

D

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2021

Introduzione

Il Decreto Legislativo n.254/2016 e s.m.i., di attuazione della Direttiva 95/2014 - cosiddetta "Direttiva Barnier" - prevede l'obbligo di pubblicazione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) per gli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni a partire dall'esercizio fiscale 2017. Tale Dichiarazione deve rendicontare un insieme di temi nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta. Nello specifico, il D. Lgs. 254 prevede la rendicontazione dei temi non finanziari correlati a cinque ambiti: ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Per ciascuno di questi ambiti è richiesta la descrizione dei principali rischi, generati e/o subiti, le politiche praticate dall'impresa, i relativi indicatori di prestazione ed il modello aziendale di gestione ed organizzazione. Il paragrafo 1073 della Legge di Bilancio n.145/2018, entrata in vigore a partire dal 30 dicembre 2018, inoltre, ha modificato il Decreto Legislativo 254, prevedendo la comunicazione, oltre che dei principali rischi, anche delle modalità di gestione degli stessi.

Coerentemente con le richieste del D. Lgs. 254, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2021 descrive le performance quali-quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De' Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

All'interno del presente documento sono riportate le informazioni relative ai temi rilevanti, tra cui:

scenari e rischi, politiche, pratiche e obiettivi, modello di organizzazione e gestione, indicatori di performance. Per le informazioni di dettaglio in merito al processo di identificazione dei temi materiali si faccia riferimento a quanto riportato in Nota Metodologica.

Descrizione del modello aziendale d'impresa

Si fornisce nel seguito una breve descrizione del modello aziendale adottato dal Gruppo De' Longhi, funzionale alla comprensione di quanto indicato nelle pagine successive in relazione ai temi individuati come materiali per i cinque ambiti del Decreto.

De' Longhi S.p.A. (di seguito anche "Società" o "Gruppo"), società quotata nel Mercato sul mercato Euronext Milan gestito da Borsa Italiana, è la holding di un gruppo di società attivo nel settore della produzione e distribuzione di prodotti per la preparazione del caffè, la preparazione e cottura dei cibi, la climatizzazione e la cura della casa.

Il Gruppo opera sui mercati internazionali con 7 brand: *De' Longhi*, *Kenwood*, *Braun*, *Ariete*, *Nutribullet* e *Magic Bullet* (questi ultimi due in seguito all'acquisizione avvenuta nel 2020 della società americana *Capital Brands Holding Inc.*, che opera nel segmento dei *personal blender*), oltre ad *Eversys*, un marchio svizzero acquisito nel 2021 attivo nel segmento delle coffee machine professionali).

L'impatto del Covid-19 e la gestione da parte del Gruppo

Così come l'anno precedente, anche il 2021 è stato caratterizzato da uno scenario macroeconomico di grande instabilità, risultato delle emergenze sanitarie ed economica che hanno condizionato le modalità di gestione delle attività del Gruppo.

Nel prolungato contesto di imprevedibilità, le priorità del Gruppo De' Longhi sono sempre state duplici: la massima tutela e sicurezza delle proprie persone è andata di pari passo alla continuità del proprio business. Relativamente al primo aspetto, il Gruppo ha agito in continuità con il 2020, quando già l'esperienza acquisita nella gestione della pandemia presso gli stabilimenti cinesi aveva permesso al Gruppo De' Longhi di reagire tempestivamente ad uno scenario globale mai verificatosi nella storia recente. Pertanto, anche nel 2021 è proseguito l'obbligo di utilizzare dispositivi di protezione individuale all'interno di uffici e stabilimenti, così come quello di rilevare la temperatura corporea prima di accedervi. Sono inoltre proseguite le costanti attività di sanificazione degli ambienti di lavoro, di comunicazione e vigilanza e il mantenimento di misure volte ad assicurare il distanziamento sociale. Le modalità di accesso al luogo di lavoro sono state regolate, nel corso dell'anno, secondo le normative locali vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera; in Italia, ad esempio, all'ingresso di uffici e stabilimenti sono state installate apparecchiature automatiche per garantire l'accesso ai soli dipendenti muniti del certificato che attesti l'avvenuta vaccinazione anti-Covid o l'esito negativo di un tampone. Per

tutte le mansioni compatibili, anche nel 2021 la presenza in sede è stata alternata con il lavoro da remoto, per la quale è in corso di approvazione una politica che ne regoli termini e modalità; per gli stabilimenti produttivi, invece, sono stati adottati provvedimenti differenti, che verranno descritti nelle sezioni seguenti della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

L'insieme di tali misure ha consentito di assicurare la continuità delle operazioni del Gruppo, che a livello globale non ha registrato interruzioni delle proprie attività dovute all'emergenza sanitaria. Ciò che ha invece rappresentato una sfida per la continuità del business, soprattutto negli ultimi mesi dell'anno appena concluso, è stata la carenza di materiali e componentistica a livello globale. Le prove da affrontare in termini di approvvigionamento e logistica sono state pertanto numerose e variegate, ma il Gruppo ha dimostrato la resilienza che lo caratterizza, facendo registrare ancora una volta, nonostante i molteplici ostacoli, dati in forte crescita. Tale capacità di adattamento e di reazione alle difficoltà ha permesso al Gruppo di continuare a rispondere alle crescenti richieste del mercato, confermando la propria leadership nei principali mercati e segmenti di prodotto. Così come già accaduto nel 2020, anche nel 2021 alle persone del Gruppo è stato riconosciuto un bonus straordinario a fine anno, a testimonianza della riconoscenza per l'impegno e la dedizione dimostrati. Ancora una volta, il Gruppo ha reagito con flessibilità ad un altro anno eccezionale, dimostrando una volta di più di possedere un modello di business resiliente, capace di tutelare la salute e la sicurezza delle sue persone e garantire continuità delle operazioni: di tutto ciò, ne sono testimonianza i contenuti casi di positività al virus registrati tra il personale del Gruppo durante l'anno e i risultati di produzione e vendita a livello mondiale.

Il percorso di sostenibilità di De' Longhi

Da diversi anni ormai, il Gruppo De' Longhi ha intrapreso un percorso caratterizzato da una crescente consapevolezza riguardo alle tematiche di sostenibilità. Tale percorso, iniziato con la pubblicazione della prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario nel 2017, ha contribuito a strutturare un modello di gestione delle tematiche non finanziarie e a definire propri obiettivi futuri in ambito di Sostenibilità. Coerentemente con la strategia aziendale adottata, il Gruppo si è posto l'obiettivo di definire delle azioni concrete e coerenti con il fine di mitigare e migliorare i propri impatti e generare valore per l'azienda e i propri stakeholder nel lungo termine.

L'anno 2021 ha segnato un nuovo capitolo del percorso di Sostenibilità, volto al perseguimento del successo sostenibile. È infatti in quest'ottica che il Gruppo De' Longhi ha ripensato alla propria governance di sostenibilità, ora composta dai seguenti organi:

- Il **Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità**, già operativo dal 2019, è un comitato endoconsiliare che ha funzioni preliminari, propositive e consultative;
- Il **Sustainability Steering Committee**, anch'esso operativo dal 2019, è composto da manager di differenti dipartimenti, con la responsabilità di definire la strategia, nonché il relativo piano di sostenibilità;
- Tre **Focus Group**, ognuno rappresentativo di uno dei Pillar identificati dal Gruppo De' Longhi (People, Products e Processes). Per ogni gruppo è stato identificato un Team Leader, la cui responsabilità è quella di supervisionare e implementare i progetti inclusi nel piano e corrispondenti alla propria area di competenza;
- Nel 2021 è stato anche nominato un **Responsabile della Sostenibilità di Gruppo**.

Inoltre, nel 2021, la Società ha condotto un'analisi delle best practice diffuse nel mondo ESG, delle principali istanze da esso provenienti, e delle richieste e aspettative dei clienti e dei partners, al fine di definire le aree di impegno su cui il Gruppo intende focalizzare le proprie attività in futuro. Il frutto di queste richieste e di questo lavoro è convogliato nell'elaborazione di un Manifesto, rivolto alle persone del Gruppo, che concretizza il rinnovato impegno in termini di sostenibilità; lo scopo di questo documento è dare vita ad un coinvolgimento trasversale a tutta la community interna. Infine, il Gruppo ha identificato e avviato i singoli progetti su cui intende focalizzare i propri sforzi nei mesi a venire, avviando allo stesso tempo alcune partnerships strategiche con primarie Università italiane.

La catena del valore

L'operato del Gruppo De' Longhi ha inizio con le attività di ricerca, sviluppo e progettazione dei prodotti, integrate a livello di Gruppo e condotte dagli uffici tecnici di ogni linea di prodotto, in coordinamento con le funzioni di Marketing e Design. Le strutture di R&D operano per competenze trasversali, adottando un approccio per business unit e non soltanto per singoli brand. Presso la sede di Hong Kong è attivo anche un ufficio tecnico responsabile dei progetti di ricerca sviluppati in partnership con i fornitori locali.

In seguito al processo di definizione della soluzione da lanciare sul mercato, le attività proseguono con l'acquisto delle materie prime e dei componenti semilavorati; il business model del Gruppo De' Longhi si ramifica a partire dai sei stabilimenti situati in Italia, Svizzera, Romania e Cina per la produzione e l'assemblaggio del prodotto finito, la cui attività copre oltre il 60% del venduto, e si avvale di partner qualificati e selezionati su attenti criteri di qualità, gli *"Original Equipment Manufacturer"* (di seguito anche "OEM").

L'approccio distintivo local for global prevede inoltre la presenza di dedicati poli di competenza specializzati nella produzione di una determinata linea di prodotti.

Una volta completata la produzione, avviene il fondamentale passaggio di collaudo delle macchine: tale attività viene gestita da team dedicati a livello di fabbrica ed è finalizzata prevalentemente alla verifica dei migliori standard di sicurezza applicati dal Gruppo sui prodotti. Il processo di verifica viene effettuato tramite specifici audit interni dalla funzione Qualità, che conduce inoltre controlli di qualità sulla produzione dei fornitori di prodotto finito (OEM).

Una volta superato il controllo qualità, i nuovi prodotti vengono trasferiti e stoccati all'interno dei magazzini degli hub logistici del Gruppo, dislocati in regioni strategiche in tutto il mondo, per poi essere distribuiti, tramite i fornitori di servizi logistici, all'interno del network commerciale del Gruppo.

Di notevole rilevanza è, infine, la funzione Customer Care, che offre un servizio di informazioni e assistenza tecnica a tutti i consumatori finali sia in fase di acquisto che di post-vendita.

Gli stakeholder del Gruppo

Il Gruppo De' Longhi ha aggiornato la mappatura dei propri stakeholder con il coinvolgimento diretto del management aziendale, basandosi sull'analisi di aspetti quali la struttura aziendale, la catena del valore, le attività di business e quelle non strettamente legate ad esso, ma che risultano comunque parte integrante della realtà del Gruppo.

Tale aggiornamento ha portato all'individuazione di dieci categorie omogenee di stakeholder, raggruppate sulla base delle tipologie di interessi, aspettative, esigenze e relazioni in atto con il Gruppo.

Il confronto del Gruppo con ciascuna di queste

categorie avviene mediante differenti modalità di coinvolgimento e di ascolto, coerentemente con i principi di trasparenza e correttezza, nonché chiarezza e completezza delle informazioni, dettati dal Codice Etico di Gruppo col fine di intraprendere sempre decisioni consapevoli. Si riportano nella seguente tabella i diversi canali di ascolto e comunicazione, nonché i principali temi emersi dall'attività di business:

Portatore di interesse	Canale di ascolto/comunicazione	Principali temi emersi
Associazioni di categoria	Assemblee, riunioni periodiche	Diritti dei consumatori, diritti dei lavoratori, performance ambientali
Azionisti	Documenti societari /Assemblee societarie/ Eventi	Performance economica, strategie di business
Comunità e ONG	Incontri periodici, sponsorship di iniziative specifiche	Sponsorizzazioni, impatto sociale, contributo al territorio, sensibilizzazione su problematiche specifiche
Consumatori	Questionari di soddisfazione, panel test, Contact Centers (canali voce, e-mail, chat e social), campagne pubblicitarie, eventi culinari, canale Youtube "How to"	Assistenza al cliente, sicurezza e qualità di prodotto, disponibilità del prodotto, feedback su facilità di utilizzo e soddisfazione del prodotto, privacy
Dipendenti	Employee Engagement Survey, colloqui annuali di valutazione delle performance, incontri periodici di condivisione dei risultati, intranet aziendale per l'accesso a informazioni sul Gruppo, houseorgan di Gruppo, nuovo HRMS	Chiarezza organizzativa, miglioramento gestione delle risorse da parte dei manager, valorizzazione contributo individuale per la società, miglioramento della comunicazione interna e di accesso alle informazioni
Fornitori	Contratti, qualifica e valutazione, incontri periodici	Modalità di gestione del rapporto con i fornitori
Generazioni future	-	Riduzione delle emissioni e lotta al cambiamento climatico
Analisti finanziari e media	Interviste, incontri, road show, conferenze stampa	Performance economica, nuovi prodotti/servizi/modelli organizzativi, iniziative specifiche a sfondo sociale
Partner commerciali	Incontri commerciali, audit	Sicurezza e qualità di prodotto, flessibilità e capacità di adattamento rispetto alle richieste
Università/Centri di ricerca	Incontri dedicati, collaborazioni per vari progetti di ricerca	Ricerca ed acquisizione dei talenti, supporto alla ricerca

La Tassonomia dell'Unione Europea introdotta dal Regolamento (EU) 2020/852 (di seguito "Regolamento") rientra all'interno della strategia dell'UE per realizzare gli obiettivi del Green Deal Europeo e rendere l'Europa neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050. La Tassonomia fornisce un sistema di classificazione attraverso il quale si possono definire le attività economiche che rispettano determinati criteri di ecosostenibilità - e che quindi possono essere considerate "sostenibili". In particolare, secondo quanto enunciato dall'art.3 del Regolamento, un'attività economica è considerata ecosostenibile (c.d. "aligned"), se:

- **Contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali** definiti nell'art. 9 dello stesso Regolamento: mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi;
- **Non arreca un danno significativo (Do No Significant Harm - DNSH)** ad alcuno degli obiettivi ambientali sopracitati;
- **È svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia dei diritti umani**, inclusi quelli fondamentali nel lavoro, previsti dall'art. 18 del Regolamento, riconoscendo l'importanza dei diritti e delle norme internazionali (tra cui OCSE, ONU, e l'Organizzazione Internazionale del Lavoro);
- **È conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea**, che, fondati su basi scientifiche, specificano le condizioni minime che devono essere soddisfatte affinché sia riconosciuto come sostanziale il contributo

di un'attività economica a uno degli obiettivi ambientali definiti. La normativa identifica, per ciascuna attività, specifici criteri di vaglio tecnico per ognuno degli obiettivi ambientali.

Secondo il Regolamento, le aziende soggette all'obbligo di pubblicazione di Dichiarazione Non Finanziaria sono chiamate a comunicare, per il primo anno di rendicontazione (2021), la quota di attività ammissibili (c.d. "eligible") e non ammissibili (c.d. "non-eligible") rispetto alla Tassonomia europea in termini di fatturato, spese in conto capitale (**CapEx**) e spese operative (**OpEx**). Con il termine ammissibile, la normativa fa riferimento a un'attività economica "descritta negli Atti Delegati [...] indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati".² questi elementi addizionali saranno approfonditi a partire dal prossimo anno di reporting e contribuiranno a determinare, individuate le attività ammissibili, quelle allineate alla Tassonomia e quindi formalmente classificabili come "ecosostenibili". Ad oggi inoltre è stata definita unicamente la lista di attività potenzialmente ecosostenibili e relativi criteri di vaglio tecnico in riferimento ai primi due obiettivi legati al cambiamento climatico. La lista delle attività connesse ai restanti quattro obiettivi sarà pubblicata nel corso del 2022.

A livello metodologico, il Gruppo De' Longhi ha condotto un'analisi approfondita delle proprie attività al fine di identificare quali, fra queste, la Tassonomia classifica come potenzialmente in grado di contribuire agli obiettivi di mitigazione e/o di adattamento ai cambiamenti climatici (c.d. attività "**eligible**"). Tale analisi ha evidenziato come una delle linee di ricavo che in via cautelativa potrebbe essere considerata ai fini della determinazione del KPI Turnover è quella relativa alla vendita delle linee di condizionamento mobile, progettate con l'obiettivo di garantire il raffreddamento di una stanza limitando al contempo i consumi energetici. Con particolare

riferimento alla Tassonomia, si è scelto di associare questo prodotto all'attività 3.5, riferita alla fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici. L'attribuzione dei ricavi deriva dall'interpretazione della definizione dell'attività alla luce di uno dei criteri di vaglio tecnico previsti, nello specifico il punto f, che stabilisce l'appartenenza della categoria di prodotto "elettrodomestici" all'interno del perimetro dell'attività - quindi evidenziando un nesso logico fra le linee di condizionamento mobile e gli elettrodomestici che comportano un efficientamento energetico per gli edifici. In particolare, nonostante il prodotto non sia effettivamente fabbricato in uno stabilimento produttivo del Gruppo, questo viene prodotto da partner qualificati, i cosiddetti "*Original Equipment Manufacturer*" (OEM), sulla base delle specifiche tecniche, anche in termini di prestazioni energetiche, definite da De' Longhi.

La tabella sottostante riporta quindi la quota di Turnover, CapEx e OpEx afferenti alle attività ritenute Taxonomy-eligible per il Gruppo, insieme all'indicazione, per differenza, della quota Taxonomy-non-eligible.

	2021 Quota eligible	2021 Quota non-eligible
Turnover	4,5%	95,5%
CapEx	1,0%	99,0%
OpEx	1,4%	98,6%

Come prescritto dagli Annex dell'Atto Delegato 2178/2021 del Regolamento, di seguito vengono riportate assunzioni e metodologie che sottendono ai calcoli dei KPI (Turnover, CapEx e OpEx) sulla base delle attività ritenute eligible. Per ogni KPI, vengono riportate di seguito la modalità di calcolo, la sua composizione in relazione alle diverse attività della Tassonomia UE e il processo relativo alla sua quantificazione. In conformità a quanto stabilito dal Regolamento non sono state considerate le voci di ricavo e di costo generate da transazioni intercompany.

Per l'elaborazione dei tre KPI sono state coinvolte le strutture amministrativo - contabili del Gruppo, sia a livello di Headquarter che di singoli stabilimenti produttivi. Queste, sulla base delle indicazioni riportate nell'Allegato 1 all'Atto Delegato 2178/2021, hanno proceduto all'identificazione delle voci contabili da associare ai diversi KPI, a partire dalle voci di bilancio, sia consolidato sia gestionale, quest'ultimo in quadratura con il bilancio civilistico.

