che lavorano in Gruppo Illiria sono il cuore delle attività quotidiane e il motore della nostra capacità di crescere e innovare. Per questo, ci impegniamo affinché il tempo dedicato al lavoro sia un tempo di qualità: sicuro, ben organizzato e sostenibile, in cui ciascuno possa esprimere competenze e responsabilità.

Vogliamo costruire un contesto in cui il lavoro sia soddisfacente e partecipato, rafforzando il senso di appartenenza e rendendo i valori di Gruppo Illiria un riferimento concreto nel modo di collaborare e prendere decisioni. Questo richiede un impegno quotidiano e continuativo, che nel 2025 si è tradotto in iniziative orientate a benessere, salute e sicurezza, insieme a percorsi di formazione e sviluppo.



UTILIZZARE L'INFRASTRUTTURA BI COME STRUMENTO PER LAVORARE MEGLIO

L'introduzione di un'infrastruttura di Business Intelligence (BI) ha rappresentato un passo importante per rendere il lavoro più ordinato, efficace e basato su informazioni condivise. In particolare, Power BI è una piattaforma di analisi e visualizzazione dei dati che consente di trasformare dati provenienti da fonti diverse in cruscotti e report interattivi, aggiornabili e consultabili in modo semplice dalle diverse funzioni aziendali.

COMUNICAZIONE DAL BASSO VERSO L'ALTO

Per Gruppo Illiria, le finalità di beneficio comune diventano la base di una comunicazione interna ed esterna più trasparente e coerente, capace di promuovere una cultura condivisa e di rendere l'impatto comprensibile e partecipato. In questa direzione, nel 2025 ci siamo impegnati ad avviare un programma di comunicazione interna "dal basso verso l'alto", fondato su ascolto attivo, cicli strutturati di feedback e storytelling dei cantieri e dei risultati, per rafforzare il coinvolgimento delle persone e la circolazione delle informazioni.

All'interno di questo percorso, nel secondo semestre 2025 è stato rinnovato il Piano di Partecipazione Aziendale, introducendo un sistema di valutazione delle competenze con l'obiettivo di rendere la premialità sempre più oggettiva e tracciabile, nel rispetto delle regole previste dal Piano. Questo strumento consente di valorizzare in modo più equo competenze e contributi, rafforzando un approccio meritocratico e l'allineamento tra risultati individuali e priorità aziendali. Inoltre, supporta l'organizzazione nell'individuare aree di miglioramento e opportunità di efficientamento, contribuendo a rendere più solido il percorso di crescita e di responsabilizzazione interna.

5. GENERARE VALORE CONDIVISO NELL'ECOSISTEMA E NEI TERRITORI

Per Gruppo Illiria, generare valore condiviso significa costruire relazioni solide e continuative con i principali stakeholder: clienti, fornitori, partner e comunità dei territori in cui operiamo. Questo valore nasce dall'ascolto e dalla collaborazione: comprendere aspettative, intercettare bisogni emergenti e trasformarli in scelte operative più efficaci, capaci di migliorare il servizio e, allo stesso tempo, creare benefici più ampi lungo la filiera.



ASCOLTO DEI CLIENTI

Coinvolgere i clienti ci permette di verificare se il nostro servizio si sta muovendo nella direzione attesa e di individuare tempestivamente eventuali aree di miglioramento. Per questo, nel 2025 abbiamo somministrato 1.063 survey sulla qualità del servizio, raggiungendo circa il 13% dei clienti, con un punteggio medio di 3,92 su 5.

Le survey ci hanno aiutato ad aumentare la consapevolezza sulle principali criticità e a pianificare azioni correttive in modo più rapido, prevenendo disservizi e intervenendo con priorità sui contesti più sensibili. Dal punto di vista del cliente, la possibilità di esprimere un feedback rafforza la relazione e la percezione di attenzione, contribuendo a consolidare fiducia e soddisfazione.

COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI IN TEMATICHE ESG

Il coinvolgimento dei fornitori nel percorso di sostenibilità di Gruppo Illiria S.p.A. è un passaggio essenziale per generare valore condiviso lungo la filiera e rafforzare il presidio dei temi ESG nella supply chain. Per questo, per il 2025 ci siamo posti l'obiettivo di concludere una prima attività strutturata di ascolto e valutazione, somministrando un questionario ESG ai principali fornitori.

La raccolta di queste informazioni ci consente di ottenere un quadro più chiaro del livello di maturità ESG dei partner, migliorare la capacità di intercettare rischi e opportunità lungo la catena di fornitura e rendere più solida la gestione dei fornitori. Allo stesso tempo, favorisce maggiore trasparenza e crea una base utile per orientare le scelte future, definire priorità di miglioramento e sostenere la rendicontazione. **[GRI 3-3]**

Nel 2025 sono stati somministrati 40 questionari ai principali fornitori, alimentari e non alimentari, con domande relative a criteri ESG e la finalità di elaborare uno score per ciascun fornitore. I fornitori coinvolti rappresentano circa il 75% del valore complessivo degli acquisti annui dell'azienda. **[GRI 308-2] [GRI 414-2]**

INIZIATIVE PER IL TERRITORIO

L'ecosistema di Gruppo Illiria S.p.A. comprende anche i territori che ospitano le nostre sedi e in cui operiamo ogni giorno. Per questo, nel 2025 abbiamo scelto di sviluppare iniziative e partnership capaci di generare valore condiviso, con un'attenzione particolare a benessere, educazione, inclusione e cultura.

Nel corso dell'anno abbiamo avviato una collaborazione con Fondazione Pordenonelegge a sostegno del Festival del libro, una delle principali manifestazioni culturali italiane dedicate alla promozione della lettura. Attraverso il supporto a un incontro con l'autore, Gruppo Illiria ha contribuito a valorizzare un'occasione di confronto tra scrittori e pubblico e a rafforzare la diffusione della cultura sul territorio. Nella stessa direzione si colloca anche il progetto Bookstop, avviato nel 2025: un "distributore di libri" pensato per portare la lettura in luoghi non convenzionali e non sempre serviti da librerie o biblioteche, con l'obiettivo di rendere la lettura più accessibile.

Sul fronte del benessere e dell'inclusione, abbiamo avviato una collaborazione con ANDOS (Associazione Nazionale Donne Operate al Seno), sezione di Udine, sostenendo il progetto Qualità di Vita dedicato alle pazienti oncologiche. L'iniziativa mira a offrire un supporto concreto nel percorso di recupero e benessere, attraverso la messa a disposizione di strumenti e prodotti utili a vivere con maggiore serenità questa fase.

Nel 2025 Gruppo Illiria ha inoltre partecipato a ALIG – Fiera del Lavoro a Udine, un momento di incontro tra aziende e giovani in cerca di opportunità professionali. La partecipazione ha permesso di presentare l'azienda e i percorsi di crescita e formazione, favorendo il dialogo con potenziali candidati e rafforzando il legame con il territorio.

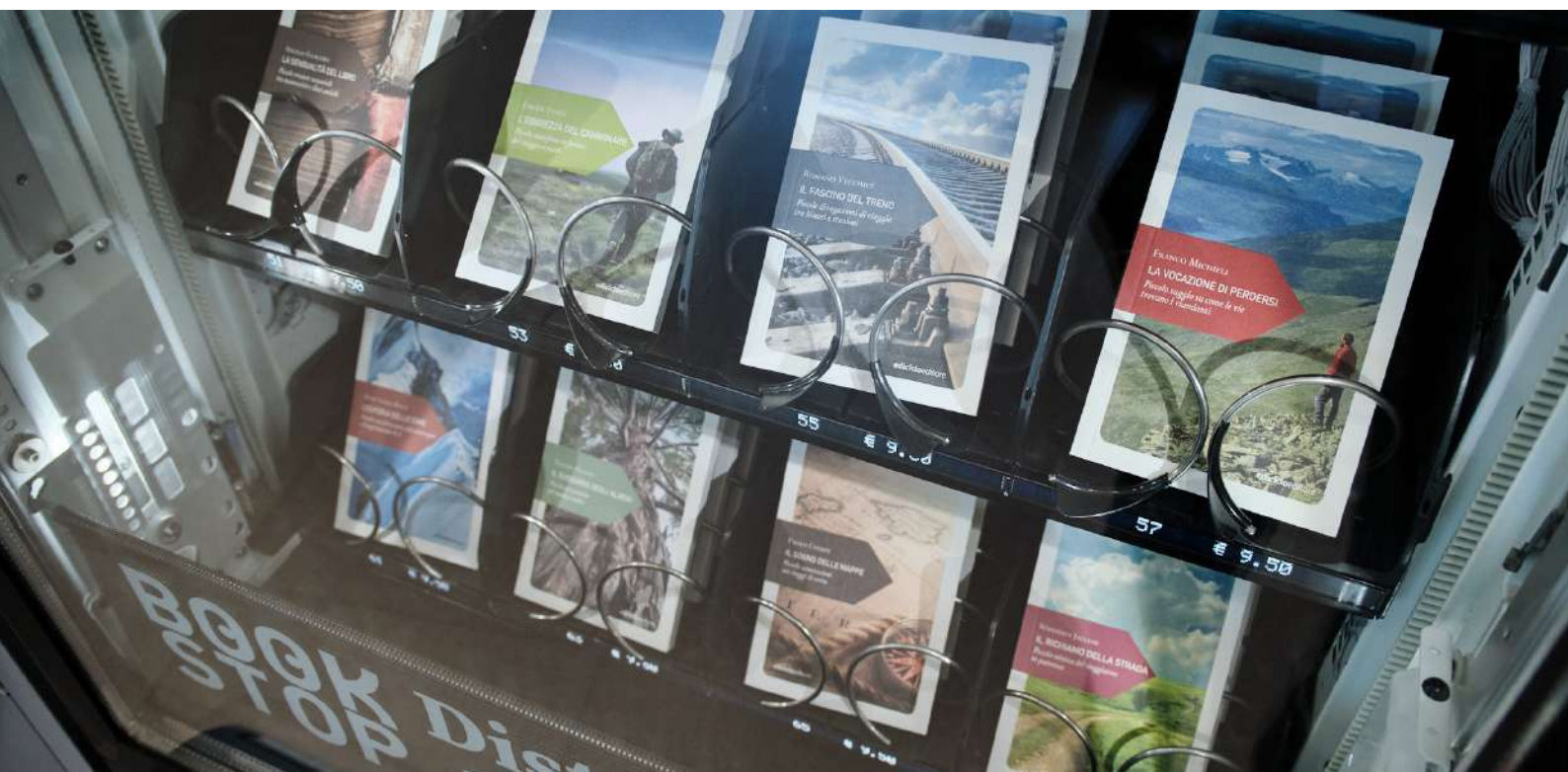
Infine, abbiamo promosso il coinvolgimento diretto delle nostre persone in iniziative solidali, creando un team di corridori Illiria per partecipare a Telethon Udine, la staffetta benefica a sostegno della ricerca sulle malattie genetiche rare. È stata un'occasione per contribuire a una causa di rilievo nazionale e, al tempo stesso, per rafforzare spirito di squadra, partecipazione e senso di comunità. [GRI 413-1] [GRI 2-29]

COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ INTERNA ED ESTERNA NELLA LOGICA DEL “RITO CONDIVISO”

Nel 2025, presso l'headquarter di Udine, Gruppo Illiria ha rafforzato il proprio impegno nel costruire una cultura aziendale partecipata attraverso due iniziative complementari, rivolte rispettivamente all'ecosistema esterno e alla comunità interna.

Con l'evento pubblico “La sicurezza parte da noi – Il ruolo di ognuno nella prevenzione”, abbiamo promosso un confronto aperto e concreto sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, mettendo al centro un messaggio chiave: la sicurezza non è un adempimento, ma un comportamento quotidiano che nasce dalle persone e si consolida attraverso formazione, innovazione e collaborazione. L'incontro, organizzato in collaborazione con Confindustria Udine e uno Studio Legale del territorio, ha riunito aziende, istituzioni e professionisti per discutere responsabilità condivise, nuove tecnologie e buone pratiche di prevenzione; tra i contributi, sono stati portati esempi applicativi come percorsi formativi, soluzioni per la movimentazione dei carichi (esoscheletri) e DPI intelligenti erogati tramite distributori automatici a supporto del monitoraggio e della promozione di comportamenti sicuri. [GRI 403-5] [GRI 2-29]

Parallelamente, abbiamo realizzato “Illiria On Site”, una giornata dedicata alle persone di Gruppo Illiria che ha riunito oltre 300 collaboratori a Udine con l'obiettivo di rafforzare la coesione tra le diverse sedi e rendere ancora più vivo il senso di appartenenza, riconosciuto come uno dei valori fondanti dell'azienda. L'evento ha rappresentato anche un momento di condivisione della visione e dei valori, sottolineando il ruolo centrale delle persone nella resilienza e nello sviluppo aziendale e rilanciando l'importanza di una cultura comune come base per affrontare l'evoluzione del mercato e sostenere un percorso di crescita responsabile. [GRI 2-29]



Grazie a questo strumento, Gruppo Illiria è passata da un contesto in cui le informazioni erano spesso frammentate e distribuite su più file o sistemi, a un modello più strutturato, con dati più affidabili, coerenti e accessibili. Questo supporta le persone nel lavoro quotidiano: aumenta la chiarezza sugli obiettivi, riduce il “caos informativo” e favorisce una maggiore precisione nelle attività e nelle priorità. Allo stesso tempo, l'utilizzo di dashboard comuni rafforza la collaborazione tra le funzioni, creando un linguaggio condiviso basato sui dati e permettendo decisioni più rapide e consapevoli, con un approccio sempre più proattivo.

Nel 2025 sono attive 36 licenze Power BI, utilizzate in diverse aree aziendali (tra cui operations, assistenza tecnica, finance, HR, officina, pricing, progetti e sales). A supporto dell'adozione dello strumento, è stato svolto un training iniziale in occasione della pubblicazione della prima dashboard; per i rilasci successivi, viene fornita una guida operativa a supporto dell'utilizzo e della consultazione dei report.