Inoltre, ad oggi non sono stati elaborati dei piani di investimento che soddisfino i requisiti stabiliti dal paragrafo 1.1.2.2 per la loro inclusione all'interno delle voci di CapEx e di OpEx. Per questa ragione, i due KPI non comprendono alcun elemento riconducibile a un piano volto ad espandere le attività economiche ammissibili e potenzialmente allineate alla Tassonomia.

Turnover

Numeratore

Il numeratore è stato calcolato attingendo dalla reportistica gestionale del Gruppo De' Longhi e scorrendo la quota parte dei ricavi relativa alla vendita della linea di condizionamento mobile presi al netto di sconti, abbuoni, IVA e tasse aggiunte.

Denominatore

Il denominatore è stato desunto dai dettagli contabili del bilancio consolidato del Gruppo De' Longhi per l'esercizio 2021. Le voci del bilancio consolidato di Gruppo incluse nel computo del denominatore sono quelle specificatamente riferite alla vendita di beni e di servizi, al netto di sconti, IVA o qualsiasi altra imposta diretta, al fine di considerare i soli ricavi derivanti dalla gestione caratteristica del Gruppo: nello specifico, la voce inclusa è riferita ai "*Net Sales*" che prevede già lo scorporo delle componenti imputabili a sconti di cassa e abbuoni.

² Art. 1, Atto Delegato 2178/2021

CapEx

Numeratore

L'approccio seguito per identificare le componenti del numeratore è stato orientato ad uno studio delle reportistiche gestionali di ogni *stabilimento produttivo* e della società capogruppo, al fine di individuare le addition di competenza del 2021 relative alle spese capitalizzate sostenute in relazione ad attività economiche eligibile.

Nello specifico, sono stati presi in considerazione prevalentemente asset tangibile utilizzati per lo svolgimento delle attività produttive.

Di seguito una panoramica della composizione del numeratore con evidenza dettagliata per ogni polo produttivo:

- **Cina:** sono stati presi in considerazione gli acquisti di cespiti riferiti all'attività 3.3) *Manufacture of low carbon technologies for transport*, all'attività 7.3) *Installation, maintenance and repair of energy efficiency equipment* e all'attività 7.5) *Installation, maintenance and repair of instruments and devices for measuring, regulation and controlling energy performance of buildings*;
- **Romania:** sono stati presi in considerazione gli acquisti di cespiti riferiti all'attività 7.6) *Installation, maintenance and repair of renewable energy technologies* e gli acquisti di cespiti e le immobilizzazioni in corso al 2021 con riferimento all'attività 7.5) *Installation, maintenance and repair of instruments and devices for measuring, regulation and controlling energy performance of buildings*;
- **Italia:** sono stati presi in considerazione gli incrementi dei leasing di cespiti normati da IFRS 16 relativi all'attività 6.5) *Transport by motorbikes*,

passenger cars and light commercial vehicles, e gli investimenti relativi all'attività 7.4) *Installation, maintenance and repair of charging stations for electric vehicles in buildings (and parking spaces attached to buildings)*.

Denominatore

Per il calcolo del denominatore sono stati inclusi gli incrementi di valore presentati durante l'esercizio 2021 per tangibile, intangibile e right of use of asset (secondo IFRS 16). I valori presi in considerazione sono stati selezionati senza considerare gli effetti degli ammortamenti, delle svalutazioni e dei cambi di fair value, come prescritto dal Regolamento.

In aggiunta, durante l'esercizio 2021 è stato acquisito un nuovo polo produttivo, che ha costituito per il Gruppo una Business Combination. In conformità alle prescrizioni della normativa, sono stati inclusi nel denominatore anche gli incrementi di asset tangibile e intangibile derivanti dall'acquisizione con esclusione della componente relativa al Goodwill.

OpEx

Numeratore

L'approccio utilizzato per identificare le componenti di costo operative associate all'acquisto di attività eligibile si è declinato nell'analisi puntuale delle reportistiche gestionali di ogni *singolo stabilimento produttivo*.

Nello specifico, è stato condotto uno studio sulle voci di spesa contabilizzate in conto economico per individuare le voci eligibile ai sensi del Regolamento.³ L'analisi ha permesso di identificare le seguenti spese declinate per stabilimento produttivo:

- **Cina:** spese di manutenzione in riferimento all'attività 7.3) *Installation, maintenance and repair of energy efficiency equipment*;
- **Romania:** spese di manutenzione e riparazione

riferite all'attività 7.6) *Installation, maintenance and repair of renewable energy technologies*;

Denominatore

Per il calcolo del denominatore è stata eseguita un'analisi sui valori consolidati gestionali. In particolare, sono state considerate le line item di bilancio afferenti alla voce "Costi per servizi":

- Manutenzione di terzi;
- Costi per godimento beni di terzi;
- Costi tecnici.

³ Cfr paragrafo 1.1.3.2 dell'Annex 1 dell'Atto Delegato 2178/2021.

Scenario e rischi

Le informazioni connesse ai rischi in tema di etica e compliance, così come le relative modalità di gestione, sono trattate in corrispondenza dei punti 18 (Rischi di compliance e di produzione delle informazioni aziendali) e 19 (Parti correlate) del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi".

Relativamente alle misure adottate per la mitigazione dei rischi e le relative modalità di gestione in ambito di etica e compliance, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Le funzioni Legal e Internal Audit, insieme al Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari per quanto di propria competenza, presidiano a livello di Gruppo il rispetto della compliance con norme e regolamenti in vigore, coadiuvati dalla funzione Quality per quanto riguarda il prodotto e la qualifica e la valutazione dei fornitori (§ Qualità e innovazione di prodotto).

In particolare, la funzione Internal Audit ed il Dirigente Preposto svolgono annualmente, in tutte le filiali del Gruppo, attività di monitoraggio e valutazione dell'ambiente di controllo, nonché **audit sui processi e procedure contabili** al fine di valutare la conformità rispetto alla Legge 262, relativa al processo di informazione finanziaria. L'obiettivo di tali controlli periodici è quello di garantire che tutta la documentazione societaria sia attendibile, completa, corretta e tempestiva, coerentemente con quanto riportato nelle procedure operative

amministrative e contabili definite a livello di Gruppo. Il programma di audit ha l'obiettivo di coprire in maniera progressiva la totalità delle società del Gruppo, ponendo un focus particolare su quelle maggiormente rilevanti (individuate attraverso criteri di tipo economico) e seguendo un programma di verifiche concordato con l'Amministratore incaricato e con il Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità.

La funzione Internal Audit e il Dirigente Preposto presidiano inoltre il modello di Enterprise Risk Management (ERM), implementato ed aggiornato nel corso degli anni dal Gruppo e che pone particolare attenzione alle attività di valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali. Nell'ambito di tale programma, già nel corso del 2020 erano state avviate numerose attività, aventi lo scopo di integrare la matrice ERM con i rischi percepiti rispetto alle specificità delle singole aree di competenza del management locale e internazionale e, più in generale, del paese di operatività. Sempre sul finire del 2020 erano state poi intraprese le attività che hanno portato alla creazione di una piattaforma dinamica di Risk Management, che negli obiettivi del Gruppo dovrà essere utilizzata da tutte le legal entities. Così come preventivato, ad inizio 2021 è stata avviata la fase di roll-out di tale piattaforma, che ha coinvolto le società maggiormente rilevanti del Gruppo, oltre alla sede centrale, e che ha permesso di integrare nell'ERM un maggior numero di rischi legati al tema della sostenibilità, tra i quali quello relativo al cambiamento climatico; il piano di roll-out ha una durata prevista di due anni, e pertanto nel corso del 2022 vedrà coinvolte tutte le rimanenti società del Gruppo. È importante sottolineare come tale piattaforma dinamica consenta a tutte le figure selezionate di aggiornare la propria identificazione dei rischi in maniera autonoma e tempestiva, sempre sotto la stretta supervisione della funzione Internal Audit e del Dirigente Preposto, e consentirà di apportare modifiche alla mappatura dei rischi in relazione ai profili degli utenti,

garantendo quindi il massimo presidio e la necessaria divisione dei ruoli. La nuova piattaforma rischi è stata inoltre integrata, per quanto riguarda la struttura organizzativa, direttamente con SAP Success Factor. Tutti gli individui che sono stati sottoposti ad assessment hanno ricevuto in precedenza un'adeguata formazione, facilitata dalla realizzazione di un apposito modulo di e-learning.

Infine, nonostante non abbia in essere relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione, dal 2015 il Gruppo conduce ulteriori verifiche per gli episodi di abuso d'ufficio e corruzione, con lo scopo di aumentare il presidio sulla compliance verso i regolamenti interni e la normativa cogente dei vari Paesi in cui opera.

Il Gruppo intende inoltre accertare che, oltre alla trasparenza e alla compliance, siano definiti ed implementati **modelli comportamentali** che mirino a minimizzare i rischi connessi a comportamenti illeciti e sanzionabili secondo le norme applicabili. In questo senso, per uniformare le pratiche di Governance tra tutte le società del Gruppo, già dal 2018 sono state adottate le **"Corporate Governance Guidelines"**, delle linee guida che prevedono l'adozione del Codice Etico di Gruppo e che definiscono il sistema di deleghe per i poteri di spesa; l'applicazione di tali linee guida è in capo ai responsabili amministrativi locali.

Infine, le società italiane del Gruppo De' Longhi hanno adottato il **"Modello di organizzazione, gestione e controllo"** in conformità con quanto stabilito dal D. Lgs. 231/2001, che prevede un Organismo di Vigilanza incaricato di vigilare in maniera indipendente sul corretto funzionamento e sull'osservanza del Modello stesso, aggiornato nel corso del 2021.⁴ Al fine di monitorare in maniera automatica i flussi e i processi presidiati all'interno del sistema di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231, già nel 2019 il Gruppo si è dotato di un apposito sistema gestionale interno.

Per disciplinare le relazioni che il Gruppo intrattiene con le parti correlate e presidiarne il relativo rischio, in conformità con i principi stabiliti dall'Autorità di Vigilanza mediante il Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, la Capogruppo dispone altresì di una procedura volta ad individuare le operazioni soggette a specifiche regole di istruzione e approvazione delle operazioni con le parti correlate, graduate in relazione alla loro rilevanza.

Politiche praticate e obiettivi

Il **Codice Etico** del Gruppo De' Longhi, la cui modifica più recente risale al 31 luglio 2018, delinea i principi Etici cui devono fare riferimento tutti i comportamenti tenuti dai dipendenti e tutte le relazioni intrattenute tra l'azienda e i soggetti terzi. Queste devono caratterizzarsi per principi e valori quali legalità, lealtà, trasparenza, equità, diligenza, professionalità e tutela della riservatezza. Così come già avvenuto nel corso del 2020, anche nel 2021 sono state tenute delle brevi induction a tutti i nuovi assunti nel corso dell'anno, ai quali sono stati sottoposti i contenuti principali del Codice Etico e del Modello 231. La novità principale, già allo studio nel 2020, riguarda il lancio di una campagna di informazione in relazione al Codice Etico, che nel corso dell'anno è stato inviato a tutti i dipendenti del Gruppo nel mondo, facendo in modo che ciascuno di essi desse prova di aver ricevuto e letto (controfirmandolo) il documento stesso.

Nell'ambito del **Programma Antifrode**, definito sulla base delle linee guida dell'Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), nel corso del 2021 il Gruppo si è concentrato sulla prosecuzione delle attività rispetto ai punti di miglioramento emersi durante i precedenti esercizi, focalizzandosi, tra l'altro, sulle tematiche inerenti la gestione dei promotori di merchandising all'interno del Gruppo nonché altri controlli sulla gestione dei bonus e

4 Nel corso del 2021 è stato aggiornato sia il Modello 231 di De' Longhi S.p.A. che quello di De' Longhi Appliances.

scontistiche a clienti, creazione e modifiche delle anagrafiche nell'ERP e autorizzazioni verso il pagamento a fornitori.

Nel 2021 è poi proseguito l'utilizzo della piattaforma dedicata alle segnalazioni in tema di whistleblowing, finalizzata già nel corso dell'anno precedente e grazie alla quale ciascun dipendente, fornitore e cliente può inviare una segnalazione; al fine di tutelare l'identità del segnalante, tutte le informazioni presenti sulla piattaforma vengono trattate in forma anonima: per poterlo fare, è stato adottato un dominio esterno ai sistemi aziendali, che trasmette le informazioni criptate direttamente al Comitato di Whistleblowing, un organo composto da quattro membri del Gruppo e il cui compito è quello di analizzare e svolgere eventuali investigazioni in merito alle segnalazioni ricevute. Relativamente all'implementazione di tale sistema di segnalazione, già nel 2020 era stata inviata una comunicazione a tutti i dipendenti da parte dell'Amministratore Delegato, contestualmente alla pubblicazione della piattaforma sul sito Corporate del Gruppo.⁵ Tutte le segnalazioni giunte nel corso dell'anno sono state attentamente prese in esame e valutate dall'apposito Comitato: ad oggi, tuttavia, non si registrano segnalazioni di rilievo.

⁵ Per consultazione alla pagina Whistleblowing del sito De' Longhi, si faccia riferimento al presente link: <https://www.delonghigroup.com/it/governance/whistleblowing>

⁶ L'acronimo MEIA corrisponde ai paesi siti nelle seguenti aree: Middle East, India, Africa.

* In questa tabella, l'area geografica Europa include anche i dati dell'Italia.

** Per quanto riguarda l'area America & Asia-Pacific sono state considerate le ore associate ai corsi di formazione per i nuovi assunti che includono anche aspetti di etica del business o di anticorruption. Per l'anno 2019, i dati riportati non risultano disponibili per gli uffici con sede in Canada.

Si segnala, infine, come a partire dal 2020 sia stata definita dalla funzione Legale una master policy sulla protezione dei dati: le attività inerenti tale piano di cyber security sono proseguite regolarmente nel corso del 2021, così come preventivato.

Numeri chiave

Nel corso del triennio di rendicontazione (2019-21) non si sono registrati casi di non conformità rispetto alla legge in materia di corruzione.

Di seguito si riportano i dati relativi alle persone a cui sono state comunicate le policy e le procedure aziendali e i dipendenti che hanno ricevuto una formazione in ambito anticorruzione nel triennio 2019-2021.

Si specifica inoltre che lungo il 2021 il Consiglio di Amministrazione non ha ricevuto formazione specifica in ambito anticorruzione e informativa in merito a politiche o procedure relative a tale ambito.

Nel triennio 2019-21 non è stata attivata alcuna azione legale per comportamenti anti-competitivi, *antitrust* e pratiche monopolistiche.

Allo stesso modo, nel corso del triennio di rendicontazione non è stato fornito alcun contributo economico o in natura a partiti politici, ai loro rappresentanti eletti o a persone che mirano a rivestire cariche politiche.

Così come nel biennio 2019-20, anche nel corso del 2021 non sono stati registrati casi confermati di discriminazione.

Nel triennio di rendicontazione (2019-21) non si sono registrati casi di non *compliance* in ambito Diritti Umani all'interno del Gruppo.

Infine, in linea con gli obblighi di trasparenza in materia di tassazione, si rileva che il Gruppo opera in piena trasparenza ed in conformità con le norme locali e internazionali in ambito fiscale.

Tipologia	Europa*			America & Asia-Pacific**			MEIA ⁶			Gruppo De' Longhi		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Numero di persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione												
Manager	56	187	177	31	75	67	4	8	4	91	270	248
Impiegati	229	1.805	1.745	259	821	511	26	51	25	514	2.677	2.281
Operai	-	4.034	4.481	1.768	3.819	3.820	-	-	-	1.768	7.853	8.301
Totale dipendenti	285	6.026	6.646	2.058	4.715	4.398	30	59	29	2.373	10.800	11.073
Partner commerciali	1	-	-	8	-	-	-	-	-	8	-	-
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione												
Manager	51	35	22	6	8	9	-	-	-	57	43	31
Impiegati	209	282	326	76	26	114	-	-	-	285	308	440
Operai	-	-	-	5.280	7.560	9.355	-	-	-	5.280	7.560	9.355
Totale dipendenti	260	317	348	5.362	7.594	9.478	-	-	-	5.622	7.911	9.826

Scenario e rischi

Attivo in uno scenario internazionale caratterizzato da molteplici culture e tradizioni, il Gruppo De' Longhi pone al centro dei propri sforzi la volontà di alimentare il senso di appartenenza e la **soddisfazione delle proprie persone**; allo stesso modo, si impegna a salvaguardare la salute e la **sicurezza sul luogo di lavoro**.

Tra i valori essenziali che guidano le persone del Gruppo vi sono l'ambizione, il coraggio, la passione, la competenza, la tradizione, il lavoro di squadra e il rispetto reciproco; tali principi contribuiscono ogni giorno a stimolare i dipendenti a comportarsi in maniera leale e corretta e di fidarsi reciprocamente, facendo leva sul valore aggiunto dalle diversità ed evitando quindi qualsiasi tipo di discriminazione. La crescita professionale e la valorizzazione delle persone sono ugualmente guidate da tali valori, insieme con la promozione di un luogo di lavoro sicuro e salubre, idoneo a coltivare i numerosi talenti e ad attrarre di nuovi, garantendo sempre la continuità del *business*. Una significativa testimonianza di ciò è rappresentata dall'eccezionalità della risposta di De' Longhi di fronte all'emergenza COVID nell'ultimo biennio, quando l'applicazione di misure ad hoc per salvaguardare la salute dei lavoratori ha contribuito ad assicurare continuità nelle attività del Gruppo, permettendo di non subire significative interruzioni nel *business* aziendale per la diffusione della pandemia.

Per informazioni di dettaglio riguardanti i rischi connessi alla gestione delle risorse umane e alle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del punto 9 del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi" (Rischi connessi all'organizzazione e alla gestione delle risorse umane).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi legati alle tematiche

delle risorse umane, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La Direzione Risorse Umane e Organizzazione è coordinata dal *Chief Corporate Services Officer* ed è responsabile a livello di Gruppo della gestione delle risorse umane. Quest'ultima, a livello locale, è presidiata da strutture dedicate presenti sia nelle principali aree geografiche che nelle filiali più strutturate del Gruppo. Le loro responsabilità sono molteplici e includono perlopiù tutti gli aspetti relativi alla gestione amministrativa del rapporto di lavoro, alla gestione e allo sviluppo delle risorse interne e alle attività di *Talent acquisition, development and retention*. Altri aspetti gestiti dalle funzioni locali sono le attività di comunicazione interna, le relazioni sindacali, lo sviluppo di iniziative legate all'*engagement* del personale e l'organizzazione e messa in sicurezza dei luoghi di lavoro.