ACADEMY ILLIRIA

Nel 2024 Gruppo Illiria ha avviato Academy GI, un progetto formativo pilota rivolto ai giovani del territorio, con l'obiettivo di facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro in ambito tecnico. L'Academy nasce come una vera e propria “scuola d'impresa”, pensata per offrire un percorso che unisca formazione teorica e apprendimento sul campo. I partecipanti alternano momenti in aula, dedicati ai fondamenti e ai processi aziendali, ad attività pratiche in area tecnica, dove possono sperimentare quanto appreso e sviluppare competenze operative legate a installazione, manutenzione ordinaria, diagnostica, riparazione e collaudo di sistemi e apparati. Il percorso affronta, tra gli altri, temi come l'organizzazione aziendale, il funzionamento dei distributori automatici e i principali flussi di lavoro tra area tecnica, operations e commerciale. Oltre alle competenze, l'Academy è anche un'occasione per condividere valori e comportamenti che caratterizzano il “modo Illiria” di lavorare: collaborazione, responsabilità, concretezza e attenzione alla qualità. Al termine del percorso, in base alle esigenze organizzative e alle valutazioni effettuate, possono essere attivati inserimenti con diverse formule (assunzioni o esperienze di tirocinio).

Nel 2025 si è svolta la seconda edizione dell'Academy GI, per un totale di 366 ore di formazione, dedicata all'area tecnica, con l'obiettivo di formare figure ad alta specializzazione e sostenere una transizione generazionale efficace. Il programma prevede un percorso strutturato e l'affiancamento a tutor aziendali esperti, per favorire l'apprendimento sul campo e il trasferimento di conoscenze in modo continuo e concreto. **[GRI 404-2]**

Oltre a formare nuove figure qualificate che potranno entrare in azienda, Gruppo Illiria investe nello sviluppo delle competenze anche delle persone già presenti in organizzazione. La formazione è per noi una leva per rafforzare consapevolezza e sensibilità sui principi della sostenibilità e per rendere questi temi parte integrante del modo di lavorare: facilita l'allineamento interno, aumenta la coerenza delle azioni e supporta la capacità dell'azienda di affrontare in modo più strutturato le sfide ambientali e sociali.

Nel 2025 sono state erogate complessivamente 42 ore di formazione interna dedicate alla cultura della sostenibilità, rivolte ai responsabili di funzione. Le attività formative sono state condotte da un consulente esterno e hanno avuto l'obiettivo di diffondere una maggiore comprensione dei principi, degli strumenti e delle priorità di sostenibilità all'interno dell'organizzazione. **[GRI 404-1] [GRI 404-2]**

A completamento delle descrizioni precedenti, la tabella seguente offre una lettura sintetica delle principali azioni realizzate nel 2025, organizzate per finalità di beneficio comune. Il riepilogo consente di collegare in modo immediato le iniziative descritte ai risultati conseguiti e agli ambiti di miglioramento individuati.

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE	LINEA DI AZIONE 2025	OBIETTIVO	RISULTATI 2025
1 Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza, inclusivo delle differenze	Valorizzare il tempo delle persone	Riqualificare i punti ristoro per migliorare la qualità del tempo trascorso nelle aree break e contribuire a ridurre gli elementi di stress percepiti da chi le utilizza	Nel corso del 2025 abbiamo realizzato 25 strutture, contribuendo a migliorare l'esperienza di pausa in altrettanti spazi
		Intervenire tempestivamente sulle criticità, ottimizzare i processi operativi e mantenere standard elevati nel tempo	Nel 2025, le segnalazioni di possibili criticità sono rimaste contenute (circa 1,4% sul totale dei punti vending attivi)
	Co-progettare l'offerta con i clienti	Migliorare l'esperienza del cliente attraverso la co-progettazione per proporre un mix di prodotti mirato e coerente con le reali preferenze di consumo	Tutte le richieste di cambio configurazione sono state evase, con un tempo medio di evasione di circa 53 ore dal momento dell'inserimento
		Intervenire tempestivamente sull'assortimento, riducendo la presenza di articoli poco richiesti o prossimi alla scadenza e migliorando la pianificazione degli approvvigionamenti e delle rotazioni	Nel 2025, il valore dei resi è risultato contenuto (0,53% sul totale della merce movimentata, per un totale di 125.068€)
	Rafforzare la relazione con i consumatori attraverso attività personalizzate, informative e momenti di educazione al consumo consapevole	Rendere l'esperienza di pausa più coinvolgente e personalizzata	· programmi fedeltà e raccolta punti · giornate tematiche dedicate al caffè · bonus di benvenuto per nuovi utenti · promozioni ricorrenti (ad esempio ricariche omaggio) · iniziative legate a ricorrenze (come il compleanno) · azioni mirate a incentivare il download e l'utilizzo dell'App

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE	LINEA DI AZIONE 2025	OBIETTIVO	RISULTATI 2025
2 Spingere l'innovazione tecnologica "human-first" per personalizzare l'esperienza e creare nuovi servizi	Evolvere l'app come piattaforma di relazione	Sviluppare un canale diretto di comunicazione, che permette alle persone di inviare segnalazioni, richiedere rimborsi o condividere eventuali criticità in modo semplice e immediato	Nel 2025, i distributori automatici non abilitati all'uso della chiave elettronica sono stati il 6,4% dell'intero parco macchine. Nello stesso anno l'App ha registrato 77.782 nuovi utenti e sono pervenute 3.711 segnalazioni di varia natura
	Migliorare efficienza e lavoro degli operatori attraverso i dati	Ridurre gli impatti legati alla logistica e migliorare al tempo stesso la qualità del servizio	Nel 2025, nel pieno rispetto del target, sono stati attivati 5 giri dinamici
	Sviluppare un parco distributori sempre più smart	Sviluppare la telemetria per interventi più rapidi e mirati, riducendo i tempi di fermo macchina e migliorando l'esperienza degli utenti	Nel 2025 la copertura in telemetria è pari al 51%
3 Ridurre l'impatto ambientale del servizio attraverso efficienza operativa ed energetica e soluzioni innovative	Misurare e governare l'impronta emissiva	Disporre di una base dati solida e coerente sulle nostre emissioni di gas a effetto serra per individuare le azioni prioritarie attraverso cui ridurre la nostra impronta ambientale	Nel corso del 2025 abbiamo avviato un percorso strutturato di misurazione delle emissioni di Scopo 1 e 2
	Aggiornare la flotta aziendale verso scelte più sostenibili	Aumentare la quota di veicoli Euro 6, ibridi ed elettrici	Alla chiusura del 2025, su un totale di 421 mezzi, la flotta si compone per l'80% di mezzi Euro 6, ibridi e elettrici
	Ridurre le soluzioni monouso	Diminuire l'utilizzo di plastica monouso installando erogatori di acqua	Nel 2025 abbiamo installato 249 distributori d'acqua allacciati alla rete idrica

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE	LINEA DI AZIONE 2025	OBIETTIVO	RISULTATI 2025
4 Proteggere e far crescere le persone, costruendo una cultura dell'eccellenza "modello Illiria"	Utilizzare l'infrastruttura BI come strumento per lavorare meglio	Rendere il lavoro più ordinato, efficace e basato su informazioni condivise	Nel 2025 sono attive 36 licenze Power BI, utilizzate in diverse aree aziendali
	Academy Illiria	Formare il personale interno e future figure specializzate	Si è svolta la seconda edizione dell'Academy GI, per un totale di 366 ore di formazione. Inoltre, sono state erogate complessivamente 42 ore di formazione interna dedicate alla cultura della sostenibilità
	Comunicazione dal basso verso l'alto	Coinvolgere il personale per il raggiungimento degli obiettivi	Nel secondo semestre 2025 è stato rinnovato il Piano di Partecipazione Aziendale, introducendo un sistema di valutazione delle competenze
5 Generare valore condiviso nell'ecosistema (clienti-partner-fornitori) e nei territori	Ascolto dei clienti	Verificare se il nostro servizio si sta muovendo nella direzione attesa	Nel 2025 abbiamo somministrato 1.063 survey sulla qualità del servizio, raggiungendo circa il 13% dei clienti, con un punteggio medio di 3,92 su 5
	Coinvolgimento dei fornitori in tematiche ESG	Selezionare i fornitori sulla base di criteri ESG	Abbiamo somministrato 40 questionari ai principali fornitori, alimentari e non alimentari, con domande relative a criteri ESG e la finalità di elaborare uno score per ciascun fornitore
	Iniziative per il territorio	Sviluppare partnership per generare valore condiviso, con un'attenzione particolare a benessere, educazione, inclusione e cultura	· Collaborazione con Fondazione Pordenonelegge · Progetto Bookstop · Collaborazione con ANDOS · Partecipazione a ALIG · Staffetta Telethon Udine
	Coinvolgimento della comunità interna ed esterna nella logica del "rito condiviso"	Creare una cultura condivisa dentro e fuori l'azienda	· Evento "La sicurezza parte da noi", aperto anche all'esterno · Evento "Illiria on site" per i collaboratori

Gli obiettivi 2026 per le nostre finalità di beneficio comune

Nel presente capitolo sono descritti gli obiettivi individuati per il 2026 in relazione a ciascuna finalità di beneficio comune. Per ogni ambito vengono illustrati gli elementi che guideranno il percorso di miglioramento futuro. A chiusura del capitolo è riportata una tabella di sintesi che riepiloga i principali obiettivi programmati per l'anno.

FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE 1

Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza

Valorizzare il tempo delle persone

Nel 2026 vogliamo compiere un ulteriore passo nell'evoluzione del concetto di area break, trasformandolo in uno spazio sempre più curato, funzionale e orientato al benessere. L'obiettivo è definire un format di pausa più evoluto, capace di valorizzare l'esperienza complessiva attraverso ambienti accoglienti, soluzioni innovative e un'attenzione crescente agli aspetti estetici, organizzativi e di sostenibilità. In questa prospettiva, la pausa diventa un momento rigenerante e di qualità, che favorisce comfort, socialità e un migliore utilizzo del tempo negli spazi del quotidiano.

In parallelo, in un'ottica di miglioramento continuo del servizio, intendiamo mettere a disposizione dell'area operativa una reportistica di Business Intelligence in grado di individuare tempestivamente i contesti con il maggior numero di segnalazioni attive (clienti e addetti al rifornimento). Questo consentirà di attivare interventi mirati e azioni correttive puntuali, con l'obiettivo di ridurre del 10% l'incidenza delle segnalazioni rispetto ai punti vending attivi, portando il valore complessivo a 1,27% (da 1,41% nel 2025).

Co-progettare l'offerta con i clienti

Nel 2026 intendiamo rafforzare la gestione delle richieste di cambio configurazione, introducendo un processo che permetta di classificare il grado di urgenza e monitorare i tempi massimi di evasione. Questo approccio mira a garantire una presa in carico più tempestiva e una migliore pianificazione degli interventi, riducendo i tempi complessivi di esecuzione e aumentando efficienza operativa e qualità del servizio.

Per ridurre sprechi e migliorare l'aderenza dell'offerta ai consumi reali, proseguiamo inoltre con un lavoro costante di revisione dei layout dei distributori, con particolare attenzione ai prodotti freschi e più deperibili, che rappresentano la quota principale degli sprechi. A supporto delle azioni operative, metteremo a disposizione uno strumento di lettura che evidenzia le postazioni con livelli di reso più elevati, così da intervenire con logiche mirate su assortimenti, rotazioni e approvvigionamenti. L'obiettivo è ridurre i resi a $\leq 0,40\%$ del valore complessivo della merce caricata.

Rafforzare la relazione con i consumatori attraverso attività personalizzate, informative e momenti di educazione al consumo consapevole

Nel 2026 vogliamo ampliare il numero di iniziative e promozioni attivate tramite App, con l'obiettivo di rendere la pausa sempre più gratificante e personalizzata, rafforzando la relazione con gli utenti e creando occasioni utili per accompagnare scelte più consapevoli. L'App continuerà a essere uno strumento centrale per dialogare con il consumatore finale, valorizzare l'esperienza di consumo e sperimentare modalità di ingaggio coerenti con la nostra idea di “pausa Illiria”.

FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE 2

Spingere l'innovazione tecnologica "human-first"

Evolvere l'app come piattaforma di relazione

Per poter conoscere meglio le preferenze di consumo, proporre scelte più personalizzate, inviare comunicazioni mirate e raccogliere feedback utili, è necessario ampliare la base di utilizzo dell'App. Nel 2026 ci proponiamo quindi di incrementare la quota di distributori non abilitati all'uso della chiave elettronica, così da estendere il parco macchine compatibile con l'utilizzo dell'App. Non definiamo un obiettivo percentuale unico, ma la direzione è chiara: per i nuovi clienti puntiamo a installare distributori privi di chiave elettronica, operativi unicamente tramite App/card.

Per i clienti esistenti, la transizione verso l'eliminazione della chiave elettronica e l'adozione dell'App avverrà principalmente in occasione della sostituzione dei distributori e, in ogni caso, sulla base di una valutazione commerciale legata alle condizioni della trattativa e con l'obiettivo di migliorare il servizio al cliente. Questo sviluppo rafforzerà la relazione diretta con il consumatore finale e ci permetterà di raccogliere dati e segnalazioni in modo più capillare, migliorando continuità del servizio e capacità di ascolto.

Migliorare efficienza e lavoro degli operatori attraverso i dati

Per ridurre l'impatto ambientale della logistica e rendere il servizio più efficace, nel 2026 puntiamo ad estendere i giri dinamici fino a coprire almeno l'80% dei giri degli ARD. L'obiettivo è passare in modo sempre più strutturato da una pianificazione basata su frequenze predefinite a un modello guidato dai dati, che consenta di intervenire dove serve e quando serve, riducendo spostamenti inutili e migliorando disponibilità del prodotto.

Un elemento abilitante per rendere i giri dinamici ancora più precisi è la telemetria: grazie alla connessione remota, i distributori possono comunicare informazioni aggiornate su scorte e stato tecnico. L'analisi di questi dati, supportata da algoritmi, permette di pianificare le visite solo quando necessario e di evolvere verso una logica di previsione della domanda, migliorando la preparazione dei carichi (pre-kitting) prima della partenza dal magazzino e rendendo il lavoro degli operatori più organizzato e meno dispersivo.