La struttura a livello *corporate* è stata definita in linea con i mutamenti organizzativi verificatisi nel Gruppo negli ultimi anni, e prevede un'articolazione dei ruoli gestionali in tre macro-cluster, che oltre ad avere competenze specifiche, sono focalizzati sul presidio di aree funzionali:

- *Brand Headquarters* e organizzazioni commerciali Europa
- *Corporate Staff, Servizi e Organizzazione Operations* Europa
- Organizzazioni Commerciali America, Asia Pacific e *Operations* Cina

Il presidio delle rimanenti organizzazioni commerciali è assicurato dal Direttore Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo.

A partire dal 2020 è operativa la funzione globale di **Talent Acquisition and Employer branding**, la cui introduzione ha consentito di strutturare il processo di *recruiting* in maniera più integrata. All'interno di una strategia di *employer branding* volta ad accrescere la riconoscibilità del Gruppo a livello globale, tale funzione ha già sviluppato numerose iniziative, tra queste: l'aggiornamento delle sezioni *People e Careers* del sito *web corporate* e l'introduzione di una nuova pagina globale LinkedIn, gestita a livello centrale, che è andata a sostituire le pagine dei singoli Paesi e che ha vissuto nel 2021 una crescita significativa sia in termini di *follower* che di interazioni. Inoltre, al fine di stimolare l'ulteriore diffusione della pagina, è in corso di elaborazione un progetto che vedrà coinvolti in maniera più attiva i dipendenti, che nelle intenzioni del Gruppo rappresenteranno dei veri e propri *brand ambassador*. Significativi in tal senso sono anche i progetti lanciati in *partnership* con le migliori università italiane, quali ad esempio il **Politecnico di Milano** e l'**Università Bocconi**: in un'ottica strategica di rafforzamento del legame con il mondo accademico, si è deciso di instaurare *partnership* strutturate, volte non solo a selezionare ed attrarre i migliori talenti ma anche ad incrementare le attività di ricerca e formazione condotte in collaborazione con i due atenei. Nell'ambito della collaborazione con il Politecnico il Gruppo ha preso parte a numerosi eventi e corsi di formazione legati a tematiche di innovazione, ricerca e sviluppo. Con alcune università è stato stilato invece il **Graduate Program**, un progetto di mobilità internazionale che prevede il reclutamento di una decina di neolaureati provenienti da atenei di tutta Italia al fine di offrire loro un'esperienza lavorativa di dodici mesi, la metà dei quali trascorsi presso l'*headquarter* di Treviso e l'altra metà in una delle sedi estere del Gruppo. Al termine di tale percorso, l'obiettivo è quello di offrire una collocazione all'interno dell'azienda al giovane talento, che potrà rimanere presso la sede centrale, la sede

estera in cui ha soggiornato per sei mesi oppure essere assegnato a un nuovo Paese in cui opera il Gruppo. In termini di *talent attraction*, il programma ha già riscosso un notevole successo, testimoniato dai numerosi curriculum ricevuti e provenienti sia dal territorio nazionale che da Paesi esteri.

Nel 2021 è stata condotta la quarta edizione della *survey* biennale "**Your voice: to make a difference**", che misura l'*engagement* e il grado di soddisfazione dei dipendenti del Gruppo. L'indagine, che ha registrato ancora una volta un grado di adesione molto alto, ha evidenziato un livello di *engagement* complessivo in leggera crescita rispetto a quello dell'edizione precedente. Si tratta di un risultato certamente positivo, dal momento in cui il sondaggio ha raccolto le esperienze vissute nel corso di due anni impegnativi per tutti, sia a livello lavorativo che psicologico. Allo stesso modo, la pandemia ha determinato e accelerato un mutamento della modalità lavorativa in direzione ibrida che ha avuto risvolti positivi sulla soddisfazione dei dipendenti: si segnala a tal proposito la volontà e l'impegno di De' Longhi nell'elaborazione di una politica di *remote working*, volta a rappresentare un punto di riferimento per tutte le organizzazioni del Gruppo e a definire in maniera chiara e semplice quelle che saranno le modalità di lavoro del prossimo futuro.

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un'accelerazione nel processo di digitalizzazione delle attività relative alle risorse umane, che già nel 2019 aveva previsto l'implementazione del modulo relativo alla *variable pay* all'interno del sistema gestionale *SuccessFactors* di SAP. La piattaforma PULSE, attiva già da alcuni anni, permette inoltre ai dipendenti del Gruppo di predisporre e usufruire di un piano di formazione personalizzato, con la possibilità di accedere ad un catalogo formativo *on-line* e seguire corsi in *e-learning*. Tale modalità di apprendimento è risultata particolarmente vantaggiosa durante un biennio nel quale le attività di formazione in presenza sono

state affette da numerose limitazioni: anche nel 2021, infatti, si è optato per privilegiare la modalità di erogazione dei corsi di formazione a distanza, sfruttando numerosi canali e strumenti digitali (es. piattaforme come Google Meet e Zoom, ma anche lavagne digitali e *istant survey*). Anche il programma *weMake*, la cui fase centrale di erogazione era prevista per il 2020, è stato ridisegnato in formato digitale, in modo tale da poter proseguire nonostante la chiusura prolungata degli spazi lavorativi.

Una specifica iniziativa di formazione dei dipendenti in ambito digitale condotta nel 2021 è rappresentata dal **Digital Lab 2021**: in linea con gli obiettivi e le sfide aziendali, lo scopo di tale progetto è stato quello di sviluppare le competenze digitali dei dipendenti e accompagnare la crescita del canale di *e-commerce* del Gruppo. Il programma ha coinvolto centinaia di persone in tutto il mondo, che sono state divise in due gruppi con percorsi di formazione costruiti su misura in base a ruoli e competenze dei partecipanti. Iniziato nel mese di giugno e tuttora in corso, la prima fase del programma prevedeva una serie di *webinar* al termine dei quali i partecipanti sono stati chiamati a compilare un questionario di gradimento, che ha fatto emergere un grado di soddisfazione molto alto.

Un'ulteriore iniziativa promossa dal Gruppo nel corso del 2021 è rappresentata dal progetto **Diversity and Inclusion**, che si pone come obiettivo la promozione di un approccio sistemico e trasparente per garantire il rispetto dei principi di pari opportunità e non discriminazione. Il progetto si sviluppa su due fronti, uno volto a comprendere com'è articolata la presenza femminile all'interno delle strutture organizzative, con particolare attenzione ad eventuali criticità connesse al *gender pay gap*; l'altro, di natura più qualitativa, ha avuto lo scopo di analizzare le tappe principali dell'esperienza lavorativa in azienda del personale femminile, così da identificare priorità ed esigenze proprie di ciascuna fase.

La funzione Risorse Umane guida anche, a livello globale, il processo di **valutazione delle performance** (*performance appraisal*), progettato per favorire la crescita personale e professionale dei dipendenti fino al livello di *middle management*. Tale processo sfrutta l'applicazione di un apposito sistema il cui scopo è stimolare un dialogo aperto e costruttivo tra capo e collaboratore, è stato ridisegnato sul finire del 2020, testato durante il 2021 e diventerà pienamente operativo nel 2022. Il processo di innovazione del sistema di *performance appraisal* ha visto il coinvolgimento di molti soggetti, dal *team* Risorse Umane stesso fino a manager e dipendenti del Gruppo, al fine di raccogliere le istanze di un nutrito gruppo di *stakeholder*.

Per promuovere costantemente il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, la funzione Risorse Umane è affiancata da figure specifiche a cui è delegato l'adempimento degli obblighi in materia di salute e sicurezza, come ad esempio il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente per l'Italia, la Svizzera, la Cina e la Romania. Tra i compiti principali di tali figure vi sono la valutazione dei rischi correlati alle attività svolte dai dipendenti del Gruppo e la definizione di eventuali piani di miglioramento, con un focus particolare sull'ergonomia delle postazioni di lavoro presso gli stabilimenti e gli uffici. A livello di Gruppo, responsabilità e procedure in materia di salute e sicurezza sono definite nell'ambito del modello organizzativo, affine allo *standard* internazionale OHSAS 18001 "*Occupational Health and Safety Assessment Series*".

Dal punto di vista del *comfort* degli ambienti lavorativi, in continuità con gli anni passati sono proseguite le iniziative legate all'ergonomia delle postazioni, così come gli investimenti in macchinari che automatizzano alcuni processi lungo le linee produttive permettendo di diminuire notevolmente l'impiego di forza fisica da parte dei dipendenti.

Si segnala inoltre che il sistema di gestione della sicurezza ha subito un audit di validazione durante il 2020 e che la gestione delle segnalazioni avviene su base locale da parte dei referenti delle risorse umane e della funzione legale, che coinvolgono per specifici casi anche l'Organismo di Vigilanza.

Focus Covid-19: le azioni intraprese per la tutela delle persone del Gruppo

Anche nel 2021, la salvaguardia della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro ha avuto un ruolo cruciale, anche a causa della necessità di garantire contemporaneamente la continuità del *business*.

Per quanto riguarda la parte impiegatizia, come nel 2020 il Gruppo si è dovuto adattare con la modalità di lavoro da remoto all'andamento del numero di contagi nelle diverse geografie, prevedendo una presenza negli uffici più consistente in corrispondenza dell'allentamento delle restrizioni stabilite a livello governativo. Nel rispetto delle più recenti misure governative, per garantire controlli all'ingresso più veloci ed accurati sono state installate apparecchiature che permettono un controllo sistematico delle autorizzazioni necessarie per l'accesso sulla base della legislazione nazionale.

Già nel 2020 per tutti gli stabilimenti produttivi del Gruppo è stata ristrutturata profondamente l'organizzazione, che ha previsto l'installazione di pannelli di plexiglass per separare le postazioni, l'obbligo di adoperare i dispositivi di protezione individuale (mascherina e ove previsto guanti), l'installazione di distributori di gel disinfettanti, l'istituzione (in accordo con i sindacati) di turni che consentissero lo scaglionamento delle presenze nell'arco della giornata e la riorganizzazione delle mense, il tutto congiunto con la necessità di garantire la continuità delle attività. Anche nel 2021 il Gruppo si è attrezzato per poter eseguire in totale autonomia tamponi rapidi per la diagnosi di positività al COVID dei

dipendenti, così da poter rispondere repentinamente all'eventuale verificarsi di contagi e fermare sul nascere eventuali focolai interni. A testimonianza dell'efficacia delle misure di prevenzione realizzate dal Gruppo, anche nel 2021 non sono stati riscontrati significativi casi di trasmissione del contagio tra colleghi negli ambienti di lavoro.

In relazione alla diffusione della pandemia sono state altresì incrementate le attività di pulizia e sanificazione degli ambienti (nelle principali sedi in Italia anche grazie all'acquisto di atomizzatori a perossido di idrogeno).

Politiche praticate e obiettivi

Il Codice Etico del Gruppo dedica un'intera sezione alla gestione delle risorse umane, a dimostrazione della grande attenzione dedicata alle persone, apprezzate non solo in virtù del loro contributo professionale, ma anche di quello personale che apportano ogni giorno al conseguimento degli obiettivi aziendali. Al fine di assicurare la coltivazione e il mantenimento di un rapporto basato su lealtà, correttezza e fiducia reciproca, una grande attenzione viene posta alla promozione del principio delle pari opportunità nel processo di selezione del personale. Inoltre, il Codice Etico condanna il rapporto lavorativo irregolare, qualsiasi forma di sfruttamento (tra cui il lavoro minorile) e l'indebito vantaggio a fronte di uno stato di bisogno dei lavoratori. Il Gruppo evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale.

Per quanto riguarda aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, il Codice Etico prevede che ciascun dipendente ponga la massima attenzione nello svolgimento della propria attività. È infatti necessario osservare attentamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, così come le

istruzioni e le direttive dettate per adempiere agli obblighi in tale ambito. Inoltre, presso gli stabilimenti produttivi di Mignagola (Treviso) e Cluj e Salonta (Romania) è formalizzata una politica di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, in funzione dell'adozione di un sistema di gestione affine allo *standard* internazionale OHSAS 18001. Presso lo stabilimento di Sierre (Svizzera) è in vigore una politica che rispetta i requisiti della norma ISO 450001:2018.

Per quanto concerne la gestione integrata per tutte le Società dei temi legati alle risorse umane, quali ad esempio la remunerazione del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche, il Gruppo ha formalizzato una politica dedicata. Inoltre, in continuità con il processo di omogeneizzazione delle pratiche a livello di Gruppo, già nel 2019 è stata adottata una nuova *MBO Policy* di Gruppo che, attraverso strumenti dedicati, mira a stimolare ulteriormente la *Group Identity*.

Numeri chiave

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo è composto da 10.352 dipendenti, registrando un aumento del 10% rispetto all'organico del precedente esercizio. Tale variazione è riconducibile a diversi fattori, tra cui l'acquisizione di Capital Brands e Eversys. Le donne del Gruppo De' Longhi rappresentano il 52% della popolazione aziendale. L'88% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in lieve riduzione rispetto all'esercizio precedente (92%).

Dipendenti, per tipologia di contratto	Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA			Gruppo De' Longhi		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Tempo indeterminato	1.577	1.651	1.708	3.084	4.284	4.624	2.551	2.621	2.710	61	51	58	7.273	8.607	9.100
<i>di cui donne</i>	611	646	676	1.765	2.617	2.776	1.209	1.250	1.273	25	22	23	3.612	4.535	4.748
<i>di cui uomini</i>	966	1.005	1.032	1.319	1.667	1.848	1.342	1.371	1.437	36	29	35	3.661	4.072	4.352
Tempo determinato	14	34	31	26	131	417	536	605	803	1	1	1	577	771	1.252
<i>di cui donne</i>	11	17	17	16	76	211	241	273	358	1	1	-	269	367	586
<i>di cui uomini</i>	3	17	14	10	55	206	295	332	445	-	-	1	308	404	666
Totale	1.591	1.685	1.739	3.110	4.415	5.041	3.087	3.226	3.513	62	52	59	7.850	9.378	10.352
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Full-time	1.472	1.567	1.637	3.028	4.302	4.784	3.074	3.214	3.484	61	51	58	7.635	9.134	9.963
<i>di cui donne</i>	506	549	594	1.715	2.601	2.789	1.438	1.512	1.613	25	22	23	3.686	4.684	5.019
<i>di cui uomini</i>	966	1.018	1.043	1.313	1.701	1.995	1.636	1.702	1.871	36	29	35	3.949	4.450	4.944
Part-time	119	118	102	82	113	257	13	12	29	1	1	1	215	244	389
<i>di cui donne</i>	116	114	99	66	92	197	12	11	18	1	1	-	195	218	314
<i>di cui uomini</i>	3	4	3	16	21	60	1	1	11	-	-	1	20	26	75
Totale	1.591	1.685	1.739	3.110	4.415	5.041	3.087	3.226	3.513	62	52	59	7.850	9.378	10.352
Numero di dipendenti per genere															
Totale donne	622	663	693	1.781	2.693	2.987	1.450	1.523	1.631	26	23	23	3.879	4.902	5.334
Totale uomini	969	1.022	1.046	1.329	1.722	2.054	1.637	1.703	1.882	36	29	36	3.971	4.476	5.018

Nel corso dell'anno il Gruppo si è avvalso della collaborazione di circa 1.986 contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi.

Composizione del personale - Dettaglio		Unità di misura	Gruppo De' Longhi 2019	Gruppo De' Longhi 2020	Gruppo De' Longhi 2021
Manager					
Uomini	Meno di 30 anni	%	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	1,4%	1,7%	2%
	Oltre 50 anni	%	1,1%	1,3%	1,2%
Totale uomini		%	3,1%	2,5%	3,2%
Donne	Meno di 30 anni	%	-	0,1%	-
	Da 30 a 50 anni	%	0,5%	0,7%	0,7%
	Oltre 50 anni	%	0,1%	0,2%	0,1%
Totale donne		%	0,9%	0,7%	0,9%
Totale		%	4,2%	3,2%	4,1%
Impiegati					
Uomini	Meno di 30 anni	%	2,1%	1,5%	2,3%
	Da 30 a 50 anni	%	13,3%	10,8%	10,2%
	Oltre 50 anni	%	3,8%	3,4%	3,4%
Totale uomini		%	18,4%	19,2%	15,9%
Donne	Meno di 30 anni	%	2,6%	2,1%	2,4%
	Da 30 a 50 anni	%	10,8%	9,1%	9,1%
	Oltre 50 anni	%	2,3%	2,1%	2,1%
Totale donne		%	14,5%	15,6%	13,5%
Totale		%	32,9%	34,9%	29,4%
Operai					
Uomini	Meno di 30 anni	%	6,4%	7,4%	7,7%
	Da 30 a 50 anni	%	15,8%	15,5%	15,5%
	Oltre 50 anni	%	6,0%	6,5%	6,2%
Totale uomini		%	29,5%	28,3%	29,4%
Donne	Meno di 30 anni	%	5,7%	7,3%	6,7%
	Da 30 a 50 anni	%	21,9%	23,7%	22,5%
	Oltre 50 anni	%	5,3%	7,4%	7,9%
Totale donne		%	33,6%	32,9%	37,1%
Totale		%	63,1%	61,2%	66,5%

Nel 2021, il CdA del Gruppo De' Longhi è costituito da 8 uomini e 4 donne; di questi, circa l'92% ha un'età superiore ai 50 anni.

Composizione del CdA della Capogruppo	Unità di misura	Italia			
		2019	2020	2021	
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	-
	Oltre 50 anni	n	5	7	8
Totale uomini	n	6	8	8	
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	3	3	3
Totale donne	n	4	4	4	
Totale	n	10	12	12	

Alla base del successo dei prodotti del Gruppo De' Longhi si trovano le persone. Per coltivare le loro conoscenze e competenze e assicurare un'adeguata formazione in tema di salute e sicurezza, nel corso del 2021 il Gruppo De' Longhi ha erogato una media di 21,7 ore di formazione per dipendente (-8,5 % rispetto al 2020) per un totale di 224.309 ore, circa l'1% in più rispetto all'anno precedente.

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2019	2020	2021
Ore medie per dipendente	H	20,6	23,7	21,7

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2019	2020	2021
Formazione per qualifica				
Ore medie per manager	H	19,9	15,2	14,3
Ore medie per impiegati	H	23,2	10,3	17,6
Ore medie per operai	H	19,2	29,8	23,9
Formazione per genere				
Ore medie per dipendenti donna	H	18,1	25,9	20,3
Ore medie per dipendenti uomini	H	23,1	21,2	23,1

Per quanto riguarda la salute e sicurezza, si segnalano 82 infortuni totali nel Gruppo, di cui 4 infortuni in itinere avvenuti tramite trasporti organizzati dall'azienda, a fronte di oltre 21 milioni di ore lavorate nel 2021. Inoltre, sono stati registrati 12 infortuni in itinere nello spostamento casa-lavoro con mezzi autonomi.

L'indice di frequenza di Gruppo relativo agli infortuni risulta in aumento con un valore di 3,9 nel 2021 rispetto a 2,5 nel 2020. Il dato 2021 risulta sostanzialmente in linea con il dato 2019, la differenza con il 2020 è principalmente legata alla particolarità che ha contraddistinto l'anno.