Sviluppare un parco distributori sempre più smart

Per rendere la digitalizzazione un fattore di semplificazione per l'utente finale e un abilitatore della raccolta dati per Gruppo Illiria, nel 2026 vogliamo aumentare la copertura di telemetria fino ad almeno il 55% dei distributori installati. L'estensione dei dispositivi interconnessi supporta infatti l'efficienza operativa (monitoraggio più puntuale, interventi mirati) e contribuisce alla riduzione di giri di rifornimento e assistenza non necessari, con benefici anche in termini di emissioni legate alla mobilità.

FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE 3

Ridurre l'impatto ambientale del servizio

Misurare e governare l'impronta emissiva

Dopo l'avvio del percorso nel 2025, nel 2026 intendiamo dare continuità alla misurazione delle emissioni di Scopo 1 e Scopo 2, rafforzando la qualità del dato e la comparabilità nel tempo. L'obiettivo è utilizzare la baseline costruita per individuare con maggiore precisione le principali leve di riduzione e definire un primo set di azioni prioritarie e di monitoraggio, così da impostare in modo progressivo un piano di decarbonizzazione coerente con l'evoluzione del nostro modello operativo.

Aggiornare la flotta aziendale verso scelte più sostenibili

La flotta è un elemento indispensabile per garantire continuità del servizio e rappresenta una delle aree su cui possiamo intervenire in modo concreto. Nel 2026 vogliamo avviare una campagna di informazione e sensibilizzazione rivolta alle persone che utilizzano mezzi aziendali, per promuovere – dove tecnicamente disponibile e compatibile – l'utilizzo del gasolio HVO in sostituzione del gasolio tradizionale. L'obiettivo è aumentare progressivamente la quota di rifornimenti con questo carburante, contribuendo a ridurre l'impatto emissivo legato alla mobilità.

Ridurre le soluzioni monouso

Nel 2026 intendiamo proseguire nel percorso di riduzione delle soluzioni monouso, con particolare attenzione al consumo di bottiglie in PET e di plastica non riciclata/riciclabile associata al servizio. In continuità con quanto avviato nel 2025, ci poniamo l'obiettivo di incrementare l'installazione di erogatori d'acqua allacciati alla rete idrica presso i clienti, come alternativa che consente di ridurre l'utilizzo di packaging monouso e di rendere l'erogazione dell'acqua più efficiente nel tempo.

FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE 4

Proteggere e far crescere le persone

Utilizzare l'infrastruttura BI come strumento per lavorare meglio

Nel 2026 intendiamo proseguire nel rafforzamento dell'infrastruttura di Business Intelligence sviluppando due nuove dashboard strategiche: la BI KPI e la nuova BI Finance. La BI KPI avrà l'obiettivo di rendere più immediato e condiviso il monitoraggio degli indicatori chiave di performance, supportando le funzioni nel controllo dell'andamento, nell'individuazione tempestiva di scostamenti e nella definizione di azioni correttive. La nuova BI Finance, invece, sarà orientata a consolidare e rendere più fruibili le informazioni economico-finanziarie, migliorando la qualità del dato, la coerenza delle letture e la velocità dei processi di analisi e reporting. In continuità con quanto avviato nel 2025, questi sviluppi puntano a rendere le decisioni sempre più basate su dati affidabili e accessibili, rafforzando collaborazione interfunzionale, trasparenza e capacità di pianificazione.

Academy Illiria

Nel corso del 2026 vogliamo portare l'Academy Illiria a un livello successivo, avviando un primo percorso di miglioramento e ristrutturazione dell'iniziativa e ampliandone progressivamente l'ambito di applicazione. In particolare, intendiamo estendere l'Academy ad altri percorsi, tra cui quello commerciale, con l'obiettivo di sviluppare competenze chiave, favorire l'inserimento di nuove persone e rafforzare una cultura comune del “modo Illiria” di lavorare.

Comunicazione dal basso verso l'alto

Intendiamo continuare a promuovere un modello partecipativo che coinvolga le persone nel raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali, anche attraverso l'istituzione di un Premio di Risultato (PDR). Il premio è concepito come una componente variabile della retribuzione, correlata al conseguimento di incrementi misurabili di produttività, redditività, qualità ed efficienza, con l'obiettivo di valorizzare il contributo delle persone e sostenere la competitività dell'azienda. Gli accordi sottoscritti definiscono criteri di maturazione, calcolo ed erogazione del PDR, con una declinazione per area funzionale, così da renderlo coerente con le diverse attività e responsabilità. Questo sistema rafforza un'impostazione meritocratica e favorisce un maggiore ingaggio, allineando risultati individuali e obiettivi aziendali in modo trasparente e misurabile.

FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE 5

Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori

Ascolto dei clienti

Nel 2026 ci impegniamo ad aggiornare le survey clienti per rendere il feedback più integrato nei processi decisionali e nelle priorità strategiche dell'azienda. Vogliamo aumentare la copertura delle rilevazioni e introdurre una nuova survey dedicata ai clienti di nuova installazione, così da intercettare in modo tempestivo aspettative, criticità e opportunità di miglioramento nelle prime fasi del servizio.

In particolare, ci impegneremo a somministrare almeno 1.500 survey e somministrare la nuova survey a tutti i nuovi clienti installati fino a ottobre 2026.

Coinvolgimento dei fornitori in tematiche ESG

Nel 2026 intendiamo proseguire nel percorso di presidio ESG della supply chain attraverso la revisione e l'aggiornamento del questionario fornitori, migliorando struttura e contenuti delle domande. L'obiettivo è rendere lo strumento più chiaro ed efficace nel raccogliere informazioni utili, rafforzare la comparabilità delle risposte e supportare in modo più mirato la gestione dei rischi e delle opportunità ESG lungo la filiera.

Iniziative per il territorio

Nel 2026 vogliamo rafforzare il nostro impegno nei territori attraverso iniziative strutturate e continuative. In primo luogo, puntiamo ad avviare una collaborazione stabile con un'associazione locale attiva nell'ambito della disabilità, co-progettando progetti capaci di generare impatto sociale concreto e promuovere inclusione. In parallelo, intendiamo consolidare la collaborazione con Pordenonelegge, proseguendo il sostegno alla promozione della cultura e della lettura e ampliando, dove possibile, le occasioni di incontro e partecipazione. Infine, ci proponiamo di organizzare almeno due momenti di confronto con scuole e/o realtà sportive giovanili, dedicati a temi come innovazione tecnologica e sostenibilità, con l'obiettivo di sensibilizzare e coinvolgere le nuove generazioni e contribuire a diffondere consapevolezza e competenze per il futuro.

Coinvolgimento della comunità interna ed esterna nella logica del "rito condiviso"

Proseguiremo con Illiria On Site per coinvolgere tutte le persone di Gruppo Illiria, indipendentemente dalla sede o dall'area geografica di lavoro, nella visione e nei valori aziendali. L'obiettivo è rafforzare ulteriormente senso di appartenenza e coinvolgimento interno attraverso momenti di incontro e condivisione, favorendo partecipazione attiva, dialogo e diffusione della cultura aziendale. In parallelo, intendiamo organizzare anche un evento dedicato agli stakeholder su una tematica di interesse comune, per promuovere confronto, consapevolezza e collaborazione all'interno del nostro ecosistema.



A completamento delle descrizioni precedenti, la tabella seguente offre una lettura sintetica dei principali obiettivi definiti per il 2026, organizzati per finalità di beneficio comune.

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE	LINEA DI AZIONE PER IL 2025	OBIETTIVO 2026
1 Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza, inclusivo delle differenze	Valorizzare il tempo delle persone	Evolgere qualitativamente il concetto di “area break”
		Sviluppare una reportistica di BI per l'area operativa capace di individuare i clienti e gli ARD (Addetti al Rifornimento Distributori) con il maggior numero di segnalazioni attive
	Co-progettare l'offerta con i clienti	Apertura dell'attività di richiesta di cambio configurazione
		Mantenere la percentuale di resi inferiore allo 0,40% rispetto al totale merce caricata
	Rafforzare la relazione con i consumatori attraverso attività personalizzate, informative e momenti di educazione al consumo consapevole	Implementare un numero di iniziative/promozioni in App almeno pari a quello dell'anno precedente
2 Spingere l'innovazione tecnologica “human-first” per personalizzare l'esperienza e creare nuovi servizi	Evolgere l'app come piattaforma di relazione	Incrementare la percentuale di distributori non abilitati all'uso della chiave elettronica al fine di ampliare il parco macchine che prevedono l'utilizzo di App
	Migliorare efficienza e lavoro degli operatori attraverso i dati	Avviare il progetto dei giri dinamici in almeno l'80% dei giri
	Sviluppare un parco distributori sempre più smart	Estendere la telemetria almeno al 55% dei distributori installati
3 Ridurre l'impatto ambientale del servizio attraverso efficienza operativa ed energetica e soluzioni innovative	Misurare e governare l'impronta emissiva	Calcolare le emissioni di Scope 1 e 2 con evidenza dei miglioramenti raggiunti
	Aggiornare la flotta aziendale verso scelte più sostenibili	Avviare una campagna di informazione e sensibilizzazione del personale che utilizza mezzi aziendali all'utilizzo del gasolio HVO per i rifornimenti
	Ridurre le soluzioni monouso	Incrementare il numero di erogatori d'acqua installati

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE	LINEA DI AZIONE PER IL 2025	OBIETTIVO 2026
4 Proteggere e far crescere le persone, costruendo una cultura dell'eccellenza "modello Illiria"	Utilizzare l'infrastruttura BI come strumento per lavorare meglio	Sviluppare la BI KPI e la BI Finance
	Academy Illiria	Estendere l'Academy ad altre figure aziendali, come quella commerciale
	Comunicazione dal basso verso l'alto	Promuovere un modello partecipativo volto a coinvolgere i lavoratori nel raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali con l'introduzione di un Premio di Risultato (PDR)
5 Generare valore condiviso nell'ecosistema (clienti-partner-fornitori) e nei territori	Ascolto dei clienti	Aggiornare la survey e somministrare almeno 1.500
	Coinvolgimento dei fornitori in tematiche ESG	Aggiornare il questionario ESG per i fornitori, rivedendo e migliorando le domande
	Iniziative per il territorio	Sviluppare almeno 5 iniziative per il territorio, in linea con l'anno precedente
	Coinvolgimento della comunità interna ed esterna nella logica del "rito condiviso"	Riproporre l'evento Illiria On Site

Persone e Comunità

Le persone rendono possibile, ogni giorno, il funzionamento e l'evoluzione di Gruppo Illiria. Le competenze, l'esperienza e il contributo di chi lavora in azienda sono essenziali per dare continuità alle attività e rispondere alle esigenze dei clienti e degli utilizzatori. Per noi, prenderci cura delle persone significa promuovere un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso, sostenere le pari opportunità e l'inclusione e creare occasioni di apprendimento e crescita professionale.

La dimensione sociale del nostro impegno si estende anche alle comunità dei territori in cui operiamo e alle persone che utilizzano quotidianamente i nostri servizi. Nei rapporti con clienti e consumatori, gli ambiti di attenzione comprendono la qualità e la sicurezza del servizio, l'accessibilità delle soluzioni e la capacità di ascoltare le esigenze che emergono nel tempo. Nelle relazioni con le comunità, Gruppo Illiria ricerca forme di collaborazione coerenti con le caratteristiche e i bisogni dei diversi contesti territoriali.

I capitoli che seguono approfondiscono queste dimensioni complementari: le persone che lavorano in Gruppo Illiria, le relazioni con le comunità e il rapporto con clienti e utilizzatori. Per ciascun ambito vengono presentati gli impegni assunti, le attività realizzate e, quando disponibili, i risultati misurati nel corso del 2025.

Le persone che fanno vivere Gruppo Illiria

Sono le persone a rendere possibile il funzionamento dei servizi di Gruppo Illiria. Competenze tecniche, conoscenza dei territori, esperienza e capacità di relazione contribuiscono alla continuità delle attività e alla qualità del servizio offerto a clienti e utilizzatori. Per noi, conoscere la composizione della nostra organizzazione è il primo passo per comprenderne i bisogni e orientare in modo più consapevole le politiche dedicate alle persone.

LA COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO

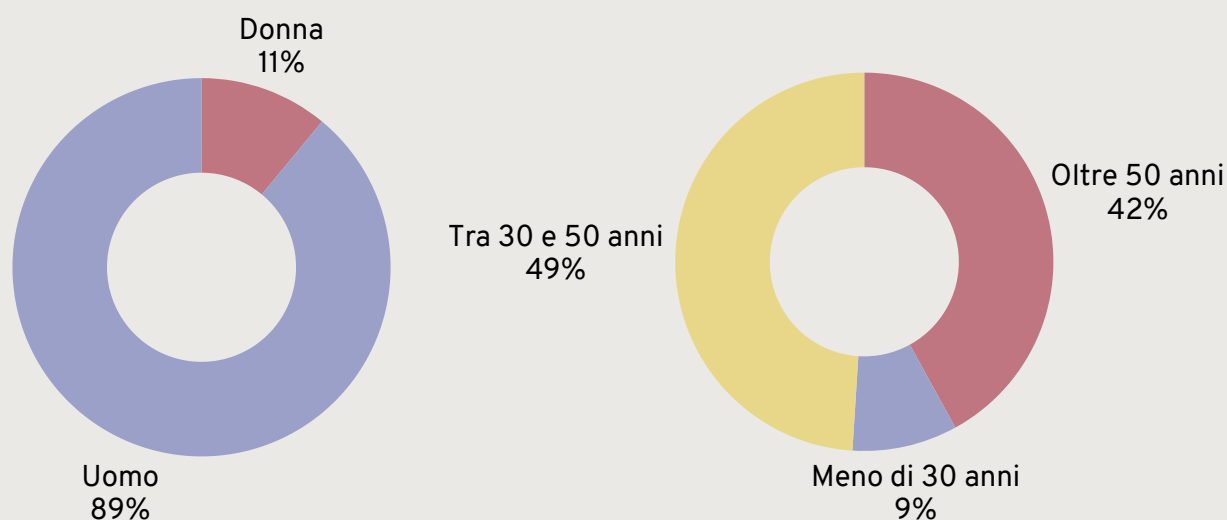
Al 31 dicembre 2025, la forza lavoro dipendente di Gruppo Illiria è pari a 512 persone, rispetto alle 514 rilevate alla fine del 2024. Tutti i dipendenti e le dipendenti inclusi nel perimetro di rendicontazione sono impiegati in Italia; la ripartizione geografica della forza lavoro coincide pertanto con il territorio nazionale. Nel complesso, la dimensione della popolazione aziendale è rimasta sostanzialmente stabile tra i due esercizi. **[GRI 2-7]**

Nel 2025 gli uomini rappresentano l'88,7% della forza lavoro dipendente, con 454 persone, mentre le donne sono 58, pari all'11,3%. Rispetto al 2024, la componente femminile è diminuita di quattro persone. Il dato restituisce una composizione ancora fortemente caratterizzata dalla presenza maschile, anche in relazione alla prevalenza di ruoli tecnici e operativi all'interno di Gruppo Illiria. **[GRI 2-7] [GRI 405-1]**

Dal punto di vista anagrafico, la quota delle persone con meno di 30 anni è aumentata dal 7,6% del 2024 al 9,0% del 2025. La fascia compresa tra 30 e 50 anni è passata dal 51,6% al 49,0%, mentre le persone con più di 50 anni rappresentano il 42,0% del totale, rispetto al 40,9% dell'anno precedente. La composizione per età mostra quindi la presenza di un patrimonio professionale consolidato, affiancato da un graduale aumento della componente più giovane. **[GRI 405-1]**

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Meno di 30 anni	37	2	39	45	1	46
Tra i 30 e i 50 anni	240	25	265	230	21	251
Oltre i 50 anni	175	35	210	179	36	215
Totale	452	62	514	454	58	512

Tabella: Popolazione aziendale per genere ed età al 31/12/2025 [GRI 2-7] [GRI 405-1]



TIPOLOGIE CONTRATTUALI E INQUADRAMENTO

Nel 2025, 456 persone si riferiscono a rapporti di lavoro a tempo indeterminato, pari all'89,1% del totale, mentre 56 persone sono riferite a contratti a tempo determinato. Rispetto al 2024, i rapporti a tempo indeterminato sono aumentati di sei e quelli a tempo determinato sono diminuiti di otto. Non risultano dipendenti con contratti a ore non garantite. [GRI 2-7]

Per Gruppo Illiria, la stabilità contrattuale è un elemento importante della relazione con le persone. Un rapporto di lavoro continuativo può offrire maggiore prevedibilità, sostenere la possibilità di progettare il proprio futuro professionale e personale e favorire la costruzione di competenze che maturano nel tempo. Per l'organizzazione, la permanenza delle persone contribuisce a preservare conoscenze tecniche, esperienza operativa e capacità di relazione con clienti e utilizzatori.

Questa continuità assume rilievo anche nei territori in cui Gruppo Illiria opera. La presenza stabile delle persone nelle filiali e nelle aree servite può rafforzare la conoscenza dei contesti locali, la continuità del servizio e le relazioni con clienti, fornitori e comunità. Il dato contrattuale rappresenta quindi non soltanto una caratteristica della forza lavoro, ma anche una condizione che può contribuire alla solidità delle attività e al radicamento territoriale di Gruppo Illiria.

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Determinato	56	8	64	52	4	56
Indeterminato	396	54	450	402	54	456
A ore	0	0	0	0	0	0
Totale	452	62	514	454	58	512

Tabella: Popolazione aziendale per genere e tipologia di contratto al 31/12/2025 [GRI 2-7] [GRI 405-1]

La distribuzione tra tempo pieno e tempo parziale è rimasta invariata in termini complessivi. Nel 2025, 493 persone sono impiegate a tempo pieno e 19 a tempo parziale. Il part-time riguarda 13 donne e 6 uomini. La possibilità di ricorrere a modalità di lavoro a tempo parziale può contribuire a rispondere a esigenze personali e familiari differenti; la sua effettiva capacità di favorire la conciliazione dipende tuttavia dalle condizioni applicate e dalle necessità delle singole persone. [GRI 2-7]

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Part-time	5	14	19	6	13	19
Full-time	447	48	495	448	45	493
Totale	452	62	514	454	58	512

Tabella: Popolazione aziendale per genere e tempo di impiego al 31/12/2025 [GRI 2-7] [GRI 405-1]

La componente più numerosa della forza lavoro è costituita dagli operai, che nel 2025 rappresentano 393 persone, seguite da 113 impiegati, 4 quadri e 2 dirigenti. La presenza femminile è concentrata soprattutto tra gli impiegati, con 47 donne, mentre tra gli operai le donne sono 9. Entrambe le posizioni dirigenziali sono ricoperte da donne; non sono invece presenti donne nella categoria dei quadri. [GRI 405-1]

La composizione per categoria professionale riflette la natura operativa delle attività di Gruppo Illiria e il ruolo centrale delle persone impegnate nel rifornimento, nella manutenzione e nella gestione quotidiana del servizio. Allo stesso tempo, i dati mostrano una distribuzione di genere non omogenea tra le diverse categorie: un elemento che viene considerato nel monitoraggio delle proprie politiche di pari opportunità e nei percorsi di sviluppo delle persone.

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	0	2	2	0	2	2
Quadro	3	1	4	4	0	4
Impiegati	67	49	116	66	47	113
Operai	382	10	392	384	9	393
Totale	452	62	514	454	58	512

Tabella: Popolazione aziendale per genere e mansione al 31/12/2025 [GRI 2-7] [GRI 405-1]

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel corso del 2025 sono entrate in Gruppo Illiria 76 persone, rispetto alle 84 del 2024. Le assunzioni hanno riguardato 75 uomini e una donna: 26 persone hanno meno di 30 anni, 44 appartengono alla fascia tra 30 e 50 anni e 6 hanno più di 50 anni. Tutte le nuove assunzioni del periodo si riferiscono a personale impiegato in Italia. [GRI 401-1]

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Meno di 30 anni	22	3	25	26	0	26
Tra i 30 e i 50 anni	42	7	49	43	1	44
Oltre i 50 anni	7	3	10	6	0	6
Totale	71	13	84	75	1	76

Tabella: Nuove assunzioni per genere ed età [GRI 401-1]

Nello stesso periodo, 80 persone hanno concluso il proprio rapporto di lavoro, rispetto alle 94 uscite del 2024. Le cessazioni del 2025 hanno riguardato 77 uomini e 3 donne e comprendono differenti cause, tra cui il pensionamento. Tutte le uscite si riferiscono a personale impiegato in Italia. [GRI 401-1]

Il tasso complessivo di turnover è pari al 16%, in diminuzione rispetto al 18% del 2024. L'indicatore è stato calcolato rapportando il numero complessivo dei dipendenti usciti nel corso dell'anno all'organico medio annuo, espresso in numero di persone, e moltiplicando il risultato per 100. **[GRI 401-1]**

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Meno di 30 anni	30	4	34	16	1	17
Tra i 30 e i 50 anni	41	7	48	45	1	46
Oltre i 50 anni	9	3	12	16	1	17
Totale	80	14	94	77	3	80

Tabella: Dipendenti in uscita per genere ed età **[GRI 401-1]**

I LAVORATORI NON DIPENDENTI

Oltre alla forza lavoro dipendente, al 31 dicembre 2025 Gruppo Illiria si avvale di lavoratori non dipendenti per un totale di 7 persone, a cui si affiancano 2 Amministratori e il Presidente del CdA. Gruppo Illiria non include nella rendicontazione ai sensi dell'Informativa GRI 2-8 i tre soggetti che ricoprono cariche di amministratore, in quanto tale disclosure si riferisce esclusivamente ai lavoratori il cui lavoro è controllato dall'organizzazione ma che non sono legati alla stessa da un rapporto di dipendenza (ad esempio personale somministrato, collaboratori esterni o tirocinanti non assunti). **[GRI 2-8]**

Tre lavoratori somministrati, tutti con meno di 30 anni, sono impiegati come addetti nell'Area Tecnica. Gli altri quattro collaboratori, tutti con più di 50 anni, svolgono incarichi relativi a Ufficio Acquisti, gestione territoriale e coordinamento dei Key Account Manager. **[GRI 2-8]**

	2024			2025		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Meno di 30 anni	0	0	0	3	0	3
Tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	0	0
Oltre i 50 anni	3	0	6	4	0	4
Totale	3	0	3	7	0	7

Tabella: Collaboratori per genere ed età al 31/12/2025 **[GRI 2-8]**

PRENDERSI CURA DELLE PERSONE: WELFARE, ASCOLTO E CONCILIAZIONE

Prendersi cura delle persone significa costruire una relazione che non si esaurisce nella dimensione contrattuale. Per noi vuol dire accompagnare chi entra nell'organizzazione, mettere a disposizione strumenti che semplifichino la vita lavorativa, creare occasioni di ascolto e considerare, per quanto compatibile con le attività svolte, le diverse esigenze personali e familiari.

Questo approccio assume particolare rilievo in una realtà come Gruppo Illiria, articolata in più filiali e caratterizzata da una prevalenza di attività operative e territoriali. Le esigenze possono infatti cambiare in relazione alla mansione, al luogo di lavoro e alla fase della vita professionale e personale. Per questo, la gestione delle persone richiede strumenti comuni, ma anche capacità di ascolto e attenzione ai diversi contesti.

UNA RELAZIONE CHE ACCOMPAGNA LE PERSONE

La crescita di Gruppo Illiria e l'integrazione, nel tempo, di nuove realtà aziendali hanno reso particolarmente rilevante il processo di inserimento delle persone. Per questo l'azienda ha progressivamente strutturato un programma HR dedicato ai nuovi assunti e introdotto strumenti digitali a supporto delle attività di ricerca, selezione e onboarding. **[GRI 3-3]**

L'obiettivo è accompagnare ogni nuova persona nella conoscenza dell'organizzazione, dei ruoli, delle modalità di lavoro e dei valori che orientano l'attività aziendale. Un inserimento strutturato favorisce il passaggio delle conoscenze, il confronto con colleghi e responsabili e una più graduale comprensione dei processi, contribuendo a ridurre le difficoltà tipiche della fase iniziale e a rafforzare il senso di appartenenza. **[GRI 3-3]**

A supporto del percorso di inserimento, Gruppo Illiria mette a disposizione un materiale di onboarding dedicato ai nuovi assunti, pensato per offrire una prima visione complessiva dell'azienda e del contesto in cui la persona entra a far parte. Il manuale introduce la presenza territoriale di Gruppo Illiria, la sede centrale di Udine, la rete di filiali e il posizionamento dell'azienda nel settore della distribuzione automatica. Presenta inoltre la storia aziendale, dalla nascita nel 2001 fino alle principali tappe di crescita, con l'obiettivo di aiutare le nuove persone a comprendere l'evoluzione dell'organizzazione e il percorso che ne ha definito l'identità.

Il percorso di onboarding comprende anche la condivisione di Mission, Vision e valori aziendali. In particolare, il materiale richiama l'obiettivo di costruire un ecosistema capace di far interagire clienti finali, partner tecnologici, fornitori e collaboratori, e di reinterpretare il significato della pausa come esperienza di benessere, appartenenza e valore. Questi elementi contribuiscono a rendere esplicito il quadro culturale entro cui ciascuna persona è chiamata a operare. **[GRI 3-3]**

Gruppo Illiria ha inoltre adottato una piattaforma cloud che supporta oltre trenta processi amministrativi e di gestione del personale. Lo strumento è finalizzato a rendere più ordinata e accessibile la gestione delle attività HR. **[GRI 3-3]**

La piattaforma semplifica le attività della funzione HR e consente alle persone di gestire in autonomia numerosi adempimenti, tra cui la timbratura da remoto, le richieste di ferie e permessi, l'inserimento dei giustificativi di assenza e la consultazione dei relativi residui. Il portale include inoltre un'area dedicata alle comunicazioni aziendali e uno spazio riservato nel quale ciascuna persona può accedere alla propria documentazione personale. In questo modo, la tecnologia contribuisce a rendere più ordinata, tempestiva e facilmente fruibile la relazione tra l'organizzazione e le sue persone.

CONCILIAZIONE E GENITORIALITÀ

La gestione delle persone considera, per quanto compatibile con le attività svolte, le esigenze personali e familiari. La prevalenza di mansioni operative e territoriali limita la possibilità di applicare in modo uniforme gli strumenti di flessibilità e rende questo impegno particolarmente impegnativo, ma non per questo meno importante.

Tra gli strumenti a supporto della conciliazione rientra la possibilità di ricorrere a modalità di lavoro a tempo parziale. Nel 2025 il lavoro part-time ha riguardato 19 persone, di cui 13 donne e 6 uomini: un dato che riflette la volontà di rispondere a esigenze di flessibilità, pur nella consapevolezza che la sua effettiva capacità di favorire la conciliazione dipende dalle condizioni applicate e dalle necessità delle singole persone. **[GRI 401-2]**

La tutela della genitorialità è inoltre uno degli ambiti presidiati dalla Politica Globale per la Parità di Genere, che richiama tra i propri impegni la gestione della maternità e della paternità e il sostegno alla conciliazione vita-lavoro. Per le mansioni operative non compatibili con lo stato di gravidanza, le valutazioni dei rischi prevedono misure dedicate, tra cui l'astensione anticipata e la tempestiva comunicazione dello stato di gravidanza ai fini dell'applicazione delle tutele previste dal D.Lgs. 151/2001.