Infortuni e indici infortunistici dettaglio per area geografica		Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ore lavorate totali	h.000	2.657	2.527	2.887	5.218	6.256	8.285	10.255	11.125	9.935	116	109	119
Infortuni	n.	12	10	13	28	6	20	23	34	49	-	-	-
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>15</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali	n.	2	4	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Indice di frequenza	-	4,5	4,0	4,5	5,4	1,0	2,4	2,2	3,1	4,9	-	-	-
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,8	1,6	0,3	0,2	-	-	-	-	0,1	-	-	-

Infortuni e indici infortunistici Aggregato di Gruppo		Gruppo De' Longhi		
		2019	2020	2021
Ore lavorate totali	h.000	18.246	20.017	21.227
Infortuni	n.	63	50	82
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>17</i>	<i>4</i>	<i>4</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Malattie professionali	n.	3	4	2
Indice di frequenza	-	3,5	2,5	3,9
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,2	0,2	0,1

Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi		Gruppo De' Longhi		
		2019	2020	2021
Ore lavorate totali	h.000	1.377	2.644	5.343
Infortuni	n.	2	4	12
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>7</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Indice di frequenza	-	1,5	1,5	2,2
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-

Scenario e rischi

Per mantenere alta la fiducia dei consumatori e la propria reputazione in tutti i mercati in cui opera, il Gruppo De' Longhi si impegna costantemente a garantire la massima qualità dei propri prodotti, presupposto essenziale per assicurare la profittabilità nel lungo termine e la continuità del *business*. Operando in diverse realtà in tutto il mondo, il Gruppo deve continuamente fronteggiare un contesto normativo complesso, eterogeneo e in continua evoluzione, ponendo un'attenzione particolare al rispetto degli *standard* previsti dalle diverse giurisdizioni. A tal proposito, il caratteristico approccio *local for global* adottato da De' Longhi prevede che tutti i prodotti sviluppati siano conformi agli *standard* più stringenti in vigore tra i numerosi paesi in cui essi vengono commercializzati. Tra le norme più conosciute si citano ad esempio il regolamento n. 1907/2007, detto REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation and restrictions of Chemicals*), e la direttiva RoHS (*Restrictions of Hazardous Substances*) 2002/95/CE, presenti nell'Unione Europea ed entrambi rispettati da tutte le Società del Gruppo, nonostante l'ambito di applicazione sia, per l'appunto, strettamente europeo.

In aggiunta, l'attività del Gruppo prevede l'assunzione delle responsabilità del produttore per i danni derivanti da prodotti difettosi: tale circostanza comporta regimi di responsabilità particolarmente rigorosi, in particolar modo all'interno di alcuni ordinamenti giuridici come sono gli Stati Uniti d'America, UK e l'Australia. Un team di *Product Safety&Liability* è dedicato ad occuparsi di tali aspetti a livello di Gruppo, interagendo con le aree tecniche e le filiali, operando sia a livello di prevenzione dei rischi di prodotto sia di gestione di eventuali segnalazioni provenienti dal mercato o da enti interni. Ad esempio, in questi Paesi sono state recentemente adeguate le normative energetiche: l'introduzione di nuove norme in tema di efficienza energetica che il

segmento dei condizionatori portatili deve rispettare ha comportato l'adeguamento dell'intera gamma commercializzata dal Gruppo nei due mercati ad un livello minimo di efficienza energetica.

Al produttore spettano inoltre determinate responsabilità relative alla corretta informativa di prodotto, che possono variare in funzione delle normative locali: a titolo di esempio, sempre negli Stati Uniti il Gruppo De' Longhi è soggetto alla *Proposition 65*, una legge che implica che il produttore riporti l'eventuale presenza di sostanze pericolose all'interno dei prodotti mediante l'apposizione, sugli stessi, di segnali di allarme.

Per il dettaglio sui rischi legati a qualità e innovazione del prodotto e alle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi" e in particolar modo ai punti 5 (Rischi connessi alla capacità del Gruppo De' Longhi di continuare a realizzare innovazione di prodotto), 6 (Rischi connessi ai Brevetti e ai Marchi) e 10 (Rischi connessi alla qualità dei prodotti e alla responsabilità di prodotto).

Relativamente alle misure di mitigazione e alle modalità di gestione dei rischi legati alla qualità e all'innovazione del prodotto, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella presente in Nota metodologica e intitolata "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione".

Modello di gestione e organizzazione

La funzione Qualità, che comprende più di 500 persone in tutto il Gruppo, supervisiona attraverso i suoi *team* tutto ciò che è legato al rispetto di normative e regolamenti vigenti in materia di **sicurezza di prodotto** e di **sicurezza al contatto con gli alimenti**. Uno specifico *team*, denominato *Regulatory Affairs*, monitora lo scenario normativo e legislativo di prodotto e, in stretta cooperazione con le aree tecniche,



contribuisce al suo sviluppo a livello internazionale. Uno degli ulteriori compiti in capo alla funzione Qualità è rappresentato dalla definizione di linee guida dedicate e di criteri di controllo dei prodotti che possano essere applicabili per tutte le Società del Gruppo. Il rispetto delle disposizioni definite centralmente dalla funzione Qualità viene recepito localmente da team dedicati, che operano su due livelli: quelli che si occupano del controllo qualità dei prodotti, sia che questi siano realizzati internamente sia che provengano dai fornitori di prodotti finiti e quelli che, a livello di categorie di prodotto, monitorano la qualità in fase di sviluppo e in occasione di eventuali segnalazioni provenienti dal mercato. In entrambi i casi, per prevenire eventuali cause di anomalie o malfunzionamenti, e garantire i migliori standard qualitativi, il presidio è garantito già in fase di progettazione.

Un ulteriore strumento utile a monitorare la qualità di prodotto è rappresentato dal modello organizzativo certificato secondo la norma **ISO 9001**, adottato sia negli stabilimenti europei che nei siti produttivi cinesi del Gruppo.

Per quanto concerne la sicurezza alimentare, negli stabilimenti di Mignagola e Cluj è stato implementato il sistema di gestione per la sicurezza alimentare certificato **ISO22000**, specifico in termini di requisiti per la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti e dei prodotti con cui questi vengono a contatto. In particolare, basandosi sui principi dell'HACCP e sul *Codex Alimentarius*, la norma 22000 permette di identificare e gestire i possibili rischi, di prevenire il verificarsi di incidenti lungo tutta la filiera produttiva e di valutare la conformità dei prodotti in campo normativo. Nei restanti stabilimenti del Gruppo, il modello organizzativo in uso si ispira, oltre allo standard ISO22000, alle **Good Hygienic Practices (GHP)** e allo *standard* per la sicurezza alimentare ISO 1672-2. Per il suo sviluppo sono stati presi ad esempio anche i principi e i requisiti di rintracciabilità del prodotto espressi dalla **ISO 22005**, in modo tale da rendere disponibili per ogni componente e prodotto finito tutte le informazioni relative al fornitore ed al cliente destinatario del prodotto stesso.

Tutti i prodotti del Gruppo sono inoltre qualificati, in fase di pre-produzione, da enti terzi, per garantirne ulteriormente la rispondenza ai requisiti normativi applicabili, verificandone l'allineamento con gli standard vigenti in termini di sicurezza. Un ulteriore compito della funzione *Quality*, svolto attraverso *audit* specifici (si veda paragrafo "Gestione della catena di fornitura"), è quello di presidiare la qualità delle produzioni dei propri fornitori.

Relativamente all'**informativa di prodotto**, un aspetto rilevante è costituito dalla collaborazione tra l'area tecnica e la Direzione Marketing per la realizzazione e il continuo monitoraggio dei libretti d'uso e delle etichette: è infatti essenziale assicurarsi la loro coerenza con quanto previsto dai quadri normativi dei Paesi in cui viene distribuito il prodotto finito. Il tema dell'informativa e dell'etichettatura dei prodotti è infatti molto importante per il Gruppo, che per adempiere correttamente agli obblighi normativi deve rispettare prescrizioni specifiche, come, ad esempio, il riportare informazioni sul paese di origine e l'eventuale contenuto di gas refrigeranti all'interno degli elettrodomestici commercializzati dal Gruppo. Nel manuale di utilizzo, invece, occorre riportare le indicazioni relative alle modalità d'uso del prodotto e al suo smaltimento una volta raggiunta la fine del ciclo di vita.

La funzione *Operations and Technology* presidia l'**innovazione e la progettazione di prodotto**, con il compito di sviluppare prodotti dal *design* caratteristico che garantiscano allo stesso tempo facilità di utilizzo e un elevato grado di multifunzionalità. In particolare, il *design* deve coniugare diversi aspetti, garantendo prodotti ergonomici, silenziosi e affidabili, che siano costituiti da materiali ricercati e che assicurino l'efficienza energetica, nonché che siano basati su tecnologie che favoriscano stili alimentari salutari. Oltre a ciò, il Gruppo da sempre investe nella ricerca e nello sviluppo di prodotti che durino nel tempo, assicurando prestazioni di lunga durata,

grazie anche all'uso di componenti di facile smontaggio e pulizia. A tal proposito, già nel 2020 il marchio Kenwood ha avviato un progetto biennale che porterà le proprie *kitchen machines* a ridurre drasticamente il numero e la complessità delle componenti a favore di un miglioramento nella riparabilità e nella manutenzione del prodotto.

In tema di innovazione, invece, i recenti *trend* di mercato hanno contribuito a dare una notevole spinta verso la digitalizzazione dei prodotti, portando il Gruppo ad investire su soluzioni innovative (si veda paragrafo "Prodotti connessi").

Più in generale, specifiche procedure NPD (*New Project Development*) forniscono trasversalmente a tutto il Gruppo le linee guida per la progettazione di nuovi prodotti; tali procedure sono seguite dalle funzioni di *Marketing e Design* e da una parte degli uffici tecnici, composti da circa 450 persone dislocate negli uffici italiani, tedeschi e del Regno Unito, oltre che presso lo stabilimento di Dongguan in Cina. In sinergia con il team *Regulatory* della Direzione Qualità, tali uffici si dedicano alla progettazione di soluzioni che siano conformi con le legislazioni vigenti; in aggiunta, il già citato approccio *local for global* adottato dal Gruppo impone che i prodotti siano sviluppati in accordo agli *standard* più stringenti disponibili tra gli oltre cento Paesi nei quali il Gruppo commercializza i propri prodotti.

Lo sviluppo di soluzioni e prodotti innovativi viene promosso anche attraverso la collaborazione tra la funzione *Operations and Technology* e alcuni *partner* commerciali, per i quali il Gruppo De' Longhi progetta e produce prodotti per il caffè, nonché con diversi prestigiosi atenei universitari italiani ed esteri in tema di design di prodotto e miglioramento dell'esperienza di utilizzo. A tal proposito, già nel corso del 2020 il Gruppo ha tenuto una conferenza alla LIUC - Università Cattaneo in tema di *innovation management* ed è stata premiata dall'Università di Padova in riconoscimento della collaborazio-

ne basata sul valore dell'*open innovation*.

Infine, la progettazione di nuovi prodotti e soluzioni viene tutelata da specifici brevetti gestiti a livello corporate, mentre presso la sede di Hong Kong è presente un ufficio tecnico responsabile specificamente dei progetti di ricerca sviluppati in *partnership* con i fornitori locali.

Politiche praticate e obiettivi

Tra i valori fondanti del Gruppo vi è sicuramente la costante attenzione a realizzare prodotti di eccellenza, il cui concepimento e continua innovazione sono garantiti dalle attività di ricerca e sviluppo, orientate, tra le altre cose, alla sicurezza ed al benessere del consumatore. All'interno del Codice Etico, approvato dal CdA nel 2018, il Gruppo si impegna a garantire ai propri consumatori e clienti elevati standard qualitativi; tra gli aspetti da tenere in considerazione per la progettazione e la produzione di prodotti d'eccellenza vi sono l'economia e la durabilità degli stessi, nonché i più alti livelli possibili di compatibilità ambientale. Inoltre, il Gruppo vuole rappresentare per i propri clienti un *partner* affidabile e sicuro, continuando a sviluppare i propri mercati attenendosi a questo principio e fornendo prodotti e servizi di ottimo livello e di elevata qualità.

In aggiunta, il Gruppo De' Longhi ha adottato una **Politica di Qualità** a livello di Gruppo che rinforza l'impegno nello sviluppare e commercializzare prodotti e soluzioni sicuri e conformi a tutte le leggi e regolamenti vigenti, nonché capaci di soddisfare le più alte aspettative dei consumatori finali.

Numeri chiave

L'indicatore *First Time Quality Indicator* (FTQ) aiuta a monitorare l'efficienza qualitativa di processo:

esso è concepito per verificare le tipologie di difettosità, funzionali o estetiche, legate ai singoli prodotti, ed esprime, nello specifico, la percentuale di prodotti che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel triennio 2019-2021 di riferimento, il valore complessivo dell'FTQ ha evidenziato un andamento stabile, confermando le ottime *performance* a livello di Gruppo. Un secondo indicatore utilizzato per monitorare la qualità dei prodotti è il *Service Call Rate* (SCR), e fornisce una misura delle difettosità riscontrate in quei prodotti che, entro due anni dal loro acquisto, hanno presentato malfunzionamenti o rotture, monitorando la percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia. Anche in questo caso, il valore complessivo dell'SCR registrato nel 2021 si mantiene in linea con i valori assunti nel corso del triennio di rendicontazione, a conferma dell'impegno del Gruppo De' Longhi nella progettazione e realizzazione di prodotti di elevata qualità.

Nel corso del triennio di rendicontazione si sono verificati due casi di *non compliance* correlati alla sicurezza dei prodotti. Nel 2021, alcuni prodotti legati al *comfort*, prodotti da un fornitore terzo e commercializzati dal Gruppo negli USA, Canada e Messico, sono stati ritirati dal mercato a causa di possibili surriscaldamenti eccessivi. Il richiamo è stato effettuato e gestito direttamente dal fornitore terzo in accordo con le autorità locali. Nel 2019 invece si è riscontrato un caso di non conformità rispetto alla Direttiva Europea 2014/35/UE, cosiddetta "Direttiva Bassa Tensione", che ha comportato una sanzione amministrativa comunque non significativa.

In merito all'informativa e all'etichettatura dei prodotti, nel 2021 sono stati registrati due casi di non conformità da parte di *Capital Brands* che si sono risolti con una transizione pecuniaria concordata tra le parti. Nel 2020, - si era registrato un caso di *non compliance* in Italia scaturito in un avviso e

dovuto a un prodotto del marchio Ariete, la cui etichetta non recava il nome e l'indirizzo del produttore. Nel corso del 2019 i casi di *non compliance* erano invece stati 2, entrambi rispetto alla Direttiva Europea sopracitata.

Infine, in continuità con gli esercizi precedenti, il Gruppo ha proseguito il proprio piano di investimenti in attività di ricerca e sviluppo, con l'obiettivo di potenziare la propria capacità innovativa (si faccia riferimento al paragrafo "Attività di ricerca e sviluppo - controllo della qualità" per approfondimenti).

Si riportano di seguito alcuni prodotti la cui progettazione è esemplificativa delle caratteristiche dell'innovazione del Gruppo De' Longhi:

Prodotti connessi

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2021 il Gruppo De' Longhi ha proseguito la propria strategia di investimenti nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sempre più sofisticate che garantiscano connettività e facilità d'utilizzo, come i sistemi Wi-Fi, Bluetooth e schermate *touch*. Tali tecnologie consentono di incrementare sempre più la possibilità di personalizzare i prodotti offerti all'utente, nonché di monitorare e prevenire eventuali anomalie di funzionamento, con un conseguente

aumento di efficacia e di tempestività nell'assistenza. Nel segmento dei condizionatori, ad esempio, nel 2021 è stato avviato un progetto per lo sviluppo di una serie di condizionatori destinati al mercato europeo che, oltre ad essere collegati a specifiche App, incorporano tecnologie innovative in grado di localizzare l'utente (sistema di *geofencing*) e ottimizzare i consumi. Questi si andranno ad aggiungere alla linea di condizionatori portatili monitorabili da remoto grazie alla tecnologia Bluetooth "*Cooling Surround Technology*" lanciata già nel 2020 ed estesa nel corso del 2021 ad altri modelli di condizionatori. Nel segmento caffè, invece, sempre nel 2020 era stata commercializzata "Primadonna Soul", la prima macchina superautomatica del Gruppo dotata di connessione Wi-Fi e gestibile attraverso un'applicazione installata sullo *smartphone* dell'utente.

Infine, già dal 2018 vengono offerte diverse gamme di prodotti per la cottura dei cibi e per il *comfort* che sono caratterizzate da interfacce utente innovative e soluzioni connesse: tra queste, una serie dei prodotti Apple *Homekit* per il riscaldamento, commercializzati sul mercato giapponese, e un deumidificatore connesso al Wi-Fi, venduto invece sul mercato Europeo.

Prodotti durevoli e smontabili

Durante la fase di sviluppo delle macchine da caffè, i test di durabilità effettuati, relativi sia alle singole componenti che ai prodotti finiti, sono numerosi: per verificare l'affidabilità e la durabilità dei prodotti, infatti, vengono eseguite diverse migliaia di erogazioni di bevande in condizioni di utilizzo standard. Per modelli come la Maestosa e La Specialista proseguono da diversi anni iniziative atte a migliorarne ulteriormente la longevità, che già ad oggi garantisce *performance* ottimali. Al fine di venire incontro ad esigenze di riparabilità e ridurre il tempo di sostituzione

delle componenti, già nel 2020 era stato avviato un progetto volto a modificare i telai della macchina da caffè La Specialista; più in generale, si sottolinea come la riparabilità di tutte le macchine da caffè a marchio Nespresso venga monitorata già in fase di progetto. Progetti simili proseguono da diverso tempo anche per le *kitchen machines* a marchio Kenwood, per le quali sono state effettuate numerose attività di *assessment* in tal senso anche nel 2021: in un'ottica di standardizzazione delle componenti interne e di riduzione del numero delle componenti, l'obiettivo è quello di garantire una riparabilità più semplice ed efficace e soluzioni più sostenibili e funzionali. Sulla scia dei progetti avviati nel 2020, anche nell'anno appena concluso si è agito in particolare modo sulla semplificazione di alcuni elementi meccanici del prodotto, favorendo allo stesso tempo una maggiore condivisione tra modelli differenti.

Oltre a prerogative imprescindibili, quali durabilità e qualità della propria offerta, il Gruppo De' Longhi si prefigge tra i propri obiettivi anche quello di facilitare la riparabilità dei prodotti offerti, rendendoli più facilmente smontabili e accrescendo la condivisione di medesimi elementi meccanici tra più prodotti della stessa linea.