PARITÀ DI GENERE E INCLUSIONE: UN IMPEGNO DA MISURARE

La parità di genere, le pari opportunità e inclusione rappresentano per Gruppo Illiria un impegno che intende rendere sempre più strutturato e misurabile. In un'organizzazione caratterizzata da una prevalenza di ruoli tecnici e operativi, storicamente a maggioranza maschile, lavorare sulle pari opportunità significa agire contemporaneamente sulla cultura aziendale, sui processi di gestione delle persone e sugli strumenti di monitoraggio, senza nascondere i punti di partenza. **[GRI 3-3]**

Gli impatti connessi a occupazione, diversità e non discriminazione sono gestiti attraverso politiche e procedure orientate alla stabilità dei rapporti, allo sviluppo delle competenze e alla tutela della dignità. Il Codice Etico prevede selezione e crescita professionale basate su requisiti e competenze e vieta discriminazioni legate, tra gli altri fattori, a genere, etnia, lingua, religione, opinioni, appartenenza sindacale, disabilità e condizioni personali o sociali. È inoltre possibile segnalare episodi di molestia o discriminazione all'Organismo di Vigilanza, con divieto di ritorsione. **[GRI 3-3]**

A questi presidi si affianca la Politica Globale per la Parità di Genere, adottata in coerenza con la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022. Per maggiori informazioni sulla Politica si rimanda alla sezione Le nostre politiche. **[GRI 3-3]**



EQUITÀ RETRIBUTIVA

Gruppo Illiria monitora le differenze retributive tra donne e uomini nelle diverse categorie professionali, considerando sia il salario base medio sia la remunerazione media complessiva. Il confronto è effettuato per categoria professionale, utilizzando importi medi annui resi comparabili secondo il perimetro di calcolo adottato. Il dato non è applicabile alle categorie nelle quali è presente un solo genere; nel 2025 ciò riguarda i dirigenti, categoria nella quale risultano presenti 2 donne e nessun uomo. **[GRI 405-2]**

Nel 2025, tra i quadri, il rapporto tra salario base medio delle donne e salario base medio degli uomini è pari al 102,1%, mentre il rapporto tra remunerazione media complessiva delle donne e remunerazione media complessiva degli uomini è pari all'87,5%. Per la categoria degli impiegati, il rapporto è pari all'84,11% per il salario base e all'87,15% per la remunerazione complessiva. Per gli operai, il rapporto è invece pari al 102,97% per il salario base e al 105,93% per la remunerazione complessiva. **[GRI 405-2]**

	Rapporto salario base donne/uomini	Rapporto remunerazione donne/uomini
Dirigenti	N/A	N/A
Quadri	1,021	875
Impiegati	8,411	8,715
Operai	10,297	10,593

Tabella: Divario retributivo di genere **[GRI 405-2]**

Un rapporto pari a 1,00, o al 100%, indica parità tra il valore medio delle donne e quello degli uomini. Un rapporto inferiore a 1,00 indica che il valore medio delle donne è inferiore a quello degli uomini; un rapporto superiore a 1,00 indica che il valore medio delle donne è superiore a quello degli uomini. Le differenze osservate devono essere lette considerando la composizione delle singole categorie, l'inquadramento, le mansioni svolte, l'anzianità, l'orario di lavoro, le componenti variabili o accessorie della remunerazione e gli altri elementi che possono incidere sulla retribuzione complessiva.

Il rapporto tra la remunerazione totale annua della persona con la retribuzione più elevata e la remunerazione totale annua mediana degli altri dipendenti è stato pari a 4,30. Si tratta di un valore contenuto, coerente con un modello organizzativo in cui la maggior parte delle persone è impiegata in mansioni operative inquadrate secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicabile, che nel 2025 copriva il 100% dei dipendenti. **[GRI 2-21] [GRI 2-30]**

PREVENIRE E GESTIRE LE DISCRIMINAZIONI

Il presidio contro ogni forma di discriminazione si fonda su canali di segnalazione accessibili e tutelati. Oltre alla possibilità di rivolgersi all'Organismo di Vigilanza prevista dal Codice Etico, il sistema di whistleblowing consente di trasmettere segnalazioni anche in forma anonima, garantendo la riservatezza delle persone coinvolte e il divieto di ritorsione nei confronti del segnalante. I risultati del monitoraggio sono utilizzati per individuare le aree di miglioramento e orientare l'evoluzione delle politiche e delle iniziative dedicate alle persone. **[GRI 3-3]**

Nel corso del 2025 non sono stati rilevati episodi di discriminazione. **[GRI 406-1]**

COMPETENZE CHE CRESCONO CON NOI

La formazione è per Gruppo Illiria un pilastro della crescita, tanto delle persone quanto dell'organizzazione. Sostenere i collaboratori attraverso percorsi di sviluppo permette loro di acquisire nuove competenze e di rimanere aggiornati, e consente alla Società di disporre di professionalità qualificate, capaci di rispondere alle esigenze dei clienti e di accompagnare l'evoluzione del servizio. **[GRI 3-3]**

Nel 2025, escludendo la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, sono state erogate complessivamente 1.968 ore di formazione. Le ore hanno riguardato soprattutto la categoria degli impiegati, con 714 ore per gli uomini e 343 per le donne, e quella degli operai, con 887 ore per gli uomini e 24 per le donne. Le ore di formazione media pro capite nel 2025 si sono quindi attestate a 3,84, considerando una popolazione di 512 persone.

I principali ambiti trattati nella formazione hanno riguardato la parità di genere e la formazione interna sui processi e sui ruoli aziendali. **[GRI 404-1]**

	Ore totali di formazione			Ore medie di formazione		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadro	0	0	0	0	0	0
Impiegati	714	343	1.057	108	71	94
Operai	887	24	911	23	27	23
Totale	1.601	367	1.968	35	63	38

Tabella: Ore complessive e medie di formazione per tipologia (esclusa salute e sicurezza) **[GRI 404-1]**

La piattaforma software per le risorse umane basata su cloud supporta il processo HR, tra l'altro, anche nella valutazione delle competenze, applicando pesi differenziati per mansione e gruppo di appartenenza, la valutazione a 360°, la talent matrix, la definizione di OKR e obiettivi a cascata, oltre all'analisi del turnover, dei gap di competenze, delle lacune formative e del clima lavorativo. **[GRI 3-3]**

In attesa del pieno avvio della piattaforma, nel 2025 è stato condotto un primo test di valutazione delle competenze, somministrato attraverso un modulo digitale al 100% della popolazione aziendale. Questo primo passo costituisce la base su cui costruire un sistema strutturato di valutazione periodica delle prestazioni e dello sviluppo professionale. **[GRI 404-3]**

LA SICUREZZA SI COSTRUISCE OGNI GIORNO

Per Gruppo Illiria la salute e la sicurezza delle persone rappresentano un principio irrinunciabile. La natura operativa delle nostre attività – in particolare il lavoro su strada e la movimentazione dei carichi – comporta rischi specifici, che presidiamo attraverso un sistema di gestione strutturato, certificato secondo lo standard UNI EN ISO 45001:2018 che copre tutti i lavoratori dell'organizzazione. **[GRI 3-3] [GRI 403-1] [GRI 403-8]**

Il sistema di gestione della salute e sicurezza copre tutte le attività e i siti compresi nel relativo perimetro di certificazione. La valutazione dei rischi è formalizzata nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e aggiornato periodicamente. Il DVR identifica i pericoli connessi alle diverse mansioni, ne valuta probabilità e gravità e definisce le misure di prevenzione e protezione, anche residue, da adottare per ciascuna attività. **[GRI 403-1] [GRI 403-2]**

Il presidio della sicurezza è affidato a un Servizio di Prevenzione e Protezione articolato in ruoli espressamente individuati e nominati: il Datore di lavoro, il Responsabile e l'Addetto del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Medico competente coordinatore, il Delegato alla sicurezza, i preposti individuati per ciascuna sede e gli addetti alla gestione delle emergenze. Tra le mansioni oggetto di specifica valutazione rientra quella dell'Addetto al Rifornimento dei Distributori automatici (ARD), per la quale sono presidiati, tra gli altri, i rischi connessi all'uso dei mezzi aziendali su strada, alla movimentazione dei carichi, al lavoro a contatto con il pubblico e alle postazioni di lavoro isolato. **[GRI 403-2]**

Le persone partecipano attivamente al sistema di gestione della salute e sicurezza e possono proporre soluzioni di miglioramento attraverso la bacheca aziendale e il contatto diretto con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, tramite e-mail, telefono o di persona. La consultazione dei lavoratori e la divulgazione delle informazioni in materia costituiscono parte integrante del funzionamento del sistema. **[GRI 403-4]**

La formazione è una leva fondamentale della prevenzione. Nel 2025 sono state erogate 1.024 ore di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza – 160 ore agli impiegati uomini, 32 alle impiegate donne, 804 agli operai e 28 alle operaie – affiancate da 417 ore di formazione facoltativa sugli stessi temi. La formazione comprende sia contenuti di carattere generale sia approfondimenti sui pericoli, le attività e le situazioni specifiche connesse alle diverse mansioni. **[GRI 403-5]**

	Ore formazione obbligatoria			Ore formazione facoltativa		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadro	0	0	0	0	0	0
Impiegati	160	32	192	105	65	170
Operai	804	28	832	237	10	247
Totale	964	60	1024	342	75	417

Tabella: Ore di formazione in salute e sicurezza per genere e categoria **[GRI 403-5]**

Accanto alla formazione, anche la sensibilizzazione riveste un ruolo centrale nella diffusione di una cultura della sicurezza. Nel 2025 Gruppo Illiria ha organizzato l'evento pubblico "La sicurezza parte da noi - Il ruolo di ognuno nella prevenzione", dedicato a un messaggio essenziale: la sicurezza non è soltanto un adempimento, ma un comportamento quotidiano che prende forma attraverso responsabilità individuale, formazione, innovazione e collaborazione. Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori.

A integrazione della tutela della salute, Gruppo Illiria agevola l'accesso dei lavoratori a servizi sanitari extra-lavorativi attraverso la convenzione con Fondo Est, il fondo di assistenza sanitaria integrativa che garantisce prestazioni e rimborsi aggiuntivi rispetto a quelli offerti dal Servizio Sanitario Nazionale. **[GRI 403-6]**



L'ANDAMENTO DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Le azioni messe in atto – dal piano formativo alle misure di prevenzione – hanno contribuito, negli anni, a contenere il numero di infortuni. Nel 2025 si sono registrati 10 infortuni, in calo rispetto ai 12 del 2024, con un indice di frequenza in ulteriore diminuzione. Si segnala tuttavia un aumento del numero complessivo di giorni di infortunio e del numero medio di giorni per infortunio, riconducibile a un numero più contenuto di eventi ma di gravità mediamente superiore. Non si sono verificati incidenti gravi né incidenti stradali nel 2025, e non si registrano non conformità in materia di sicurezza. **[GRI 403-9]**

	2024	2025
Numero di infortuni	12	10
Indice di frequenza (senza straordinari)	1,379	1,137
Indice di frequenza (con straordinari)	1,347	1,114
Numero giorni di infortunio	113	349
Numero giorni medi per infortunio	942	349
Indice di gravità (senza straordinari)	13	40
Indice di gravità (con straordinari)	13	39
Indice di incidenza	256	196
Incidenti stradali	0	0
Incidenti gravi	0	0

Tabella: Indicatori di salute e sicurezza sul lavoro **[GRI 403-9]**

Tra i fattori di rischio presidiati rientra anche lo stress lavoro-correlato, affrontato attraverso la formazione e l'informazione del personale e la segnalazione tempestiva delle situazioni critiche. **[GRI 403-2]**

CLIENTI E CONSUMATORI: UN'ESPERIENZA PENSATA PER CHI CI SCEGLIE

Il servizio di Gruppo Illiria coinvolge quotidianamente due principali categorie di stakeholder:

- le organizzazioni clienti, presso le quali vengono installate e gestite le soluzioni di ristoro;
- i consumatori finali che utilizzano i distributori automatici nei luoghi di lavoro, di studio, di cura e di aggregazione.

Qualità, sicurezza, continuità e accessibilità del servizio rappresentano pertanto elementi centrali dell'impegno dell'azienda verso entrambi. **[GRI 3-3]**

Gruppo Illiria serve complessivamente oltre 13.000 clienti nei canali vending e Office Coffee Service (OCS), a cui si affiancano 240.672 consumatori registrati nell'App Coven. Il portafoglio comprende aziende industriali, attività commerciali, uffici privati, scuole e università, strutture sanitarie e case di riposo, centri fitness, forze dell'ordine e luoghi ad alta frequentazione, sia al chiuso sia all'aperto.

QUALITÀ E SICUREZZA LUNGO L'INTERO SERVIZIO

Le attività operative sono supportate da controlli periodici, programmi di manutenzione e strumenti digitali che consentono di monitorare il funzionamento dei distributori e di intervenire tempestivamente in presenza di anomalie. Il presidio della qualità si sviluppa lungo tre direttrici principali:

1. il monitoraggio del servizio, che comprende la programmazione dei rifornimenti, il controllo delle scadenze e la rilevazione automatica delle consumazioni;
2. il rispetto della catena del freddo, dallo stoccaggio dei prodotti nelle celle frigorifere al trasporto mediante attrezzature refrigerate;
3. la manutenzione e la sanificazione dei distributori, attraverso interventi programmati e preventivi e il controllo delle temperature.

Poiché le bevande calde erogate dai distributori sono composte prevalentemente da acqua, particolare attenzione è dedicata anche alla sua qualità. L'acqua, generalmente prelevata dalla rete idrica presente presso il cliente, viene trattata attraverso filtri BRITA installati nei distributori, che contribuiscono al bilanciamento dei sali e alla riduzione di cloro e composti organici. I filtri BRITA offrono inoltre un contributo sostenibile, in quanto vengono riciclati una volta esausti.

BRITA **illiria**

2025 Certificate of Recycling

Il Gruppo Illiria nel 2025 ha partecipato attivamente al BRITA Recycling Program e ha reso le cartucce esauste tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2025. BRITA Italia certifica di aver spedito queste cartucce al proprio impianto di Recycling in Germania.

Grazie alla scelta di soluzioni BRITA nel 2025 Gruppo Illiria ha contribuito a ridurre di 12,449 tonnellate di CO₂ (calcolate per tipologia di filtro acquistato e reso, in fase di produzione e riciclo), pari a 248.979 tazze di caffè.

Andrea Infanti
National Field Sales Manager
BRITA Professional

BRITA Recycling Program

Cosa succede alle componenti dei filtri resi?

Plastica	Carboni Attivi	Resine a scambio ionico
 INDUSTRIA PLASTICA	 TRATTAMENTO ACQUE REFLUE	 PRODOTTI BRITA

Nel 2025 sono state effettuate 5.330 ispezioni sui punti vendita e 203 controlli sugli automezzi impiegati per il servizio. Le verifiche sui veicoli riguardano, tra gli altri aspetti, le condizioni esterne e della cabina, l'igiene del vano di carico, l'assortimento e le scadenze dei prodotti, il corretto funzionamento della cella refrigerata, l'integrità delle attrezzature e degli scaffali, la disponibilità dei dispositivi di protezione individuale, la documentazione obbligatoria, la divisa e la corretta gestione dei resi e delle consegne sospese.

Nel corso dell'anno è stata registrata una sanzione amministrativa, pari a 7.000 euro, irrogata da un'autorità di controllo per la presenza di prodotti scaduti all'interno di un distributore. Alla medesima tipologia di non conformità sono inoltre riconducibili tre penali contrattuali applicate da clienti. In tutti i casi, Gruppo Illiria ha analizzato le cause e adottato tempestivamente le necessarie azioni correttive, rafforzando le attività di controllo e prevenzione. **[GRI 416-2] [GRI 2-27] [GRI 2-25]**

Nel 2025 non si sono invece verificati episodi di non conformità relativi all'etichettatura e alle informazioni su prodotti e servizi, né episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing. **[GRI 417-2] [GRI 417-3]**

Gruppo Illiria gestisce gli impatti connessi alla tutela della privacy attraverso politiche e procedure conformi alla normativa applicabile, responsabilità organizzative definite, misure tecniche e organizzative per prevenire accessi non autorizzati, perdita o diffusione dei dati, attività di formazione e sensibilizzazione, canali per la gestione delle segnalazioni e processi di monitoraggio e risposta agli incidenti, valutandone l'efficacia sulla base delle eventuali violazioni, dei reclami ricevuti e delle azioni correttive adottate. **[GRI 3-3]**

La protezione dei dati dei clienti costituisce un ulteriore ambito di attenzione. Nel 2025 non sono pervenute denunce comprovate relative a violazioni della privacy dei clienti, né da parte di soggetti esterni né da autorità di controllo. Nello stesso periodo non sono stati identificati episodi di fuga, furto o perdita di dati dei clienti. **[GRI 418-1]**



ASCOLTO E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Gruppo Illiria monitora le segnalazioni per individuare problemi ricorrenti e definire le azioni di gestione. Nel sistema aziendale, la “lamentela” riguarda un problema ricorrente e include anche le segnalazioni di infestanti. Queste ultime possono dipendere anche dalle condizioni ambientali del luogo di installazione. I reclami sono invece gestiti attraverso un processo distinto. Nel 2025 sono state registrate 1.513 chiamate di lamentela, in diminuzione rispetto alle 1.676 del 2024 e alle 1.765 del 2023. Il dato evidenzia un progressivo miglioramento nel triennio.

	2023	2024	2025
Numero di chiamate per lamentele	1.765	1.676	1.513

Tabella: Numero di chiamate per lamentele

Nel corso dell’anno la procedura di gestione delle lamentele è stata ulteriormente affinata ed è stata erogata una formazione specifica ai Responsabili di Filiale, dedicata al monitoraggio e alla chiusura delle segnalazioni non ancora gestite nel sistema. La riduzione osservata è contemporanea a tali interventi, ma i dati disponibili non permettono di isolarne l’effetto. Per il 2026 l’obiettivo è portare il tempo medio di chiusura al di sotto di due giorni lavorativi.

Le chiamate relative ai guasti sono diminuite da 172.022 nel 2024 a 152.071 nel 2025, risultando inferiori anche al dato del 2023. Per il 2026 la Direzione ha definito un obiettivo di mantenimento; il dato sarà letto insieme al parco distributori e al numero di erogazioni.

	2023	2024	2025
Numero di chiamate per guasti	160.606	172.022	152.071

Tabella: Numero di chiamate per guasti

Nel 2025 i tempi di risoluzione dei guasti mostrano una distribuzione sostanzialmente stabile rispetto all’anno precedente, con il 27,04% degli interventi risolto in meno di un’ora e l’11,89% entro due ore. Complessivamente, il 38,93% dei guasti è stato risolto entro due ore, il 71,47% entro otto ore e l’83,13% entro sedici ore. Gli interventi conclusi entro quarantotto ore rappresentano il 92,31% del totale, mentre il 7,70% ha richiesto tempi superiori. Il confronto con il 2024 evidenzia una sostanziale continuità nella quota di guasti risolti oltre le quarantotto ore, pari al 7,76% nell’anno precedente, mentre rispetto al 2023 si osserva una riduzione della quota di interventi risolti nelle fasce più rapide, in particolare entro una e due ore.

Questi dati confermano l'importanza di leggere il numero complessivo di chiamate per guasti insieme ai tempi di risoluzione, al parco installato e al numero di erogazioni, così da valutare non solo la frequenza delle segnalazioni, ma anche la capacità di risposta del servizio tecnico.

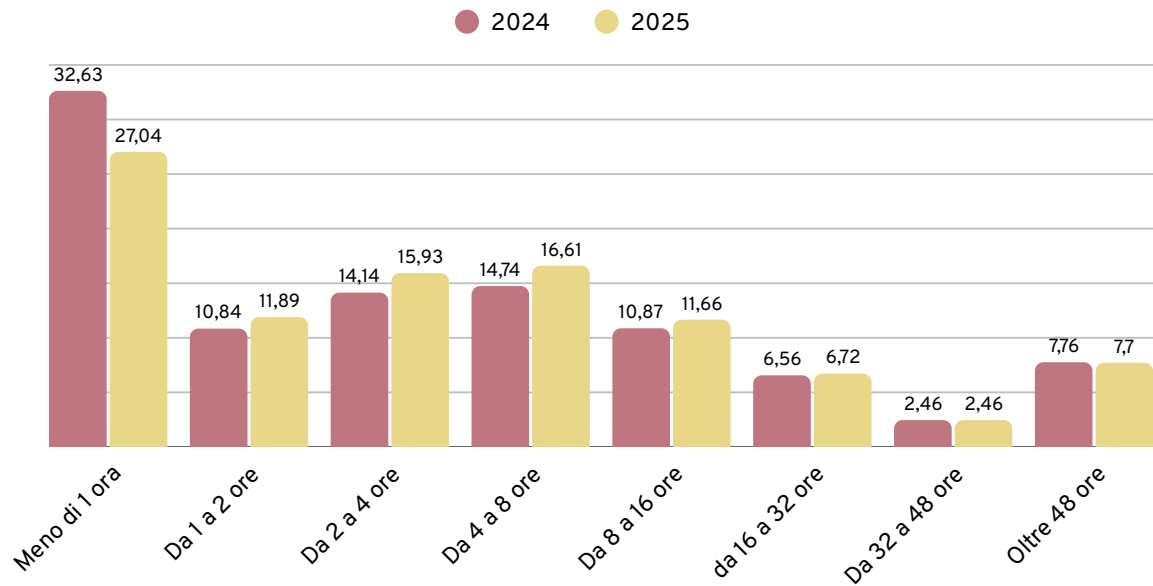


Grafico: Tempo di risoluzione dei guasti, valori in percentuale.

LA PROMOZIONE DI SCELTE ALIMENTARI PIÙ CONSAPEVOLI

Gruppo Illiria riconosce il ruolo di un'alimentazione varia ed equilibrata nel benessere delle persone. Per ampliare le possibilità di scelta anche nei consumi fuori casa, l'azienda porta avanti il proprio progetto "FreeFrom" e inserisce nei distributori linee dedicate a specifiche preferenze ed esigenze alimentari, tra cui prodotti biologici, senza glutine, vegani ed equosolidali. Le diverse tipologie sono opportunamente segnalate all'interno dei distributori, così da renderle facilmente riconoscibili dai consumatori. **[GRI 416-1]**

Nel 2025 le erogazioni attribuite alla linea "sana alimentazione" sono state complessivamente 9.848.311. Tra le categorie considerate, i prodotti senza glutine registrano il numero più elevato di erogazioni, seguiti dai prodotti vegani, biologici ed equosolidali.

	2024	2025
Biologici	235.384	254.207
Gluten Free	9.939.077	8.775.980
Equosolidali	41.966	35.821
Vegan	805.857	782.303
Totale	11.022.284	9.848.311

Tabella: Erogazioni Linea "sana alimentazione"

IL VALORE CONDIVISO NEI TERRITORI

Per Gruppo Illiria la responsabilità sociale d'impresa si traduce in azioni concrete a favore delle comunità e dei territori in cui opera. Crediamo che le imprese siano oggi corresponsabili dei cambiamenti sociali e, nel corso degli anni, abbiamo accolto questa responsabilità sostenendo numerose realtà del terzo settore e progetti di valore culturale, educativo e ambientale. **[GRI 3-3]**

Le iniziative a favore della comunità nascono dall'ascolto dei bisogni dei territori e si sviluppano spesso in collaborazione con organizzazioni non profit, scuole e università. Anche nel 2025 abbiamo proseguito il nostro impegno lungo le direttrici consolidate negli anni: il sostegno alle realtà solidali, la promozione di una corretta cultura ambientale e la collaborazione con il mondo della scuola e della formazione. **[GRI 413-1]**

Tra le iniziative più concrete a sostegno delle comunità rientra la donazione di prodotti alimentari prossimi alla scadenza a favore di associazioni e organizzazioni impegnate nell'assistenza alle persone in difficoltà, tra cui il Banco Alimentare. Nel 2025 le filiali di Udine, Treviso e Modena hanno donato complessivamente 27.920 prodotti: 12.044 dalla filiale di Udine, 3.343 da quella di Treviso e 12.533 dalla filiale di Modena. **[GRI 413-1]**

	Pezzi donati
Filiale di Udine	12.044
Filiale di Treviso	3.343
Filiale di Modena	12.533

Nel corso del 2026 il progetto sarà progressivamente esteso a tutte le filiali di Gruppo Illiria, con l'obiettivo di rendere questa pratica più strutturata e omogenea. **[GRI 413-1]**

In occasione delle festività natalizie, Gruppo Illiria ha inoltre scelto di attribuire un significato sociale al tradizionale omaggio destinato ai collaboratori, sostenendo la campagna "Un Natale buono per tutti" promossa dal Banco Alimentare: acquistando i prodotti natalizi dell'azienda Bennati Società Benefit, parte del ricavato è stato devoluto per donare pasti e sostenere le persone in difficoltà in tutta Italia.

Gruppo Illiria crede inoltre nell'importanza di accompagnare lo sviluppo delle nuove generazioni e di costruire un ponte tra il mondo della scuola e quello del lavoro. Per questo collabora con scuole e università del territorio attraverso programmi di tirocinio e stage, visite guidate in azienda e attività di ricerca e testimonianza. Nel 2025 Gruppo Illiria ha ospitato 3 tirocini curriculari e un'esperienza di alternanza scuola-lavoro. **[GRI 413-1]**

	2025
Tirocini curriculari	3
Stage alternanza scuola-lavoro	1
Totale	4

Tabella: Numero di tirocini ospitati nel 2025

Nel 2025 Gruppo Illiria ha inoltre messo a disposizione la sede di Udine come luogo di incontro e confronto per iniziative dedicate all'innovazione e alla trasformazione digitale. In particolare, la sede ha ospitato l'evento "Accelerating Intelligence: l'AI al servizio della velocità e dell'innovazione", organizzato in collaborazione con Salone d'Impresa. L'incontro ha coinvolto imprenditori, manager, esperti e rappresentanti di imprese del territorio in un confronto sulle applicazioni dell'intelligenza artificiale nei processi aziendali, con attenzione al supporto alle decisioni strategiche, all'efficienza operativa, alla supply chain, al marketing e al customer service. La partecipazione e l'ospitalità dell'evento confermano il ruolo dell'azienda come spazio aperto al dialogo tra imprese, competenze e innovazione. **[GRI 413-1]**

La sede di Udine è stata inoltre utilizzata come location per alcune riprese della fiction Rai "Se fossi te", una miniserie coprodotta da Rai Fiction ed Eagle Original Content e realizzata con il contributo della Friuli-Venezia Giulia Film Commission. L'iniziativa ha inserito gli spazi aziendali in un progetto audiovisivo legato alla valorizzazione del territorio regionale, creando un'occasione di incontro tra impresa, cultura e narrazione. Il coinvolgimento in una produzione televisiva nazionale rappresenta un modo ulteriore per rendere l'azienda partecipe della vita culturale del territorio, mettendo a disposizione luoghi di lavoro che, per alcuni giorni, sono diventati anche spazi di racconto e creatività. **[GRI 413-1]**

Per conoscere meglio le iniziative a favore del territorio si rimanda alla sezione Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori.



Ambiente e Risorse

La tutela dell'ambiente è parte integrante del modo in cui Gruppo Illiria progetta ed eroga il proprio servizio. Gli impatti più rilevanti sono connessi ai consumi di combustibili della flotta, all'energia utilizzata nelle sedi, all'impiego di materiali e imballaggi, alla gestione dei rifiuti e all'uso dell'acqua nelle attività tecniche. Il Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo la UNI EN ISO 14001:2015, supporta l'identificazione degli aspetti ambientali, il presidio degli obblighi di conformità, il monitoraggio delle prestazioni e la definizione di azioni di miglioramento. Le responsabilità operative sono attribuite alle funzioni competenti e coordinate nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, con il coinvolgimento della Direzione. **[GRI 3-3]**

Nel 2025 Gruppo Illiria ha rafforzato la propria base informativa ambientale attraverso il primo inventario strutturato delle emissioni di gas a effetto serra di Scope 1 e Scope 2. La misurazione rappresenta il punto di partenza per definire obiettivi quantitativi, migliorare l'efficienza energetica e orientare gli interventi sulle principali fonti di impatto.



Cambiamento climatico: misurare le emissioni di gas effetto serra

La gestione delle emissioni di gas a effetto serra rappresenta un elemento centrale dell'impegno ambientale di Gruppo Illiria. La capillarità territoriale del servizio, il rifornimento e l'assistenza dei distributori e il funzionamento delle sedi aziendali comportano infatti consumi energetici e di carburante che generano emissioni dirette e indirette.