Infine, come già rilevato negli anni precedenti, si segnala come le macchine da caffè superautomatiche siano dotate di sistemi brevettati che ne facilitano il lavaggio con acqua corrente, senza la necessità di ricorrere a detersivi e lubrificanti, mentre il sistema latte viene pulito sfruttando vapore e acqua calda al termine di ciascuna erogazione, così da poter riporre in frigorifero il latte rimanente e riutilizzarlo successivamente.

Prodotti energeticamente efficienti e a ridotte emissioni GHG

Oltre a costituire un tema spesso discusso e in continua evoluzione in ambito normativo, le attività di

ricerca e sviluppo per la realizzazione di prodotti sempre più efficienti energeticamente rappresentano una prerogativa del Gruppo De' Longhi.

Relativamente all'area Caffè, così come nel 2020 anche nel 2021 si rileva come la quasi totalità delle macchine da caffè superautomatiche De' Longhi risultino appartenere almeno alla classe energetica A,⁷ così come tutte le macchine Lattissima e le macchine manuali con controllo elettronico (come, ad esempio, la Dedicata). La novità più importante del 2021 è rappresentata dal passaggio in classe A+ della Lattissima One Evo, lanciata nel 2020 sui mercati principali ed estesa nel 2021 anche ad altre aree geografiche. A tale classe energetica appartengono già le macchine da caffè della piattaforma Nespresso, grazie soprattutto alla riduzione del contenuto di alluminio che ha permesso di realizzare una caldaia più leggera e meno energivora. L'alleggerimento della caldaia è stato implementato, oltre che sulle macchine Nespresso e sulla Lattissima One Evo, anche su alcune macchine semiautomatiche, come La Specialista Arte, il cui alleggerimento del thermoblock consente un sensibile miglioramento dei consumi energetici.

In aggiunta, già dal 2018 su tutte le macchine superautomatiche è disponibile la modalità "*Eco-mode*", in grado di garantire il massimo risparmio energetico durante la fase di riscaldamento; tale funzione, affiancata alla modalità *stand-by* disponibile su tutte le gamme di prodotti, assicura consumi energetici addirittura più bassi rispetto ai requisiti normativi.

Tutte le macchine manuali per il caffè, comunemente più energivore rispetto a quelle superautomatiche, montano poi un sistema brevettato De' Longhi che ne permette, dopo un lasso di tempo di inutilizzo, lo sgancio automatico o l'autospegnimento, garantendo così il risparmio energetico: nel corso del 2021 si è lavorato ulteriormente su queste funzionalità, che ad oggi permettono alla

7 A partire dal 2009, la FEA (Associazione Svizzera dell'industria degli elettrodomestici) in accordo con le autorità svizzere, ha introdotto il marchio energetico per le macchine da caffè espresso, diventato obbligatorio nel 2014 per tutte le macchine commercializzate nel mercato svizzero. In questo contesto, il Gruppo De' Longhi ha deciso di estendere la certificazione in conformità con lo standard EN 60661/2014 "Metodi per misurare le prestazioni delle macchine da caffè domestiche" a tutte le macchine per il caffè, indipendentemente dal mercato di commercializzazione. Il marchio energetico proposto nell'accordo svizzero classifica le macchine da caffè espresso sulla base del loro rendimento energetico su una scala che va dalla classe D a quella A+++.

macchina di spegnersi in maniera automatica dopo solo pochi minuti di non utilizzo.

Infine, relativamente all'area *comfort*, già nel 2020 era stata completata la migrazione di tutta la gamma europea di condizionatori portatili sul gas refrigerante propano, che, essendo un gas refrigerante naturale caratterizzato da un ridotto potenziale di riscaldamento globale (*Global Warming Potential* - GWP), presenta rilevanti vantaggi ambientali. Nel mercato USA, invece, dove l'utilizzo di tale gas non è consentito dalla normativa in vigore, il Gruppo ha completato nel 2021 la migrazione di tutti i condizionatori sul gas refrigerante sintetico R32, caratterizzato da un GWP di minor impatto rispetto a quelli dei gas utilizzati in precedenza; pur non essendo efficiente quanto il propano, tale gas rappresenta ad oggi la migliore soluzione possibile consentita dai vincoli normativi statunitensi. Tali attività si inseriscono sulla scia di quanto già iniziato nel 2018, quando per i prodotti con circuito frigo destinati al mercato europeo si era affermata l'iniziativa di sostituire i gas refrigeranti proprio con il gas propano, in accordo con il regolamento UE n. 517/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati a effetto serra.

Prodotti abilitanti stili di vita salutari

In linea con i più recenti *trend* e le abitudini di diete alimentari sane sempre più diffuse, il Gruppo De' Longhi è in grado di abilitare, attraverso i suoi prodotti, stili di vita salutari, un approccio che si riflette nel tentativo di mantenere inalterati i principi nutritivi degli alimenti.

A tal proposito, tutte le macchine da caffè De' Longhi, sia superautomatiche che manuali, sono perfettamente allineate con tali esigenze: le caldaie a controllo elettronico della temperatura permettono infatti di mantenere ottimali le condizioni del caffè macinato, senza che ne vengano

alterate le proprietà organolettiche ed esaltandone allo stesso tempo l'aroma, in linea con i più severi limiti consigliati dagli *standard* internazionali di settore. Da diversi anni, inoltre, il Gruppo ha portato avanti una collaborazione duratura con l'Università di Padova, che ha condotto allo sviluppo di diverse iniziative innovative. Tra queste, due progetti hanno assunto nel tempo particolare rilevanza: una macchina per il caffè in grado di ottimizzare l'erogazione di latte vegetale per la preparazione delle bevande, così da rispondere alle nuove esigenze alimentari dei consumatori, e un sistema che sfrutta i concetti di "vibro-chimica" per rendere la fase di erogazione più efficiente, ottenendo così un'infusione ottimale dal punto di vista del gusto e dell'aroma.

La volontà di rispondere alla sempre maggior richiesta di alimenti sani da parte dei consumatori ha guidato anche lo sviluppo dei prodotti a marchio Kenwood: la linea di estrattori Pure Juice, grazie all'ormai consolidata *Scrolling Technology*, consente di ridurre il surriscaldamento e l'ossidazione degli ingredienti, evitando che la spremitura di frutta e verdura contribuisca a ridurre le proprietà nutritive che le caratterizzano. In ambito di diete salutari, per i prodotti del Gruppo sono inoltre numerose le iniziative in essere già dall'inizio del triennio di rendicontazione: tra queste, si cita la gamma di friggitrice Multifry, che grazie alla cottura degli alimenti tramite aria calda, garantisce un utilizzo ridotto di oli vegetali (e quindi grassi), e riduce l'impatto ambientale generato dallo smaltimento dell'olio di frittura.

Nel corso del 2021 i team di Braun e Kenwood hanno inoltre lavorato alla promozione di una campagna di *advertising online* per sensibilizzare i consumatori relativamente agli sprechi di cibo e aiutarli nell'adozione di comportamenti sostenibili.

Scenario e rischi

La *brand reputation* del Gruppo De' Longhi si fonda sul rapporto di fiducia costruito con i consumatori finali e sul requisito essenziale di qualità dei prodotti commercializzati. Entrambi questi aspetti vengono coltivati attraverso molteplici fattori e attività, che spaziano da una comunicazione trasparente che precede l'acquisto ad un servizio di assistenza post-vendita che ascolta le esigenze e risponde in maniera quanto più completa alle richieste dei consumatori finali, prestando particolare attenzione alla protezione dei dati dei clienti.

Sono numerosi gli aspetti legati alle esigenze dei consumatori finali che rientrano nelle disposizioni di legge in materia di tutela dei consumatori: tra questi vi sono, tra le altre cose, il periodo minimo di garanzia dei prodotti, la gestione degli stessi in caso di difettosità e la loro compatibilità ambientale in termini di riciclabilità dei materiali che li compongono. La protezione dei dati e della *privacy* dei consumatori rimane un aspetto di primaria importanza per il Gruppo: i maggiori rischi in tal senso sono rappresentati da elementi quali l'obsolescenza delle tecnologie di telecomunicazione e di elaborazione delle informazioni.

Per un'analisi più approfondita in merito alla gestione dei rischi correlati alla relazione coi consumatori, si faccia riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione" in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Il Gruppo De' Longhi gestisce la comunicazione esterna attraverso la Direzione *Marketing e Comunicazione*, che opera sia a livello centrale che a livello di *brand* all'interno degli uffici *Marketing* delle filiali. A queste si aggiunge la Direzione *Customer Care* che si occupa del supporto ai consumatori

finali nelle fasi di pre e post-vendita. Nell'ottica di assicurare al cliente un sostegno continuo e integrato per tutta la *customer journey*, per tale funzione, che definisce gli *standard* di riferimento validi per tutto il Gruppo, i *contact center* e i centri di assistenza tecnica rappresentano uno strumento imprescindibile di relazione con i consumatori.

La rete di *contact center*, che opera in *outsourcing* coprendo la quasi totalità delle filiali del Gruppo, prende in carico le richieste di assistenza dei consumatori finali, fornendo informazioni di prodotto e un supporto continuativo necessario per un'ottimale *customer journey*. Con la diffusione da Covid-19, i *contact center* sono stati sottoposti ad una crescente pressione, che nel 2020 era legata prevalentemente a chiusure di uffici e riorganizzazioni e che nel 2021 è stata primariamente determinata da crescenti volumi di contatti diretti con i clienti, sia telefonici che tramite richieste di supporto via web. Questo incremento di volume delle richieste è in parte imputabile ad un cambio progressivo nella modalità di vendita dei prodotti: infatti, nel 2021 si è verificata un'accelerazione delle vendite *e-commerce*, che implica un rapporto diretto con il consumatore non più filtrato dalla tradizionale vendita *retail*. L'aumento delle richieste e, di conseguenza, la necessità di reclutare nuovi operatori, non ha comunque impedito una fornitura di servizi ad alto rendimento ed ha portato a lavorare sullo sviluppo di una pronta risposta. La capacità di reagire al repentino incremento di richieste ha permesso di ottenere un ulteriore miglioramento rispetto al 2020 in termini di prestazioni erogate.

Anche nel 2021 è stato impiegato il sistema gestionale CRM (*Customer Relation Management*), estensivo di SAP e rinnovato nel corso del 2020, per garantire la gestione integrata ed efficiente dei dati relativi ai consumatori, con una copertura di circa l'80% del fatturato di Gruppo, e per raccogliere *feedback* ed effettuare analisi delle informazioni raccolte. Tale sistema è stato rinnovato recentemente:

nel corso del 2020 infatti si è concluso un importante progetto che ad oggi consente al CRM di offrire un sistema integrato di servizio pre-vendita e post-vendita e un nuovo sistema di comunicazione con il cliente in *cloud*.

È proseguito inoltre l'utilizzo del software *Wonderflow*, uno strumento di *VoC management (Voice of Customer)* che consente la raccolta e l'analisi strutturata delle recensioni dai siti dei principali retailers che vendono prodotti del Gruppo. Implementato nel 2020 ed affinato nel corso del 2021, grazie ad esso è possibile combinare le recensioni provenienti da più di 60 canali *retail* in 14 paesi nel mondo, per una copertura di 3 continenti (Europa, Oceania e America). Questa tecnologia permette di combinare tali recensioni con il *feedback* diretto dei clienti, raccolto attraverso il CRM interno: sfruttando la *Big Data Analysis*, l'implementazione di uno strumento di questo tipo ha permesso di migliorare ulteriormente la forza di ascolto del Gruppo, mettendo a disposizione della funzione un "*Actionable feedback*" basato su centinaia di migliaia di interazioni comunicative, per diverse categorie di prodotti del Gruppo.

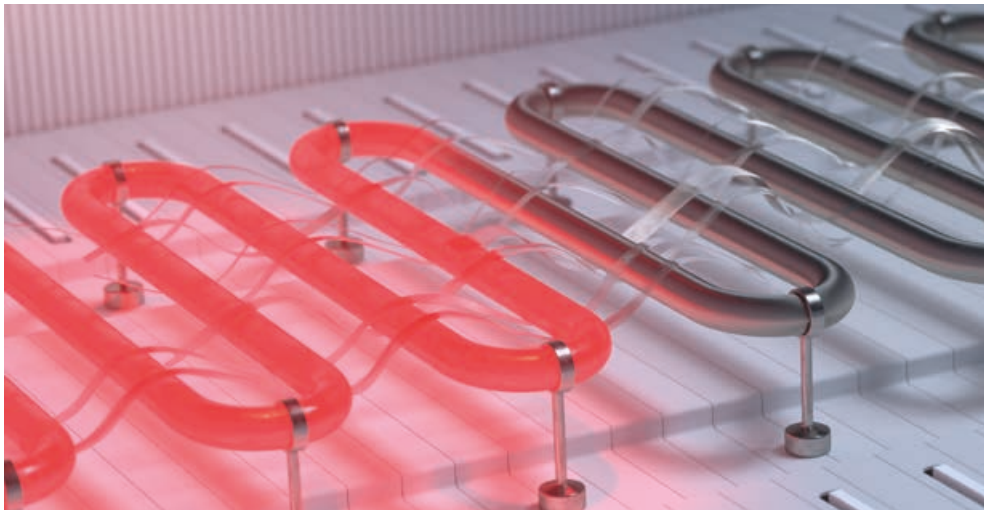
Una novità importante del 2021 nell'ambito dei servizi al cliente è rappresentata da un progetto pilota avviato con un fornitore di *software* nel Regno Unito: l'obiettivo di questo programma è quello di adottare un servizio di intelligenza artificiale (*AI - Artificial Intelligence powered web service system*) che permetta di migliorare il rapporto con il consumatore e la qualità del supporto fornito a quest'ultimo, trasferendo un significativo numero di richieste alla gestione e responsabilità dell'AI.

Il 2021 è stato anche un anno di particolare pressione sull'area dell'assistenza tecnica, costituita da circa 1.800 centri in tutto il mondo (di cui circa 300 in Italia), la maggior parte dei quali in *outsourcing*. Se nel 2020 era stata la pandemia da Covid-19 a determinare una riduzione dell'operatività attraverso le chiusure temporanee di alcuni centri, nel 2021

la sfida principale è stata rappresentata dall'approvvigionamento dei materiali. Tuttavia, il sistema ha mostrato grande resilienza: nonostante il ridotto accesso a pezzi di ricambio abbia determinato un modesto allungamento dei tempi medi di riparazione, è stato possibile mantenere un servizio di alta qualità a costi contenuti, grazie anche agli investimenti che il Gruppo fa ogni anno sulle sue strutture di riparazione. Nel 2021, ad esempio è stato approvato un investimento per l'ampliamento del centro di riparazione situato in Germania, già adesso il più grande del Gruppo e le cui attività non sono mai state interrotte nonostante lo scenario globale dell'ultimo biennio. Infine, per assicurare ulteriormente l'efficacia e la qualità dei servizi di riparazione, è stata lanciata una nuova piattaforma di controllo della reportistica dei centri di assistenza tecnica sia in Italia che all'estero.

La Direzione *Customer Care*, oltre a condividere linee e *standard* comuni di intervento, monitora costantemente la qualità del servizio dei *team* di assistenza tecnica e dei *contact center* attraverso sopralluoghi e indicatori specifici, erogando periodicamente una formazione dedicata. Se nel 2020 tali sopralluoghi erano stati interrotti durante i mesi di *lockdown* nazionale, nel 2021 le visite a campione nei centri di riparazione sono ricominciate regolarmente laddove consentito dalle norme locali e dalle *policy* aziendali. La formazione in aula per dipendenti e *partner* esterni specializzati nell'assistenza tecnica viene tuttora svolta in maniera ibrida grazie alla sinergia tra *e-learning* e *training online*; al fine di rendere la formazione più efficace e fruibile, la piattaforma attraverso cui questa viene erogata è stata recentemente aggiornata e modificata.

Infine, per quanto riguarda la gestione dei dati sensibili dei consumatori, le informazioni sono registrate all'interno dei *webserver* localizzati nella *Google Cloud Platform*. La sicurezza della piattaforma viene garantita impiegando le moderne tecnologie dei



servizi Google e attraverso l'impegno in tema di *compliance* che Google stesso assicura nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e in relazione ai principali *standard* internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) e dei servizi *cloud* (ISO 27017 e ISO 27018).

Politiche praticate e obiettivi

Il Gruppo De' Longhi, con l'obiettivo di migliorare la longevità dei prodotti e la *customer experience*, è costantemente impegnato nel miglioramento dell'offerta dei servizi di assistenza ai clienti, in linea con i codici di consumo delineati all'interno dei Paesi in cui opera.

Sebbene non sia stata formalizzata una politica specifica in merito a tali aspetti, il Gruppo si pone come obiettivo il miglioramento delle proprie attività di analisi e di approfondimento delle richieste più comuni da parte dei consumatori, prestando particolare attenzione sia all'informativa di prodotto che

alle richieste di assistenza che seguono l'acquisto. In aggiunta alle attività di analisi di *big data* e di *Business Intelligence* già condotte negli anni precedenti, nel corso del 2021 sono proseguite le analisi dei *feedback* provenienti dai clienti: l'utilizzo della piattaforma interna *data driven* consente infatti di effettuare intuitivamente operazioni di *text analytics*, *text mining*, *sentiment analysis* e *rating breakdown*, analizzando i canali *online* di *review* dei principali *retailer* europei e mondiali e raccogliendo informazioni sia sui prodotti del Gruppo sia su quelli della concorrenza. In questo modo, il Gruppo può investigare diversi aspetti competitivi raggiungendo un profondo livello di dettaglio.

Un ruolo importante in tale ambito è rivestito dal Codice Etico del Gruppo, che in tema di comunicazione interna ed esterna dedica un'attenzione particolare al consumatore e ai clienti. Infatti, l'ascolto delle loro esperienze è da considerarsi fonte di ispirazione, così da poter offrire soluzioni in continuo miglioramento e che possano anticipare, se non addirittura influenzare, nuovi *trend* di mercato. Il

Gruppo si impegna pertanto a garantire ai propri consumatori e clienti competenza, puntualità, attenzione, apertura al dialogo, cortesia, collaborazione e passione nell'assicurare elevati standard qualitativi, offrendo il massimo livello di servizio.

Per quanto riguarda la comunicazione con l'ambiente esterno, il Codice Etico prevede inoltre che le informazioni rilasciate sia internamente che esternamente al Gruppo debbano essere condivise nel rispetto di leggi, regole e pratiche di condotta professionale, oltre che essere comunicate con chiarezza, trasparenza, tempestività e accuratezza. Infine, in linea con il principio di riservatezza presente nel Codice Etico stesso, il Gruppo si impegna a tutelare la riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, operando nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia e relativi a clienti e consumatori. Per entrambi gli ambiti si segnala come non siano attualmente presenti politiche formalizzate dedicate.

Numeri chiave

In relazione alla gestione e alla protezione dei dati, si segnala che nel 2021 si è verificato un singolo caso di *data breach*. In particolare, è stata ricevuta una notifica di non conformità da parte dell'autorità di controllo italiana sui servizi digitali nell'ambito della rivendita del servizio PEC per le società del Gruppo De' Longhi, per un incidente che ha coinvolto i dati di 5 persone. Al riguardo, sono state prontamente informate le autorità competenti e si è tuttora in attesa di eventuali sviluppi. Nel 2020 non si era verificato alcun caso analogo, mentre nel 2019, a causa di un potenziale rischio di *data breach*, era stato riscontrato un caso di non conformità presso una società del Gruppo in Germania. Tale caso era stato tuttavia notificato tempestivamente alle autorità competenti, in ottemperanza alla normativa vigente, e quindi risolto all'insorgere della criticità.

Relativamente al servizio dedicato ai consumatori finali, come accennato nei paragrafi precedenti, a causa soprattutto della difficoltà nel reperire pezzi di ricambio sul mercato, i tempi medi di riparazione hanno registrato un lieve allungamento, anche a fronte di volumi di vendita in forte crescita. La qualità delle riparazioni effettuate dall'assistenza tecnica viene invece monitorata attraverso l'indicatore *First Time Fix* (FTF), che indica la percentuale di prodotti riparati che non hanno avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi. Il valore del FTF nel 2021 si è mantenuto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti, mantenendo pertanto un valore costante nel corso del triennio di rendicontazione e che si attesta attorno al 95%: tale valore testimonia come la quasi totalità dei prodotti abbia ricevuto una riparazione adeguata e di qualità. È opportuno evidenziare come tale indicatore non abbia risentito né dell'effetto-Covid né della difficoltà nel reperire i materiali in quanto slegato dalle tempistiche di riparazione.

Riguardo i casi di non *compliance* in ambito di *marketing* e comunicazione, nel 2021 si sono verificati due casi di non conformità.

Nel primo caso scaturito in una sanzione pecuniaria il Ministero della Salute italiano ha sollevato una notifica contro un prodotto Ariete in quanto la sostanza chimica erogata dal prodotto era registrata come detergente e non come disinfettante. Il Ministero ha chiesto di modificare tutto il materiale informativo e di marketing relativo a questo prodotto eliminando ogni riferimento a possibili azioni disinfettanti del prodotto.

Nel secondo caso, è stato registrato un caso di non *compliance* da parte di *Capital Brands* che si è risolto con una transazione di lieve entità pecuniaria concordata tra le parti.

Nel 2019 i casi verificati e risolti erano stati due, che non hanno comportato sanzioni ma solo avvisi, mentre nel 2020 non ne è stato verificato alcuno.

Scenario e rischi

Un tema di primaria importanza per garantire la continuità del *business* è quello della prevenzione ed eventuale gestione dei rischi legati alla catena di fornitura. Il Gruppo opera in questa direzione indirizzando i propri fornitori ad adottare le migliori pratiche disponibili in termini di qualità del prodotto, di condizioni di lavoro, di diritti umani, di salute e sicurezza e di responsabilità ambientale.

Per quanto concerne la produzione e l'assemblaggio dei prodotti finiti, sono sei gli stabilimenti - situati in Italia, Svizzera, Romania e Cina - su cui si imposta la *value chain* del Gruppo De' Longhi. Questa attività copre oltre il 60% del venduto ed è coadiuvata dall'insieme degli *OEM (Original Equipment Manufacturer)*.

La pandemia di Covid-19 ha necessariamente influito sulla definizione e la gestione dei rischi connessi alla *supply chain*, portando il Gruppo a fronteggiare emergenze logistiche dovute a restrizioni locali ed eventuali chiusure delle frontiere. Tali imprevisti sono stati gestiti in ottemperanza delle leggi e sempre nel tentativo di garantire la continuità delle attività. Per ulteriori dettagli nell'ambito dei rischi legati alla catena di fornitura e alle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del punto 8 (Rischi connessi alla produzione, all'andamento dei costi delle materie prime e ai rapporti con i fornitori) del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi".

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e alle modalità di gestione dei rischi legati alla gestione della catena di fornitura, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Allo scopo di assicurare i più alti *standard* qualitativi, la continuità del *business* e i requisiti di carattere ambientale e sociale, la catena di fornitura è gestita in maniera sinergica dalla Direzione *Supply Chain*, dalla funzione *Quality* e dalla funzione Acquisti.

Le attività di valutazione, monitoraggio e supporto dei fornitori di prodotti finiti vengono condotte da tre uffici, le cui competenze sono suddivise in base alla categoria di prodotto e alla vicinanza geografica della produzione: in Italia operano gli uffici dedicati all'area caffè e stiro, in Regno Unito sono gestiti i prodotti "motor-driven", mentre ad Hong Kong si concentra l'area *comfort*. Tale suddivisione per aree di competenza rende possibile rispondere in modo rapido ed efficiente alle peculiarità dei diversi mercati in cui il Gruppo opera.

Vi sono poi due *team* della Direzione *Supply Chain*, operanti in Italia e Romania, a cui è affidata la gestione dei materiali funzionali alle componenti destinate alla produzione europea, in termini di volumi e logistica. Per quanto riguarda gli stabilimenti cinesi, invece, la gestione dei materiali è presidiata direttamente dai responsabili degli stabilimenti, supportati dai tre uffici acquisti divisi per categoria di prodotto.

Con l'obiettivo di determinare la qualità della fornitura, la funzione *Quality* conduce periodicamente *audit* sui fornitori di prodotti finiti e *audit* per garantire il rispetto dei diritti umani, dei valori e dei principi guida del Codice Etico relativi alle pratiche di lavoro e, a partire dal 2019, anche delle principali norme ambientali. In particolare, gli *audit* sociali e ambientali vengono perlopiù condotti presso i fornitori degli stabilimenti cinesi, in linea con lo *standard* internazionale SA 8000 (*Social Accountability*). Gli *audit* consentono infatti di esaminare diversi aspetti di carattere sociale, come la libertà di associazione e contrattazione collettiva, l'orario e le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza, il lavoro minorile o forzato, la

discriminazione e la formazione del personale. Gli *audit* vengono effettuati di norma con cadenza biennale, sia per la fase di qualifica iniziale che per il successivo monitoraggio periodico. Inoltre, a partire dal 2020, in aggiunta ai criteri sociali di valutazione già in uso, sono entrati a regime gli *audit* con criteri ambientali. La *checklist* degli *audit* di *Social Accountability* è stata dunque integrata con criteri legati all'ambiente, i cui requisiti individuano aspetti come la verifica della *compliance* che il fornitore deve ottenere e la presenza di un sistema in linea con lo *standard* ISO 14001, che individua le migliori pratiche del fornitore, con un focus particolare su temi quali emissioni, scarichi e rifiuti. In questo modo, ogni volta che il fornitore viene sottoposto ad *audit* secondo criteri socioeconomici, esso viene verificato anche secondo criteri ambientali.

Sulla base delle informazioni raccolte in fase di valutazione, le azioni correttive e i relativi *follow-up* vengono registrati in un apposito sistema che assicura il monitoraggio degli aggiornamenti e degli impegni da parte dei fornitori. Questo processo di valutazione è formalizzato e monitorato da una procedura dedicata che, a partire dal 2019, implica ufficialmente che tutti i nuovi fornitori di prodotti finiti siano soggetti a qualifica *SCOC (Social Accountability Code of Conduct)*.

La qualità dei prodotti viene invece valutata secondo un insieme di altri indicatori specifici:

1. Technical Factory Audit (TFA): misura l'efficacia del sistema qualità e dei processi dei fornitori.

Questa tipologia di *audit* viene effettuata annualmente, sia per la qualifica iniziale che per la successiva sorveglianza periodica dei fornitori. Come spiegato in precedenza, all'interno della *checklist* utilizzata per questa tipologia di *audit* è inclusa una sezione dedicata ai criteri ambientali.

2. Quality Evaluation (QE): misura la qualità di prodotto attraverso un campionamento su base statistica di ogni singolo lotto.

3. On Time Delivery (OTD): misura il tempo di spedizione impiegato dal fornitore e, in particolare, la differenza tra la data di consegna stabilita e quella effettiva.

4. Order Fill Rate (OFR): misura la capacità del fornitore di rifornire l'intera quantità di merce richiesta dal Gruppo.

I risultati delle valutazioni di qualità compongono infine un **vendor rate**, un indicatore usato per classificare i *partner* in quattro categorie - *preferred, approved, probation* ed *exit plan* - e valutare di conseguenza le modalità e l'intensità delle collaborazioni future, nonché monitorare i rapporti in un'ottica di *continuous improvement*.

Politiche praticate e obiettivi

Nonostante il Gruppo non sia dotato di una politica formalizzata, i rapporti con i fornitori sono disciplinati dal Codice Etico, che contiene una sezione specifica su questo tema e stabilisce come tutti i rapporti debbano essere condotti nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti applicabili, nonché dei Principi Generali definiti nel Codice stesso. Inoltre, i processi di selezione dei fornitori si basano su un confronto competitivo in termini di qualità, prezzo, garanzie di esecuzione e di assistenza, assicurando quindi l'assenza di ogni forma di favoritismo o di discriminazione. Si sottolinea inoltre come gli stessi fornitori, nell'intrattenere qualsiasi tipo di rapporto con il Gruppo, siano tenuti a rispettare delle disposizioni di legge e del suddetto Codice. Ai fornitori viene poi richiesto di garantire ai propri dipendenti condizioni di lavoro che si basino sul rispetto dei diritti umani fondamentali, delle Convenzioni internazionali e delle leggi vigenti in materia.

Infine, i fornitori sono tenuti a trasmettere ai propri subfornitori il Codice Etico aggiornato.

Per rafforzare ulteriormente l'impegno del Gruppo nella gestione responsabile della catena di fornitura, già a partire dal 2019 ai fornitori cinesi di prodotti finiti è richiesto di sottoscrivere anche il *Code of Conduct* di Gruppo, che viene condiviso in lingua inglese e cinese.

Per garantire una risposta rapida alle richieste di mercato e della produzione, la Direzione *Supply Chain* e la funzione Qualità sono impegnate di continuo nello sviluppo di rapporti duraturi con i fornitori: in quest'ottica, l'attività logistica è indirizzata alla costruzione di un *network* diretto e semplificato, che privilegia le consegne dirette, in linea con le aspettative del Gruppo. Infine, il Gruppo si sta impegnando nella definizione di una *"Responsible sourcing guideline"* da applicare nella gestione della propria catena di fornitura.

Le azioni intraprese per la continuità delle attività

Il 2021 ha visto affermarsi sempre più le attività dirette di *e-commerce*, votate alla consegna diretta al cliente evitando il passaggio dal magazzino del *retailer*. Il Gruppo punta quindi a ottimizzare ulteriormente l'efficienza delle proprie consegne, con una riduzione del numero di operazioni e conseguenti benefici anche in termini di impatto ambientale. Se nel 2020 sono state le chiusure causate dalla pandemia a rendere la gestione della catena di fornitura meno lineare, nel 2021 il principale ostacolo è

stato rappresentato dalla complessità nel reperimento delle componenti. Il Gruppo si è però adoperato per garantire la continuità nella gestione della catena di fornitura, tanto che la continuità distributiva ha subito solo alcuni rallentamenti e non è stata quasi mai interrotta, grazie anche alla ricerca di soluzioni alternative in termini di approvvigionamento di materiali e componentistica.

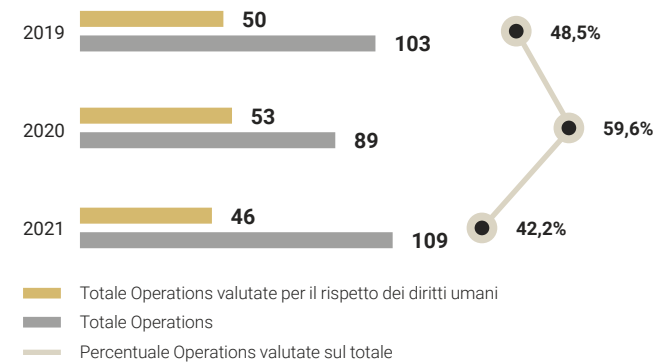
Dal punto di vista degli audit ai fornitori, alla luce del contesto ancora emergenziale in alcune fasi, è stato talvolta necessario svolgere queste attività da remoto.

Numeri chiave

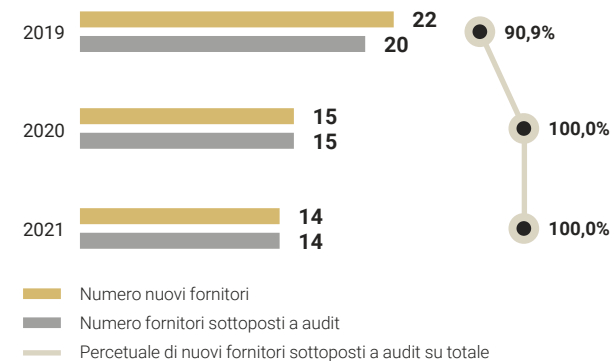
Nel corso del 2021, la totalità dei nuovi fornitori di prodotto finito è stata sottoposta a una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo *standard SA 8000* (100%). Ad oggi, si segnala che nessun *audit SCOC* (*Social Accountability Code of Conduct*) ha portato ad un risultato *"zero tolerance"*, e quindi ad un'interruzione del rapporto col fornitore in questione. Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, nel 2021 sono stati svolti *audit* presso 14 nuovi fornitori di prodotto finito, pari al 100% del totale dei nuovi fornitori, in continuità con il valore registrato nel 2020 (100%).

Infine, nel 2021 sono stati condotti complessivamente 46 *audit* per verificare il rispetto dei diritti umani presso 42 fornitori di prodotto finito e 4 siti del Gruppo, quasi il 42% delle *Operations* del Gruppo, dato in diminuzione rispetto all'anno precedente (60%).

Numero e percentuale di Operations oggetto di valutazione sui diritti umani



Nuovi fornitori di prodotto finito valutati secondo criteri sociali



Scenario e rischi

Operando quotidianamente in un contesto internazionale in continua evoluzione, il Gruppo De' Longhi pone un'attenzione costante ed assidua alla corretta gestione dei propri processi produttivi.

In coerenza con l'incessante evoluzione di tale ambito operativo, la normativa ambientale del Gruppo viene costantemente aggiornata e adeguata, e costituisce un elemento cruciale nel quadro di una corretta gestione del business e degli impatti che essa può comportare su quest'ultimo.

Per ulteriori dettagli legati ai rischi di natura ambientale e alle modalità di gestione adottate dal Gruppo per fronteggiarli, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza dei punti 15 (Rischi connessi all'evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale) e 16 (Rischi relativi ad eventuali danni ambientali) del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi".

Relativamente alle misure di mitigazione e alle modalità di gestione dei rischi correlati a tematiche ambientali, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Tutti gli aspetti legati all'ambiente sono gestiti a livello di Gruppo dalla Direzione *Operations & Technology* e dalla Direzione Qualità; nello specifico, il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001, già operativo per i siti produttivi di Mignagola e Cluj ed esteso nel 2021 allo stabilimento romeno di Salonta, permette di condurre un'analisi ambientale che, adottando una prospettiva integrata sull'intera *value chain*, consente di definire i processi di monitoraggio degli impatti ambientali del Gruppo e le azioni di miglioramento volte alla

mitigazione di questi impatti. Per i siti produttivi di OnShiu e Dongguan (Cina), che attualmente si ispirano alle migliori pratiche di gestione dei temi ambientali, in linea con le procedure interne e con le normative attualmente in vigore, sono in corso le operazioni volte ad estendere anche ad essi, nel corso dei prossimi mesi, la certificazione ISO 14001.

Già da diversi anni, presso lo stabilimento di Mignagola sono stati installati dei pannelli fotovoltaici grazie ai quali il Gruppo De' Longhi ha prodotto e consumato un quantitativo di energia elettrica che nel 2021 è risultato pari a 950.972 kWh, corrispondenti a circa il 6% del totale consumato dal sito, consentendo pertanto una notevole riduzione degli impatti ambientali legati alla produzione energetica. Sia nello stabilimento di Mignagola che nell'*headquarter* di Treviso, recentemente ampliato, saranno implementati nei mesi a venire dei sistemi di monitoraggio che permetteranno di effettuare attente valutazioni dei consumi e dell'efficienza energetica. Inoltre, anche nel corso del 2021 sono proseguite le operazioni di rinnovamento dei sistemi di illuminazione negli stabilimenti italiani, cinesi e in quello di Cluj: a Mignagola è stata terminata l'installazione di lampade a led nell'area produttiva ed è stata riprogettata l'illuminazione del magazzino di prodotto finito, le cui corsie sono ora equipaggiate con sensori di movimento che consentono all'impianto di illuminazione di attivarsi solo in corrispondenza di un effettivo movimento all'interno dell'area. Anche nello stabilimento di Cluj è proseguita la sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, un'operazione che, a parità di prestazione, nel 2021 ha consentito di ridurre i consumi energetici di quasi 90.000 MJ. Un ulteriore passaggio significativo nell'ambito del piano di *energy saving* perseguito dal Gruppo è rappresentato dall'installazione dell'impianto di trigenerazione presso lo stabilimento di Mignagola, che sarà completato nel corso del 2022. Nel medesimo stabilimento, dove già nel

2020 erano stati installati nuovi compressori più performanti e vantaggiosi dal punto di vista del risparmio energetico, nel 2021 è stato potenziato anche l'impianto di climatizzazione estiva: l'installazione di un macchinario che preleva l'aria dall'ambiente esterno invece che riciclarla, permette adesso un ricambio d'aria consistente, a vantaggio anche del contenimento della diffusione del virus Covid-19. Si segnala infine come presso l'*headquarter* di Treviso siano state installate alcune colonnine di ricarica per automobili elettriche, un'attività resa necessaria anche dall'allargamento della flotta aziendale a modelli ibridi o 100% elettrici.

In ambito di recupero energetico, presso lo stabilimento di Cluj è operativo già dal 2019 un sistema di riscaldamento dei magazzini che, sfruttando il calore generato dalle aree di essiccazione dello stabilimento stesso, riduce l'utilizzo di gas naturale per l'alimentazione di una caldaia tradizionale.

In Cina già da alcuni anni si è provveduto al rinnovamento di parte del parco macchine per lo stampaggio della plastica e, così come nel 2020, anche nel 2021 sono proseguite le attività di efficientamento degli asset produttivi, apportando specifiche migliorie sui macchinari per aumentarne l'efficienza energetica e la produttività. Sempre in tema di risparmio energetico, da diverso tempo prosegue poi la collaborazione con il governo locale: già nel 2020 infatti erano stati installati i misuratori di consumo previsti dal piano di *energy saving*, i cui rilievi permettono di monitorare puntualmente e in continuo i consumi di energia elettrica, individuando così aree e mansioni maggiormente energivore. Grazie a tale attività, il Gruppo è in grado di mappare periodicamente i consumi nelle varie aree di produzione e, sulla base dei dati ricavati, ideare azioni di mitigazione ed efficientamento energetico presso entrambi i siti cinesi.