La misurazione dell'impronta emissiva consente di individuare le principali fonti di impatto, orientare le decisioni operative e definire progressivamente interventi di riduzione. In questa prospettiva, Gruppo Illiria ha quantificato le emissioni di Scope 1 e Scope 2 relative al 2025, confrontandole con quelle rilevate nel 2024. **[GRI 3-3]**

L'inventario è stato predisposto secondo i criteri del Greenhouse Gas Protocol e comprende le emissioni prodotte dai siti italiani inclusi nel perimetro di calcolo. Le emissioni sono espresse in tonnellate di anidride carbonica equivalente, o tCO₂e, unità che consente di ricondurre a un unico parametro i diversi gas a effetto serra considerati.

L'analisi comprende:

- le emissioni dirette di **Scope 1**, derivanti dal consumo di gas naturale per il riscaldamento e dai carburanti utilizzati dalla flotta aziendale;
- le emissioni indirette di **Scope 2**, associate alla produzione dell'energia elettrica acquistata e consumata da Gruppo Illiria.

Le emissioni Scope 2 sono calcolate secondo due approcci complementari:

- il metodo *location-based* applica il fattore emissivo medio della rete elettrica dell'area nella quale l'energia viene consumata;
- il metodo *market-based* considera invece le caratteristiche dell'energia acquistata e gli eventuali strumenti contrattuali che ne attestano l'origine.

Per convertire i dati di consumo in emissioni sono stati utilizzati fattori tratti dalle banche dati del Governo del Regno Unito e dell'Association of Issuing Bodies.

Il calcolo non comprende, in questa fase, le emissioni indirette di Scope 3 associate, ad esempio, ai beni e servizi acquistati, alla logistica affidata a terzi, agli spostamenti delle persone, all'utilizzo dei prodotti distribuiti e al loro fine vita.

Le emissioni fuggitive derivanti dai gas refrigeranti sono state escluse dall'inventario 2025 in quanto valutate come non materiali. Le apparecchiature considerate utilizzano infatti unità frigorifere di piccole dimensioni, ermeticamente sigillate e con una carica di refrigerante compresa indicativamente tra 80 e 350 grammi. In caso di malfunzionamento, il modulo viene sostituito integralmente e inviato a un centro di assistenza specializzato, senza effettuare attività di ricarica o rilascio del gas presso le sedi aziendali.

Le emissioni GHG

Nel 2025 le emissioni dirette di Scope 1 sono state pari a 2.229,51 tCO₂e. La principale fonte è rappresentata dalla combustione mobile, riconducibile alla flotta aziendale, che ha generato 2.103,45 tCO₂e, pari al 94,35% dello Scope 1. La combustione stazionaria, legata prevalentemente al gas naturale utilizzato per il riscaldamento, ha prodotto 126,06 tCO₂e, corrispondenti al restante 5,65%. **[GRI 102-5]**

Le emissioni Scope 2 calcolate secondo il metodo location-based sono state pari a 213,44 tCO₂e. Considerando questo approccio, le emissioni complessive di Scope 1 e Scope 2 ammontano a 2.442,95 tCO₂e: lo Scope 1 rappresenta il 91,3% del totale, mentre lo Scope 2 incide per l'8,7%. **[GRI 102-6]**

Secondo il metodo market-based, le emissioni Scope 2 risultano invece pari a zero. Il risultato è associato all'acquisizione e al ritiro di certificati di Garanzia di Origine relativi a 300 MWh di energia prodotta da fonte eolica. Questi strumenti consentono di attribuire un fattore di emissione nullo al corrispondente volume di elettricità acquistata. **[GRI 102-6]**

Il confronto interannuale evidenzia una riduzione delle emissioni complessive calcolate secondo il metodo location-based, passate da 2.656,88 tCO₂e nel 2024 a 2.442,95 tCO₂e nel 2025, con una diminuzione di 213,93 tCO₂e, pari all'8,1%.

	2024 (tCO ₂ e)	2025 (tCO ₂ e)	Variazione %
Combustione stazionaria	14,435	12,606	-127%
Combustione mobile	2.302,12	2.103,45	-86%
Totale Scope 1	2.446,47	2.229,51	-0.89
Scope 2 location-based	21,041	21,344	14%
Totale Scope 1 e 2 location-based	2.656,88	2.442,95	-0.81
Scope 2 market-based	0	0	—
Totale Scope 1 e 2 market-based	2.446,47	2.229,51	-0.89

Tabella: Emissioni di Scopo 1 e 2 [GRI 102-5] [GRI 102-6]

La riduzione complessiva intercorsa tra i due anni è riconducibile principalmente al calo delle emissioni della flotta, diminuite di 198,67 tCO₂e rispetto al 2024. Anche le emissioni derivanti dalla combustione stazionaria mostrano una contrazione, pari a 18,29 tCO₂e. Le emissioni Scope 2 location-based registrano invece un incremento contenuto, pari a 3,03 tCO₂e.

Il confronto conferma che la mobilità aziendale costituisce la principale area sulla quale concentrare gli interventi di decarbonizzazione. Il solo trasporto rappresenta infatti oltre il 94% delle emissioni dirette e circa l'86% delle emissioni complessive location-based del 2025. Il miglioramento registrato costituisce un segnale positivo, ma dovrà essere osservato su un periodo più ampio e analizzato insieme all'andamento dei chilometri percorsi, dei volumi serviti e dei consumi specifici, così da distinguere gli effetti delle misure di efficientamento da quelli legati alle variazioni dell'attività.

Per maggiori informazioni sulla composizione della flotta aziendale si rimanda alla sezione *Ridurre l'impatto ambientale del servizio*.

Le priorità di miglioramento

A partire dai risultati dell'inventario, Gruppo Illiria intende rafforzare il presidio delle emissioni attraverso alcune direttrici prioritarie:

- migliorare la raccolta dei dati relativi ai chilometri percorsi, ai carburanti consumati e alle prestazioni delle diverse tipologie di veicolo;
- proseguire il rinnovo della flotta, valutando la progressiva introduzione di mezzi a minori emissioni o ad alimentazione elettrica;
- ottimizzare i percorsi e l'organizzazione del servizio, riducendo, dove possibile, gli spostamenti e i consumi associati;
- mantenere e ampliare il ricorso a energia elettrica coperta da Garanzie di Origine, verificando annualmente la corrispondenza tra i certificati ritirati e i consumi effettivi;

- istituire un registro delle unità frigorifere sostituite, per consolidare nel tempo la valutazione di non materialità delle emissioni fuggitive;
- estendere progressivamente l'inventario allo Scope 3, così da comprendere gli impatti indiretti della catena del valore e disporre di una rappresentazione più completa dell'impronta climatica di Gruppo Illiria.

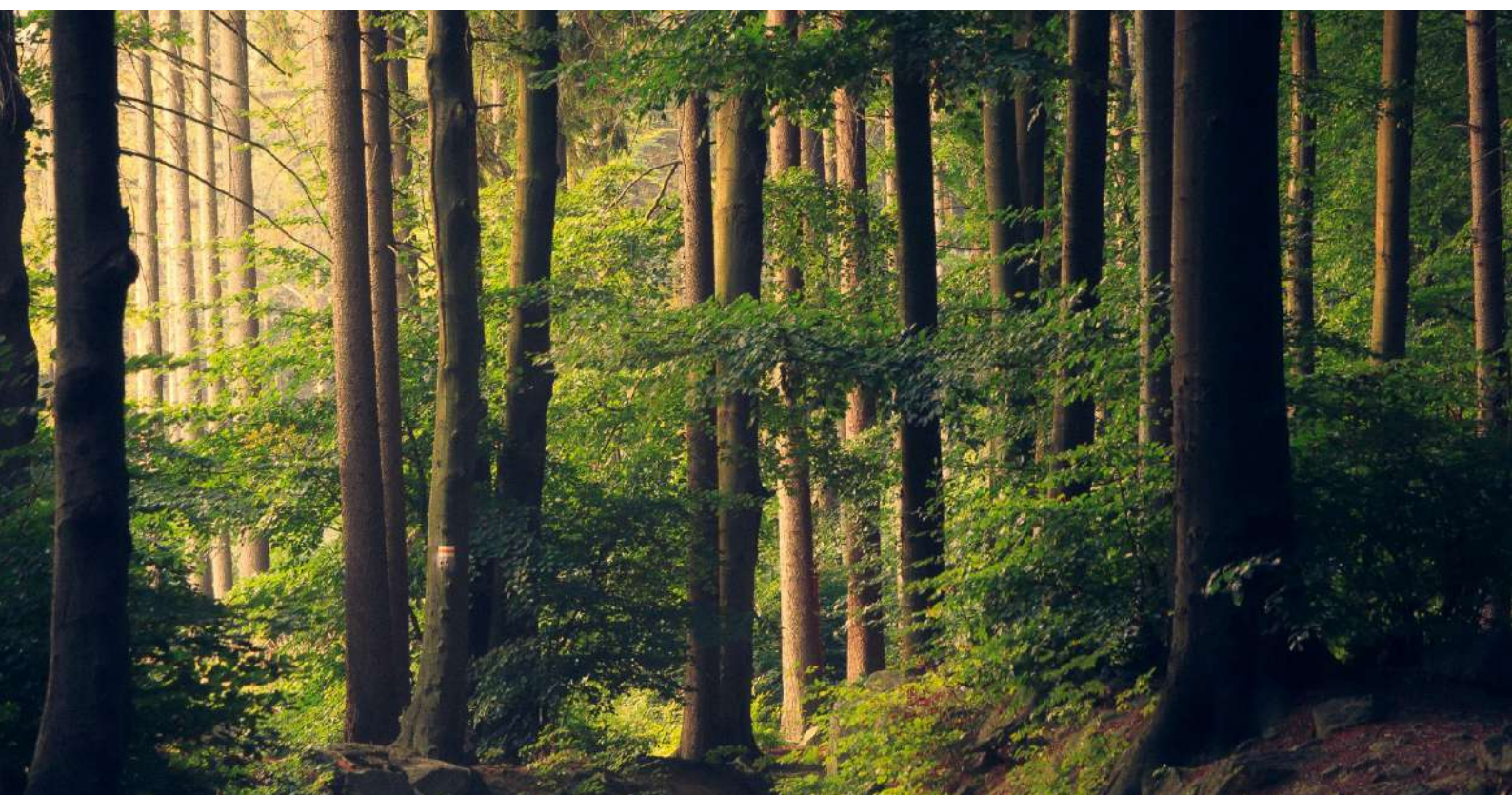
La misurazione annuale delle emissioni permetterà di verificare la continuità dei risultati raggiunti, valutare l'efficacia degli interventi e definire obiettivi quantitativi di riduzione sostenuti da una base dati progressivamente più solida e comparabile.

Il progetto Bioforest

Gruppo Illiria sostiene dal 2017 Bioforest, associazione che si adopera per la rigenerazione degli ambienti naturali, con lo scopo di promuovere un nuovo dialogo fra ecologia e industria. Grazie al suo contributo, Gruppo Illiria contribuisce alla riforestazione e rigenerazione di ecosistemi forestali in Italia e nel mondo.

In particolare, Gruppo Illiria, con il Programma Bioforest, sostiene il patrimonio naturale del Friuli-Venezia Giulia delle Risorgive di Vinchiaruzzo, un'area umida di primaria importanza.

Nel 2025 sono stati donati 8.838,72€.



Energia: consumi e fonti

I consumi energetici diretti di Gruppo Illiria sono collegati soprattutto alla mobilità della flotta e, in misura più contenuta, al riscaldamento delle sedi. L'energia elettrica alimenta gli uffici, i magazzini, le aree tecniche e le attrezzature utilizzate nelle attività operative. Le politiche ambientali mirano a ridurre i consumi, migliorare l'efficienza e aumentare progressivamente il ricorso a energia da fonti rinnovabili certificate. **[GRI 103-1]**

	Unità di misura	2024	2025	Variazione %
Gas naturale	Smc	69.844	60.994	-127%
Energia elettrica acquistata	kWh	894.458	907.336	14%
Gasolio per autotrazione	litri	n.d.	817.837	n.d.
Benzina per autotrazione	litri	n.d.	453	n.d.
Garanzie di Origine annullate	MWh	n.d.	300	n.d.

Tabella: Consumi energetici nelle unità di origine 2024-2025 **[GRI 103-2]**

Tra il 2024 e il 2025 il consumo di gas naturale è diminuito del 12,7%, mentre l'elettricità acquistata è aumentata dell'1,4%.

La tabella riporta dati di attività e non costituisce ancora il consumo energetico complessivo espresso in un'unica unità ai sensi del GRI 103-2. Dal 2026 l'azienda intende convertire i consumi in un'unica unità energetica, definire indicatori di intensità coerenti con il modello di business e documentare separatamente le riduzioni riconducibili a specifiche iniziative. **[GRI 103-4] [GRI 103-5]**



Materiali: ridurre l'impiego di risorse e migliorare le scelte di prodotto

I principali materiali monitorati da Gruppo Illiria sono carta e cartone, plastica, ferro e acciaio. Carta, cartone e plastica sono collegati soprattutto agli imballaggi e ai materiali di consumo, mentre i metalli derivano prevalentemente dalle attività dell'area tecnica e dalla gestione delle apparecchiature. Nel 2025 i materiali monitorati sono stati complessivamente pari a 193.040 kg, in diminuzione del 17,0% rispetto al 2024. **[GRI 301-1]**

	Unità di misura	2024	2025
Carta e cartone	kg	183.48	155.06
Plastica	kg	13.58	28.29
Ferro e acciaio	kg	35.5	9.69
Totale materiali monitorati	kg	232.56	193.04

Tabella: Materiali monitorati per peso **[GRI 301-1]**

Il servizio di distribuzione automatica comporta l'impiego di prodotti confezionati, imballaggi, bicchieri, capsule, cialde e componenti destinati alla manutenzione e alla rigenerazione delle apparecchiature. Il monitoraggio di questi flussi consente di comprendere l'evoluzione del mix di prodotti e di individuare progressivamente opportunità di riduzione, sostituzione e recupero dei materiali. **[GRI 301-1]**

Nel confronto con il 2024, nel 2025 i quantitativi acquistati di carta e cartone sono diminuiti del 15,5%, mentre ferro e acciaio hanno registrato una riduzione del 72,7%. La plastica è invece aumentata del 108,3%, dopo il valore particolarmente contenuto dell'esercizio precedente.