In continuità con gli anni passati, le funzioni di R&D hanno inoltre condotto numerose iniziative

puntuali sia a livello Corporate che locale, con lo scopo di ridurre l'impatto ambientale dei prodotti del Gruppo durante l'utilizzo da parte dei consumatori. Tali iniziative, coerenti con l'approccio utilizzato dal Gruppo in ambito di sostenibilità, si focalizzano principalmente su aspetti quali l'efficientamento energetico e la durabilità e riparabilità di prodotto. Per ulteriori approfondimenti in tal senso si rimanda al capitolo "Qualità ed innovazione di prodotto".

In coerenza con una prospettiva di economia circolare e gestione responsabile dei rifiuti, sulla scia di quanto fatto in passato il Gruppo ha dato continuità ai progetti già in essere per il **recupero dei sottoprodotti dei processi produttivi**. Già da diversi anni, negli stabilimenti di Mignagola e Dongguan parte degli scarti di produzione derivanti dallo stampaggio della plastica viene reimmessa nel ciclo produttivo, permettendo di risparmiare sulle materie prime in ingresso e ridurre i rifiuti prodotti. Tali attività hanno portato ottimi risultati in termini di processo, e sono state estese anche nello stabilimento di Cluj. Gli scarti derivanti dalla lavorazione dei materiali ferrosi, invece, vengono rivenduti come materia prima mentre gli scarti di carta, cartone e nylon vengono avviati ad attività di recupero.

Proseguono poi le attività di analisi, efficientamento e **riduzione dei materiali utilizzati per il packaging dei prodotti** che il Gruppo porta avanti da anni e che hanno già consentito di ottenere ottimi risultati sia dal punto di vista economico, grazie alla riduzione dei costi per l'approvvigionamento di materie prime, che dal punto di vista di riduzione degli impatti ambientali connessi alla riduzione delle materie prime e dei rifiuti smaltiti. Il marchio Braun, oltre ad aver ridotto da anni il materiale plastico all'interno del *packaging* utilizzato per i propri *hand-blender*, nel 2020 ha condotto un'attività di LCA (*Life Cycle Assessment*) sulle diverse tipologie di *packaging* esistenti, al fine di individuare possibili soluzioni e alternative a più ridotto impatto dal

punto di vista delle emissioni di CO₂; a tal proposito, si segnala come nel 2021 siano stati attivati studi e valutazioni volti ad individuare un *software* per la conduzione di attività LCA che sia ottimale a livello di Gruppo, in modo tale da uniformare gli studi in tal senso. Sulla scia di quanto già fatto nel 2020, i *brand* Braun e Kenwood hanno poi portato avanti studi e collaborazioni (sia con enti universitari che con *partner* esterni) per la ricerca di materiali alternativi e provenienti da fonti rinnovabili per sostituire la plastica del *packaging*, le cosiddette *big bags* (sempre costituite da materiale plastico) e gli imballaggi in EPS (Polistirene Espanso Sintetizzato). Le iniziative di efficientamento del *packaging* hanno interessato anche la logistica interna e le *operations* del Gruppo: negli stabilimenti cinesi e in quello di Cluj l'obiettivo è quello di riutilizzare gli imballi di plastica e cartone delle componenti in entrata, altrimenti smaltiti al loro ingresso.

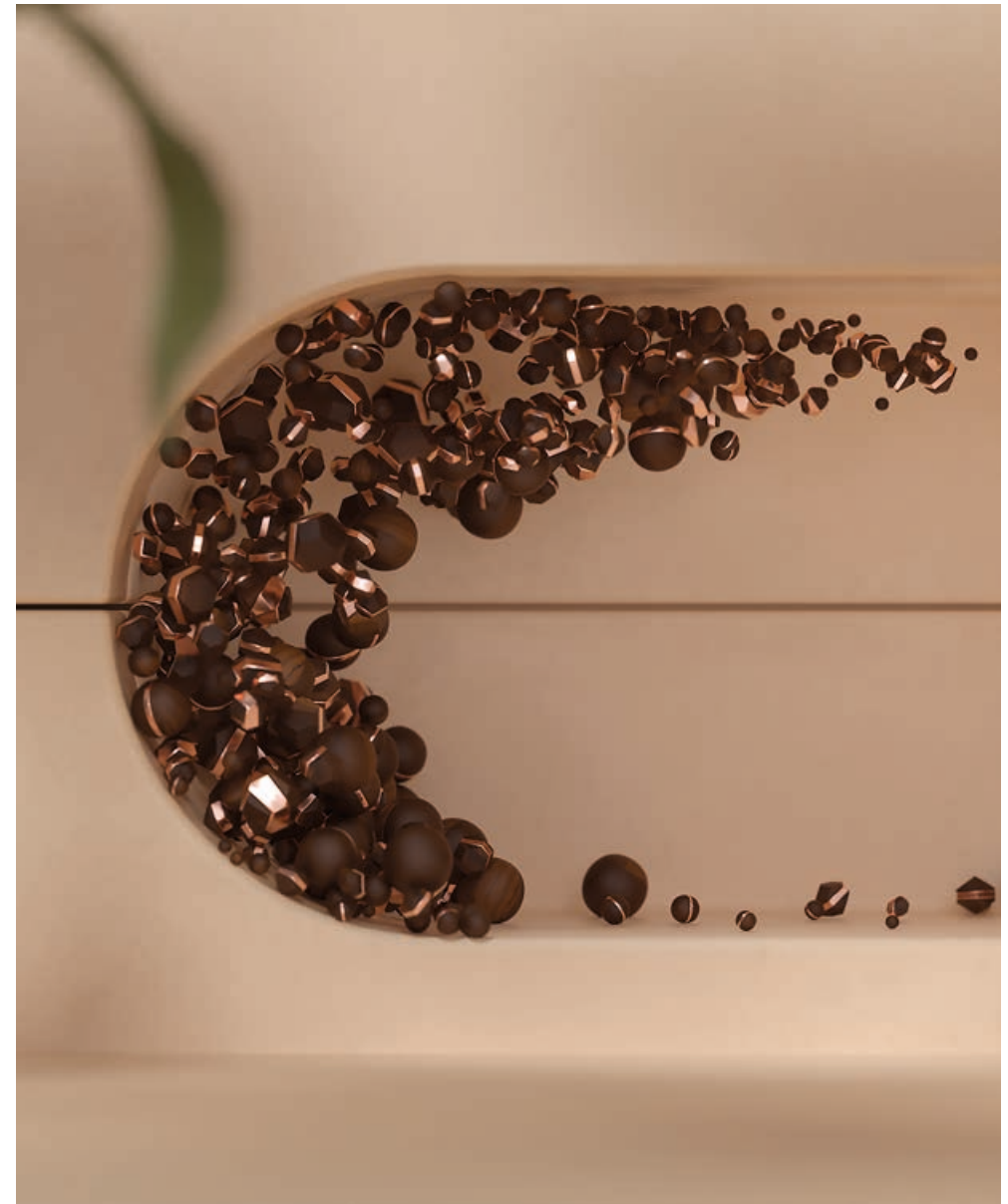
Un discorso a parte meritano i pallet, utilizzati in larga misura nelle attività del Gruppo. In Romania, invece che acquistarne di nuovi si predilige da tempo l'utilizzo di pallet riparati, con una riduzione complessiva di legno vergine che, nel 2019, ha permesso di risparmiare oltre 5.500 pallet, circa 1.300 alberi.⁸ Negli stabilimenti di Mignagola e di Dongguan, nell'ambito delle attività per il recupero e il riciclo della plastica, si è provveduto alla sostituzione dei pallet in legno con pallet in plastica riciclata.

La gestione responsabile dei rifiuti si declina anche in una particolare attenzione rivolta alla gestione consapevole dei rifiuti, incentivandone il riciclo sia presso gli uffici che presso gli stabilimenti produttivi, allo scopo di minimizzarne la quantità destinata allo smaltimento. Negli stabilimenti produttivi, inoltre, specifiche segnaletiche aiutano a separare correttamente i rifiuti pericolosi da quelli non-pericolosi.

Politiche praticate e obiettivi

Alcuni siti del Gruppo, tra cui quelli di Mignagola e Cluj, hanno adottato una Politica ambientale con molteplici obiettivi, tra i quali il rispetto delle normative vigenti in ogni Paese in cui il Gruppo opera, l'impegno progressivo per il miglioramento delle prestazioni ambientali, l'ottimizzazione dei consumi di risorse ed energia, la riduzione o, ove possibile, l'abbattimento di ogni forma di inquinamento e l'implementazione di tecnologie e processi per minimizzare i rischi legati all'ambiente.

Non risulta attualmente formalizzata una politica ambientale a livello di Gruppo, sebbene all'interno del Codice Etico sia chiaramente esplicitato come ogni attività sia ispirata al principio della salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica, nel rispetto delle specifiche normative. Il Gruppo, infatti, consapevole degli impatti delle proprie operazioni sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, programma le proprie attività cercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, anche e soprattutto nel rispetto delle generazioni future. Tale impegno fa sì che progetti, processi, metodologie e materiali tengano conto dello sviluppo della ricerca scientifica e della miglior esperienza in materia ambientale, allo scopo di rispettare il territorio, prevenire l'inquinamento e tutelare ambiente e paesaggio.



⁸ Per fonte di calcolo si veda: <https://www.palletconsultants.com/blog/pallet-recycling-saves-trees>.

Numeri chiave

Nel 2021, si registra un aumento dei consumi pari al 12.4% rispetto all'anno precedente (422.263 GJ nel 2021 rispetto a 376.062 GJ nel 2020). Tale incremento è riconducibile sia al maggior numero di pezzi prodotti rispetto al 2020 sia all'acquisizione da parte del Gruppo De' Longhi dello stabilimento svizzero di Eversys e del primo anno di piena operatività dell'impianto romeno di Salonta per il Gruppo De' Longhi. Il rapporto tra consumi diretti, per il riscaldamento e il trasporto, e quelli indiretti, ossia i consumi di energia elettrica, legati al teleriscaldamento e al raffrescamento, è pressoché costante nel triennio di rendicontazione.

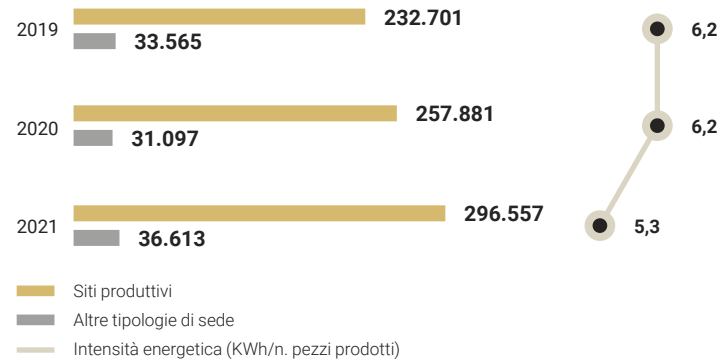
Consumi energetici	u.m.	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ⁹			Gruppo De' Longhi		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	3.017	2.824	3.948	9.605	6.646	7.181	12.623	9.470	11.129
Gasolio	GJ	6.170	5.180	6.991	22.847	16.010	18.274	29.112	21.189	25.265
Gas naturale	GJ	36.298	46.388	42.869	5.145	5.034	5.115	41.443	51.422	47.984
GPL	GJ	568	587	518	-	667	712	568	1.254 ¹⁰	1.231
Olio combustibile	GJ	-	-	-	203	142	61	203	142	61
Totale	GJ	46.053	54.979	54.327	37.801	28.498	31.343	83.949	83.477	85.670
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.548	3.567	3.423	39	40	-	3.587	3.607	3.423
Totale consumi diretti	GJ	49.601	58.546	57.750	37.840	28.538	31.343	87.536	87.084	89.093
Consumi indiretti										
Energia elettrica acquistata	GJ	232.701	257.881	296.557	31.206	28.984	34.291	263.887	286.865	330.848
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	2.359	2.113	2.322	2.359	2.113	2.322
Raffrescamento	GJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale consumi indiretti	GJ	232.701	257.881	296.557	33.565	31.097	36.613	266.246	288.978	333.170
Consumi totali	GJ	282.301	316.427	354.307	71.405	59.635	67.956	353.782	376.062	422.263

Nel corso del triennio 2019 - 2021, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prodotti e venduti rispettivamente 6, 58 e 3 GJ di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

⁹ La voce "Altre tipologie di sede" include gli uffici, le filiali distributive, i magazzini e, in generale, tutte le realtà non produttive del Gruppo De' Longhi.

¹⁰ Il dato relativo all'utilizzo di GPL per il 2021 è comprensivo del consumo da parte di un asset fisico del Gruppo De' Longhi il cui quantitativo non risultava disponibile per il 2020.

Si abbassa invece il *trend* dei consumi indiretti di energia elettrica per pezzo prodotto, pari a 5,3 kWh nel 2021 rispetto al 6,2 del biennio 2019-2020.

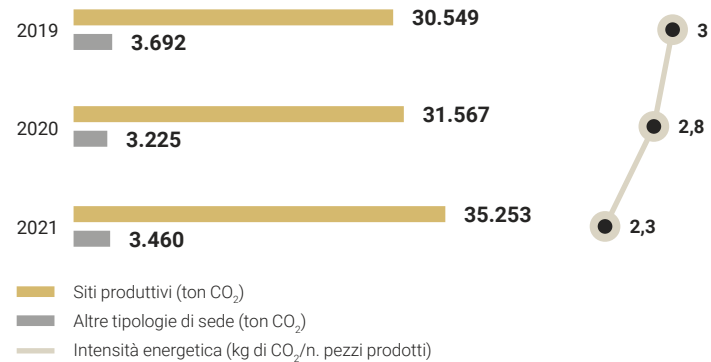


Nel 2021, le emissioni complessive di CO₂ ammontano a 44.527 tonnellate, in leggero aumento (11%) rispetto al 2020, anno in cui il valore registrato è stato pari a 40.030 tonnellate (considerando le emissioni di CO₂ indirette calcolate con il metodo "Location Based"). Coerentemente con l'andamento dei consumi di energia, si può constatare come le emissioni di CO₂ siano dovute principalmente ai consumi di energia elettrica, che incidono per circa l'88% sul valore complessivo di emissioni di CO₂ a livello di Gruppo. Inoltre, come si può notare dall'importante riduzione in termini di emissioni *market-based* (-28%), il Gruppo durante l'anno di rendicontazione ha acquistato certificati di garanzia di origine a copertura dei consumi elettrici 2021 di tutte le sedi italiane e dello stabilimento di Cluj (Romania).

Emissioni [ton CO ₂]	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ¹¹			Gruppo De' Longhi		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Dirette	2.743	3.235	3.249	2.689	2.003	2.215	5.439	5.238	5.464
Indirette - Location Based	30.549	31.567	35.523	3.692	3.225	3.460	34.240	34.792	38.983
Indirette - Market Based	33.852	33.854	23.452	4.616	3.980	1.974	38.465	37.833	25.426
TOT (Dirette + Indirette - Location Based)	33.293	34.802	38.772	6.381	5.228	5.675	39.679	40.030	44.477
TOT (Dirette + Indirette - Market Based)	36.596	37.089	26.701	7.305	5.983	4.189	43.905	43.072	30.890

¹¹ La voce "Altre tipologie di sede" include gli uffici, le filiali distributive, i magazzini e, in generale, tutte le realtà non produttive del Gruppo De' Longhi.

Confrontando le emissioni di CO₂ Scopo 2 per pezzo prodotto, si può notare un *trend* sostanzialmente costante nel triennio, caratterizzato da una lieve diminuzione di circa -18% rispetto al precedente esercizio, passando da a 2,8 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2020 a 2,3 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2021.

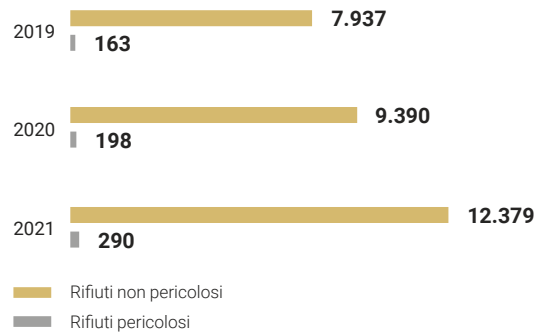


Nel corso del 2021 è stato prodotto un quantitativo di rifiuti totali pari a 12.670 tonnellate, in aumento del 32% rispetto al 2020; di questo quantitativo, circa il 98% è di tipo non pericoloso, mentre il restante 2% è di tipo pericoloso. L'aumento dei rifiuti totali prodotti è principalmente legato all'aumento nei volumi di produzione, all'acquisizione dell'impianto svizzero di Eversys e al primo anno di piena operatività dell'impianto romeno di Salonta per il Gruppo De' Longhi. Inoltre, l'88% circa dei rifiuti prodotti (90% dei non pericolosi e l'11% di quelli pericolosi) è stato inviato ad attività di recupero, quali riutilizzo, recupero, riciclo e compostaggio.

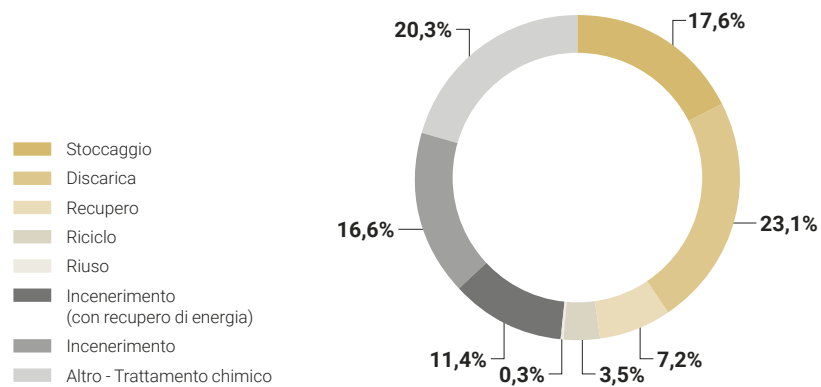
Si segnala che la totalità dei rifiuti prodotti nel 2021 dal Gruppo De' Longhi è stato trattato *offsite*.

Rifiuti prodotti	u.m.	2019		2020		2021	
		Hazardous	Non-hazardous	Hazardous	Non-hazardous	Hazardous	Non-hazardous
Riutilizzo	ton	2	0	2	3e<	1	0
Recupero	ton	52	1.765	58	1.907	21	2.396
Riciclo	ton	4	5.790	34	6.658	10	8.572
Compostaggio	ton	0	68	0	98	0	198
Incenerimento (con recupero di energia)	ton	9	147	16	550	33	904
Incenerimento	ton	1	0	38	0	48	0
Discarica	ton	60	69	16	91	67	215
Stoccaggio	ton	34	6	34	21	51	23
Altro	ton	0,2	91	0,2	64	59	71
Totale	ton	163	7.937	198	9.390	290	12.379

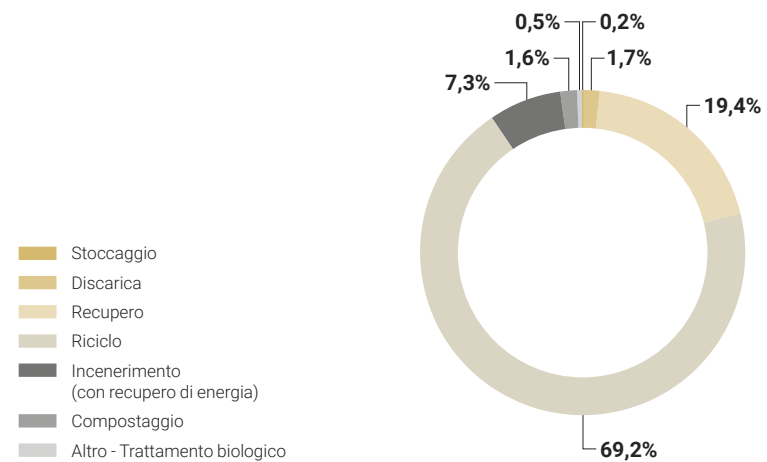
I rifiuti prodotti presso gli stabilimenti produttivi nel 2021 (tonnellate)



Rifiuti pericolosi prodotti nel 2021 per tipologia di smaltimento



Rifiuti non pericolosi prodotti nel 2021 per tipologia di smaltimento



Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria con riferimento alle Continuing Operations, se non diversamente specificato. Per quanto riguarda l'esercizio 2021, si segnala che le società De'Longhi Brasil - Comércio e Importação Ltda e De'Longhi Bosphorus Ev Aletleri Ticaret Anonim Sirketi sono state escluse in quanto attualmente in liquidazione o inattive e con nessun dipendente registrato al 31.12;

I dati relativi al 2021 includono le società appartenenti al Gruppo Capital Brands, oggetto di acquisizione a fine dicembre 2020 ed Eversys, la cui acquisizione della quota di controllo è stata perfezionata nel corso del 2021. La data di inclusione nel perimetro di consolidamento è coerente con quanto già previsto per i dati finanziari. In relazione alle suddette acquisizioni, i dati relativi al 2021 potrebbero non essere del tutto omogenei rispetto ai precedenti esercizi del triennio di rendicontazione.

L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2021.

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della propria DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito anche GRI Standards), pubblicati dal GRI - Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno della presente Dichiarazione Non Finanziaria si è fatto riferimento ai Reporting Standard e relativi Topic-Specific Disclosure elencati nella "Tabella di raccordo tra i temi materiali De' Longhi e i GRI Standards", sotto riportata ("GRI-referenced" claim). In aggiunta a quanto riportato nella tabella menzionata, la presente DNF

fa riferimento alle seguenti Informative: **GRI 102 - General Disclosures 2016** (102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-10, 102-11, 102-13, 102-18, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-52, 102-53, 102-56) e **GRI 103 - Management Approach 2016** (103-1, 103-2).

Il processo di individuazione dei temi materiali

In coerenza con le richieste del D.Lgs. 254/2016 e s.m.i., il presente documento, pubblicato annualmente, fornisce una descrizione delle performance quali-quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De' Longhi per un insieme di temi materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Il Gruppo De' Longhi ha realizzato nel 2017 un primo processo di analisi di materialità così come previsto dallo Standard GRI 101 - Foundation e dalle Disclosure GRI 102-46 e 102-47 per individuare i temi materiali in base all'importanza degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle proprie attività e alla loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli stakeholder del Gruppo, sui quali focalizzare la rendicontazione. Tale processo è stato aggiornato nel corso del 2021.

Le analisi realizzate per individuare i temi rilevanti per il Gruppo sono state le seguenti:

- analisi dei trend di sostenibilità per il settore: mappatura dei principali aspetti non finanziari rendicontati dai principali peers del Gruppo;
- analisi delle pressioni di settore: mappatura degli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti per il settore Home appliances attraverso un'analisi delle pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali, quali ad esempio RobecoSam, SASB, S&P Global Ratings;
- analisi delle pressioni provenienti dai clienti e dai consumatori;

- analisi delle pressioni provenienti dagli analisti finanziari;
- analisi delle priorità aziendali: attraverso interviste al management e l'analisi dei principali documenti aziendali, quali ad esempio Politica di Sostenibilità, Codice Etico, Codice di comportamento, Modello 231.

L'insieme dei risultati di queste analisi ha condotto alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente materiali e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta e, pertanto, oggetto di rendicontazione all'interno della Dichiarazione non finanziaria del Gruppo De' Longhi. Nello specifico, sono stati maggiormente valorizzati quei temi che meglio esprimono le aspettative degli stakeholder con un significativo grado di dipendenza nei confronti del Gruppo e con un'elevata capacità di influenzare le strategie aziendali.

Di seguito, per ogni area del D. Lgs. 254, si riportano i temi materiali oggetto di rendicontazione nella presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Per una maggiore chiarezza espositiva e per facilitare il confronto tra gli aspetti dei GRI Standards, i temi materiali e gli ambiti di intervento del Decreto si riporta di seguito la matrice di correlazione, integrata con il perimetro dell'aspetto ed eventuali limitazioni.

Tabella di raccordo tra i temi materiali De' Longhi e i GRI Standards¹²

Ambito D.Lgs. 254	Macro Aree	Temi Materiali	Aspetti GRI	Topic-Specific Disclosure GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro		
					Interno	Esterno	Interno	Esterno	
Lotta alla corruzione	Compliance	Etica ed integrità di business	GRI 205 - Anticorruzione (2016)	GRI 205-2 (punti b,c,e); GRI 205-3	Gruppo	Partner commerciali	-	-	
			GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale (2016)	GRI 206-1	Gruppo	-	-	-	
			Utilizzo dei dati dei consumatori	GRI 418 - Privacy dei consumatori	GRI 418-1	Gruppo	-	-	-
			Sicurezza di prodotto ed etichettatura	GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti	GRI 416-1	Gruppo	-	-	-
				GRI 417 - Marketing ed etichettatura	GRI 417-2; GRI 417-3	Gruppo	-	-	-
Gestione delle risorse umane Diritti umani	Personale	Salute e sicurezza dei lavoratori	Attrazione e sviluppo dei talenti	GRI 404 - Formazione e istruzione (2016)	GRI 404-1	Gruppo	-	-	
			Inclusione e pari opportunità	GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405-1	Gruppo	-	-	
			GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	GRI 403-9	Gruppo	Fornitori, Contact Center	-	Rendicontazione non estesa ai Contact Center	
			Rispetto dei diritti umani	GRI 412 - Valutazione del rispetto dei diritti umani	GRI 412-1	Gruppo	Fornitori	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori
			Aspetti sociali	Clienti e prodotti	Innovazione ed eco-design	Tema non GRI	-	Gruppo	Fornitori OEM
Soddisfazione del consumatore	Tema non GRI	-				Gruppo	-	-	-
Promozione di stili di vita sostenibili	Tema non GRI	-				Gruppo	-	-	-
Aspetti sociali Aspetti ambientali	Catena di fornitura e comunità	Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 308 - Valutazione dei fornitori su aspetti ambientali	GRI 308-1	Gruppo	-	-	-	
			GRI 414 - Valutazione dei fornitori su aspetti sociali (2016)	GRI 414-1	Gruppo	Fornitori	-	-	
Aspetti ambientali	Ambiente	Gestione delle emissioni GHG e lotta al cambiamento climatico	GRI 302 - Energia (2016)	GRI 302-1; GRI 302-3	Gruppo	-	-	-	
			GRI 305 - Emissioni (2016)	GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-4	Gruppo	Fornitori, Contact Center	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori e ai Contact Center	
			Gestione dei rifiuti ed economia circolare	GRI 306 - Rifiuti (2020)	GRI 306-3; GRI 306-4; GRI 306-5	Gruppo	-	Rendicontazione non estesa agli uffici	-

12 Oltre ai 13 temi riportati in matrice, sono state oggetto di analisi anche le seguenti tematiche non risultate materiali: Rapporti con le comunità, Gestione della risorsa idrica, Emissioni inquinanti, Tutela della biodiversità.

Con riferimento ai temi esplicitamente indicati nel D. Lgs. 254/2016, si segnala che non sono risultati rilevanti dall'analisi di materialità i consumi idrici, il dialogo con le parti sociali e le convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali. Pertanto, tali temi non sono oggetto di rendicontazione nel presente documento.

I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione

In riferimento ai possibili rischi, subiti e generati, connessi ai temi che il Gruppo De' Longhi ha identificato come "materiali", in tabella si riportano, per ogni area del D. Lgs. 254, i principali rischi associati e le relative modalità di gestione.

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, in particolare in riferimento al D. Lgs. 231/2001 che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano uno specifico regime di responsabilità a carico degli enti per alcune tipologie di reati. • Rischi legati ai rapporti di natura commerciale che il Gruppo ha intrattenuto, e intrattiene tuttora, con parti correlate. • Rischio reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della compliance normativa • Corporate Governance Guidelines • Procedura diretta a disciplinare l'operatività del Gruppo con le Parti Correlate
Gestione delle risorse umane Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi al management e alla gestione delle risorse umane, in particolare in relazione alla capacità del Gruppo di attirare, sviluppare, motivare, trattenere e responsabilizzare personale dotato delle necessarie attitudini, valori, competenze professionali specialistiche e/o manageriali, in relazione all'evoluzione delle necessità del Gruppo. • Per quanto riguarda la piattaforma cinese, inoltre, esistono alcuni rischi connessi all'elevato turnover del personale produttivo cinese. • Rischi legati a possibili casi di discriminazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della compliance normativa • Modello organizzativo affine alla OHSAS 18001 • In relazione agli stabilimenti europei Politica per la sicurezza e la salute dei lavoratori • Politica di remunerazione del CDA e dei dirigenti con responsabilità strategiche • Processo di valutazione delle performance • Procedura di gestione degli MBO • Survey con i dipendenti • In relazione agli stabilimenti cinesi: sistemi di incentivazione volti alla fidelizzazione del personale, investimenti nella formazione e sviluppo delle risorse interne più qualificate ed un miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro all'interno dei diversi stabilimenti

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
Aspetti sociali Aspetti ambientali	<p>Qualità e innovazione di prodotto</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi connessi alla capacità del Gruppo De' Longhi di continuare a realizzare innovazioni di prodotto Rischi connessi ai Brevetti e ai Marchi Rischi connessi alla qualità dei prodotti e alla responsabilità da prodotto in particolare in relazione al rispetto degli standard qualitativi previsti dalle differenti normative vigenti nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera Rischi connessi all'evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale con particolare rilievo alle norme in materia di sicurezza e consumo energetico degli apparecchi elettrici per uso domestico, sui prodotti difettosi, sul periodo minimo di garanzia, sulla riciclabilità e sulla compatibilità ambientale. 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Sistema di Qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 Modello di gestione della sicurezza alimentare Politica di Qualità Procedure NPD Presidio sulla qualità attraverso audit Monitoraggio costante dell'evoluzione normativa Registrazione di marchi e brevetti relativi a prodotti
Aspetti sociali	<p>Relazione con i consumatori</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi connessi alle dimensioni del magazzino e alla tempestività delle spedizioni; in particolare, nel caso in cui il Gruppo non disponesse di un'adeguata quantità di prodotti potrebbe incorrere nel rischio di non soddisfare adeguatamente e tempestivamente la relativa domanda da parte della propria clientela. Ulteriore rischio è dato da possibili inefficienze nella gestione della supply chain che potrebbero incidere sull'adeguatezza del servizio reso ai clienti. Rischi relativi ai sistemi informativi: in particolare in relazione agli eventi che possono minacciare la continuità di erogazione dei servizi e l'integrità dei dati 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della compliance normativa e legislazione vigente Policy GDPR (include politica di conservazione dei dati e procedura gestione data breach) Formazione ai dipendenti in merito ai temi di sicurezza informatica e privacy Presenza di strutture dedicate al monitoraggio continuo del livello di soddisfazione dei clienti
Aspetti sociali Diritti umani	<p>Gestione della catena di fornitura</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi connessi ai rapporti con fornitori in particolare in relazione all'affidabilità degli stessi in termini di qualità dei prodotti fabbricati, delle loro prestazioni in termini logistici e di tempestività delle rispettive consegne e in relazione dei loro rapporti con il personale dipendente Rischio di dipendenza da fornitore unico per alcune tipologie di componentistica per produzioni strategiche 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 Procedura diretta a disciplinare l'operatività del Gruppo con le Parti Correlate Presidio sulle tematiche sociali attraverso audit
Aspetti ambientali	<ul style="list-style-type: none"> Rischi relativi ad eventuali danni ambientali: la produzione industriale svolta dal Gruppo con i propri stabilimenti ed impianti potrebbe, in talune ipotesi di guasti o rotture gravi a detti impianti, determinare danni a terzi, incidenti o danni ambientali Rischi relativi al cambiamento climatico: eventi atmosferici estremi (come inondazioni, elevate precipitazioni, uragani) potrebbero minare la capacità del Gruppo di operare Rischi relativi a pratiche di energy management non appropriate: scarse pratiche di sostenibilità nella gestione dell'energia potrebbero non contribuire a ridurre l'impronta energetica del Gruppo e/o accelerano il cambiamento climatico 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo In relazione agli stabilimenti europei: sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015 Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della compliance normativa Politica ambientale estesa ai siti produttivi di Mignagola e Cluj Con riferimento ai rischi relativi al cambiamento climatico, il Gruppo si attiene a principi e modalità di gestione ispirati al sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Inoltre, nel corso del 2021 è stata mappata, per le principali società del Gruppo, la percezione del rischio relativo al possibile impatto sul business aziendale derivante dal cambiamento climatico: tale mappatura sarà estesa a tutte le filiali del Gruppo nel corso del 2022

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2021 ha coinvolto tutte le funzioni aziendali rilevanti e responsabili per gli aspetti trattati nella sezione.

Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate e relativi aggiornamenti:

- Così come già avvenuto nel precedente esercizio (2020), per quanto riguarda la Disclosure GRI 403 (Occupational Health and Safety), il Gruppo ha adottato la versione più aggiornata rilasciata nel 2018 dal GRI e pertanto i dati storici relativi all'esercizio 2019 sono stati allineati alla nuova metodologia di calcolo.

In particolare, come richiesto dai GRI Standards, il numero di infortuni registrabili include gli infortuni in itinere per cui il trasporto è stato organizzato da De'Longhi ed esclude quindi le altre casistiche.

I dati storici riportano inoltre un aggiornamento collegato all'affinamento del metodo di stima delle ore lavorate per una società produttiva del Gruppo.

- **l'indice di frequenza degli infortuni** è il rapporto fra numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000 e sono esclusi dal calcolo del tasso di infortunio gli infortuni in itinere;
- **l'indice di frequenza degli infortuni con conseguenze gravi** è il rapporto fra numero totale di infortuni con conseguenze gravi (ovvero che hanno comportato assenze superiori a 6 mesi) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000;
- **il first time quality (FTQ) indicator** è il rapporto percentuale tra i prodotti che non hanno mostrato difettosità funzionali o estetiche sul totale della produzione dell'anno;

- **il service call rate (SCR)** è il rapporto percentuale tra le macchine riparate nel primo anno di garanzia e il totale dei prodotti venduti nell'anno. Tale indicatore viene calcolato trimestralmente su una base mobile di 12 mesi;
- **il first time fix (FTF) indicator** è il rapporto percentuale tra i prodotti riparati che non hanno avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi e il totale dei prodotti riparati; le emissioni di gas serra sono state calcolate secondo i principi indicati negli standard internazionali ISO 14064-1:2018. In particolare, si noti che l'unico gas serra considerato è stato l'anidride carbonica (CO₂). L'energia autoprodotta da fonti rinnovabili non è rientrata all'interno del calcolo di emissioni di gas a effetto serra in quanto considerate ad emissioni di gas serra nulle.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ sono stati determinati nel seguente modo:

- **Emissioni dirette (Scopo 1):** le emissioni legate al consumo di gas naturale e diesel per il riscaldamento e alla benzina, diesel e GPL per la flotta aziendale sono state determinate utilizzando come fattori di emissione quelli riportati nella *Tabella dei parametri standard nazionali*, pubblicata dal Ministero Italiano per l'Ambiente, per gli anni 2019, 2020 e 2021.
- **Emissioni indirette (Scopo 2):** le emissioni indirette corrispondono ai consumi di energia elettrica e ai consumi legati al teleriscaldamento; le emissioni legate ai consumi di energia elettrica sono state calcolate secondo l'approccio location based e market based. Per il calcolo delle emissioni location based sono stati utilizzati i fattori, per ciascun Paese, presenti nella *Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici*, pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, che hanno come fonte Enerdata e disponibili nella loro versione più recente in

riferimento all'anno 2019 per i dati delle emissioni indirette 2021, nella versione 2018 per i dati del 2020 e nella versione 2017 per i dati 2019. Nel caso in cui un paese non fosse presente nella lista all'interno della Tabella di cui sopra, si è proceduto ad associare il fattore di emissione del continente. Nel caso di sedi riferite a più paesi è stato utilizzato, in maniera conservativa, il fattore di emissione più alto tra quelli dei paesi rappresentati.

- Per il calcolo delle emissioni market based sono stati utilizzati, dove disponibili, i residual mix riportati nel documento *“European Residual Mixes”*, pubblicato da AIB e disponibile per gli anni 2018-2020. Per gli Stati Uniti d'America, le emissioni 2019 sono state calcolate utilizzando un residual mix medio per NERC Region calcolato sulla base dei residual mix riportati all'interno del documento *Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates* disponibile per l'anno 2018, mentre per le emissioni 2020 e 2021 è stato utilizzato un residual mix medio per eGrid Subregion calcolato sulla base dei residual mix riportati all'interno del documento *2020 Green-e Residual Mix Emissions Rates* disponibile per l'anno 2020. Per il Canada è stato utilizzato un residual mix medio per NERC Region calcolato sulla base dei residual mix riportati all'interno del documento *Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates* disponibile per l'anno 2018. Per i paesi per i quali non è risultato disponibile alcun residual mix si è utilizzato, in maniera conservativa, il fattore di emissione location based riportato nella Tabella di Terna di cui sopra.

Le emissioni legate al teleriscaldamento sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione riportati nelle tabelle del documento *“UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting”* pubblicato dal Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA) disponibili per il triennio 2019-2020-2021.