Le variazioni devono essere interpretate considerando l'andamento delle attività operative, degli acquisti e degli interventi effettuati sulle apparecchiature. Per rendere più significativa l'analisi nel tempo, Gruppo Illiria intende affiancare ai valori assoluti indicatori rapportati ai volumi di attività.

Nel 2025 sono state registrate 86.305.403 erogazioni effettuate con **bicchieri Hybrid e R-Hybrid, entrambi progettati per ridurre l'impatto ambientale rispetto alle alternative tradizionali, con un abbattimento delle emissioni fino al 40%.** L'R-Hybrid rappresenta un'evoluzione del modello Hybrid: oltre a mantenere una ridotta impronta di carbonio, incorpora plastica già utilizzata, riducendo il ricorso a materia prima vergine.



Alle erogazioni con bicchieri Hybrid e R-Hybrid si aggiungono 14.061.824 erogazioni con bicchieri in carta. Inoltre, i 249 distributori d’acqua collegati alla rete idrica possono contribuire a contenere il ricorso alle bottiglie monouso in PET nei contesti in cui sostituiscono o integrano le modalità di erogazione tradizionali. Il beneficio effettivo sarà progressivamente valutato attraverso il monitoraggio delle erogazioni e, ove possibile, la stima delle confezioni monouso evitate.

	Unità di misura	2024	2025
Bicchieri Hybrid	n	85.909.110	86.305.403
Bicchieri in carta	n	15.168.248	14.061.824
Prodotti km 0	n	2.940.332	2.894.804

La gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti segue una logica che privilegia, ove possibile, la prevenzione, il riutilizzo e il recupero rispetto allo smaltimento. Gli impatti si generano sia nelle attività dirette - manutenzione, revisione delle macchine, gestione dei magazzini - sia a valle del servizio, attraverso imballaggi, bicchieri, palette, bottiglie e altri materiali utilizzati nei punti di ristoro. Il presidio richiede quindi il coinvolgimento di fornitori, clienti, utilizzatori e operatori autorizzati.

[GRI 306-1] [GRI 306-2]

Nell'area tecnica, la revisione e la rigenerazione dei distributori contribuiscono a prolungarne la vita utile e a ridurre il ricorso a nuove apparecchiature. Attraverso il progetto RiVending, promosso da CONFIDA insieme ai consorzi di filiera, Gruppo Illiria mette inoltre a disposizione dei clienti contenitori dedicati alla raccolta di bicchieri e bottiglie in plastica, favorendone l'avvio a riciclo in circuiti specializzati. Per maggiori informazioni sul progetto RiVending si rimanda alla sezione *Rendere la "pausa Illiria" un rito condiviso di benessere e appartenenza*.

Nel 2025 Gruppo Illiria ha prodotto complessivamente 637,05 tonnellate di rifiuti, di cui 80,05 tonnellate di rifiuti pericolosi e 557 tonnellate di rifiuti non pericolosi. La quota prevalente, pari a 581 tonnellate e corrispondente a circa il 91,2% del totale, è stata avviata a recupero tramite preparazione al riutilizzo: in particolare, 80 tonnellate di rifiuti pericolosi e 501 tonnellate di rifiuti non pericolosi. I rifiuti avviati a smaltimento sono stati pari a 56,05 tonnellate, circa l'8,8% del totale, riconducibili principalmente al conferimento in discarica di 56 tonnellate di rifiuti non pericolosi e 0,05 tonnellate di rifiuti pericolosi. Non risultano valorizzate, per il periodo di rendicontazione, altre modalità quali riciclaggio, altre operazioni di recupero, incenerimento o altre operazioni di smaltimento. [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

		2025		
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
Recupero	Preparazione al riutilizzo	80 ton	501 ton	581 ton
	Riciclaggio	*	*	*
	Altre operazioni di recupero	*	*	*
Totale a Recupero		80 ton	501 ton	581 ton
Smaltimento	Incenerimento	*	*	*
	Conferimento in discarica	0,05 ton	56 ton	56,06 ton
	Altre operazioni di smaltimento	*	*	*
Totale a smaltimento		0,05 ton	56 ton	56,05 ton
Totale rifiuti		80,05 ton	557 ton	637,05 ton

Tabella: Rifiuti per tipologia e destinazione [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Acqua e scarichi idrici

L'acqua utilizzata nelle sedi proviene dalla rete acquedottistica ed è impiegata nelle normali attività delle persone, nella manutenzione e nel lavaggio dei distributori, nel riempimento delle taniche di autoalimentazione. La sede di Udine dispone inoltre di sistemi dedicati al trattamento delle acque utilizzate nelle attività tecniche. L'approccio di gestione è orientato al rispetto dei requisiti applicabili, al controllo della qualità e alla prevenzione di impatti sugli scarichi. **[GRI 3-3] [GRI 303-1] [GRI 303-2]**

Nel 2025 il prelievo idrico da acquedotto è stato pari a 4.091 mc, con un aumento del 16,9% rispetto ai 3.500 mc del 2024. La variazione deve essere letta insieme all'evoluzione delle attività operative e tecniche. **[GRI 303-3]**

	Unità di misura	2024	2025
Prelievo idrico	mc	3.5	4.091

Tabella: Prelievo idrico da acquedotto **[GRI 303-3]**

Presso la sede di Udine, il volume di acque di scarico associato alle attività di revisione dei distributori è stato pari a 475 mc nel 2025. In ogni sede vengono inoltre eseguite due analisi annuali di salubrità dell'acqua, con particolare attenzione alle installazioni collocate in aree industriali nelle quali la disponibilità di acqua potabile richiede verifiche specifiche. **[GRI 303-2] [GRI 303-4]**



Appendice I: GRI Content Index

Standard GRI	Informativa	Paragrafo	Note	N. pagina
INFORMATIVA GENERALE				
GRI 2: Informative Generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica		5
GRI 2: Informative Generali 2021	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica		5
GRI 2: Informative Generali 2021	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica		5
GRI 2: Informative Generali 2021	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica		5
GRI 2: Informative Generali 2021	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica		5
GRI 2: Informative Generali 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	La nostra identità e il nostro modo di fare impresa Il modello di business di Gruppo Illiria La catena del valore di Gruppo Illiria		6, 12, 15
GRI 2: Informative Generali 2021	2-7 Dipendenti	La composizione della forza lavoro Tipologie contrattuali e inquadramento		69, 70
GRI 2: Informative Generali 2021	2-8 Lavoratori non dipendenti	I lavoratori non dipendenti		73
GRI 2: Informative Generali 2021	2-9 Struttura e composizione della governance	Struttura e composizione della governance Una struttura che collega governo, controllo e operatività		27, 29
GRI 2: Informative Generali 2021	2-10 Nomina e selezione del massimo	Struttura e composizione della governance		27
GRI 2: Informative Generali 2021	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Struttura e composizione della governance		27
GRI 2: Informative Generali 2021	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Le nostre politiche Struttura e composizione della governance Obiettivi, performance e remunerazione La metodologia adottata		21, 27, 28, 31
GRI 2: Informative Generali 2021	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Le nostre politiche Struttura e composizione della governance Una struttura che collega governo, controllo e operatività La metodologia adottata		21, 27, 29, 31

GRI 2: Informative Generali 2021	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica La metodologia adottata		5, 31
GRI 2: Informative Generali 2021	2-15 Conflitti d'interesse	Le nostre politiche		21
GRI 2: Informative Generali 2021	2-16 Comunicazione delle criticità	Struttura e composizione della governance		27
GRI 2: Informative Generali 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Struttura e composizione della governance		27
GRI 2: Informative Generali 2021	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Obiettivi, performance e remunerazione		28
GRI 2: Informative Generali 2021	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Obiettivi, performance e remunerazione Sviluppi successivi al periodo di rendicontazione		28, 29
GRI 2: Informative Generali 2021	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Obiettivi, performance e remunerazione		28
GRI 2: Informative Generali 2021	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Equità retributiva		76
GRI 2: Informative Generali 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder		4
GRI 2: Informative Generali 2021	2-23 Impegno in termini di policy	Le nostre politiche Le relazioni con i nostri stakeholder Società Benefit: dagli impegni alla gestione degli impatti		21, 39, 41
GRI 2: Informative Generali 2021	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Le nostre politiche Società Benefit: dagli impegni alla gestione degli impatti		21, 41
GRI 2: Informative Generali 2021	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio Le nostre politiche		46, 81, 21
GRI 2: Informative Generali 2021	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Le nostre politiche Rendere la “pausa Illiria” un rito condiviso di benessere e appartenenza Spingere l'innovazione tecnologica “human-first”		21, 46, 49

GRI 2: Informative Generali 2021	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		81
GRI 2: Informative Generali 2021	2-28 Appartenenza ad associazioni	Il valore delle relazioni associative		18
GRI 2: Informative Generali 2021	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	La catena del valore di Gruppo Illiria Le relazioni con i nostri stakeholder Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		15, 39, 55
GRI 2: Informative Generali 2021	2-30 Contratti collettivi	Equità retributiva		76
TEMI MATERIALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	La metodologia adottata		31
GRI 3: Temi materiali 2021	3-2 Elenco di temi materiali	La matrice di doppia materialità		34
CAMBIAMENTO CLIMATICO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse Le emissioni GHG		19, 87, 89
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-1 Piano di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico	**	Gruppo Illiria non dispone di un piano di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico in linea con le più recenti evidenze scientifiche	
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-2 Piano di adattamento al cambiamento climatico	**	Gruppo Illiria non dispone di un piano di adattamento al cambiamento climatico. Ha tuttavia attivato, come previsto per legge, una assicurazione contro eventi catastrofici.	
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-4 Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) e progressi	**	Gruppo Illiria non ha ancora definito obiettivi di riduzione delle emissioni di Scopo 1, 2 e 3.	
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-5 Emissioni di Scope 1 di gas a effetto serra (GHG)	Ridurre l'impatto ambientale del servizio Le emissioni GHG		52, 89

GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-6 Emissioni di Scope 2 di gas a effetto serra (GHG)	Ridurre l'impatto ambientale del servizio Le emissioni GHG		52, 89
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-7 Emissioni di Scope 3 di gas a effetto serra (GHG)	**	Gruppo Illiria non misura le emissioni Scopo 3.	
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-8 Intensità delle emissioni di GHG	**	Gruppo Illiria non rendiconta l'intensità delle emissioni GHG in quanto l'inventario delle emissioni è incompleto, essendo privo delle emissioni GHG di Scopo 3.	
GRI 102: Cambiamento climatico 2025	102-10 Crediti di carbonio	**	Gruppo Illiria non compensa le proprie emissioni tramite acquisto di crediti di carbonio sul mercato volontario	
ENERGIA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse		19, 87
GRI 103: Energia 2025	103-1 Normative e impegni correlati all'energia	Energia: consumi e fonti		92
GRI 103: Energia 2025	103-2 Consumo di energia e autogenerazione interni all'organizzazione	Ridurre l'impatto ambientale del servizio		52
GRI 103: Energia 2025	103-3 Consumo di energia a monte e a valle	**	Gruppo Illiria non misura il consumo di energia a monte e a valle nella catena del valore	
GRI 103: Energia 2025	103-4 Intensità energetica	Energia: consumi e fonti		82
GRI 103: Energia 2025	103-5 Riduzione del consumo di energia	Energia: consumi e fonti		82
ANTICORRUZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Le nostre politiche		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Le nostre politiche		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Le nostre politiche		

COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Le nostre politiche		
MATERIALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse		
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Materiali: ridurre l'impiego di risorse e migliorare le scelte di prodotto		
ACQUA				
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse		
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Acqua e scarichi idrici		
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Acqua e scarichi idrici		
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-3 Prelievo idrico	Acqua e scarichi idrici		
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-4 Scarico di acqua	Acqua e scarichi idrici		
RIFIUTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	La catena del valore di Gruppo Illiria La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	La gestione dei rifiuti		
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	3-3 Gestione dei temi materiali	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	La catena del valore di Gruppo Illiria Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		

RIFIUTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Ambiente e risorse		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	La catena del valore di Gruppo Illiria La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	La gestione dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	La gestione dei rifiuti		
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	3-3 Gestione dei temi materiali	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	La catena del valore di Gruppo Illiria Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
OCCUPAZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Una relazione che accompagna le persone		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Nuove assunzioni e turnover		
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	**	Il premio di risultato viene riconosciuto ad ARD, Tecnici, commerciali e ufficio gare.	
SALUTE E SICUREZZA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Sistemi di gestione certificati La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	La sicurezza si costruisce ogni giorno L'andamento della sicurezza sul lavoro		

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-3 Servizi per la salute professionale	La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La sicurezza si costruisce ogni giorno		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	L'andamento della sicurezza sul lavoro		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-10 Malattia professionale	L'andamento della sicurezza sul lavoro		

FORMAZIONE

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Competenze che crescono con noi		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Proteggere e far crescere le persone Competenze che crescono con noi		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Proteggere e far crescere le persone		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Competenze che crescono con noi		

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Parità di genere e inclusione: un impegno da misurare		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Struttura e composizione della governance La composizione della forza lavoro		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Equità retributiva		
NON DISCRIMINAZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Parità di genere e inclusione: un impegno da misurare Prevenire e gestire le discriminazioni		
GRI 406: Non discriminazione 2016	GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Prevenire e gestire le discriminazioni		
COMUNITÀ LOCALE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI				
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	3-3 Gestione dei temi materiali	Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	La catena del valore di Gruppo Illiria Generare valore condiviso nell'ecosistema e nei territori		
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di gestione certificati Standard di settore, qualifiche e presidi operativi Clienti e consumatori: un'esperienza pensata per chi ci sceglie		

GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	La promozione di scelte alimentari più consapevoli		
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		
MARKETING ED ETICHETTATURA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Standard di settore, qualifiche e presidi operativi Il valore condiviso nei territori		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Il valore condiviso nei territori		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		
PRIVACY DEI CLIENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Qualità e sicurezza lungo l'intero servizio		

Baker Tilly Hidra Srl SB ha supportato Gruppo Illiria S.p.A. nella raccolta e strutturazione dei dati di sostenibilità.



Gruppo Illiria S.p.A.
Via Jacopo Lunussio 1
33100 Udine (UD)
www.gruppoilliria.it