

DēLonghi Group

20 23

Report di Sostenibilità



20
23

<hr/>	
Intervista all'Amministratore Delegato	3
<hr/>	
 1 Il Gruppo De' Longhi	5
Chi siamo e dove operiamo	6
Realizzare un'impresa di valore	9
Il nostro percorso di sostenibilità	17
<hr/>	
 2 Le persone del Gruppo De' Longhi	22
La comunità degli <i>Everyday Makers</i>	25
Supportare le nostre persone nel percorso di crescita	30
La sicurezza sul luogo di lavoro	32
<hr/>	
 3 I nostri prodotti, per migliorare la vita di tutti i giorni	33
Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	36
Design ed innovazione per la sostenibilità dei prodotti	42
<hr/>	
 4 La sostenibilità in tutte le fasi produttive	47
I nostri stabilimenti	50
La responsabilità lungo tutta la catena del valore	52
Ridurre la nostra impronta ambientale	54
<hr/>	
 5 Nota metodologica	60
<hr/>	
6 Allegati	67
<hr/>	
7 GRI Content Index	73



Che cosa ha rappresentato il 2023 per il Gruppo De' Longhi?

CEO Nel 2023, il Gruppo ha approvato il nuovo piano industriale integrandolo con il piano di sostenibilità per i prossimi tre anni, confermando il proprio impegno nel rendere la sostenibilità uno dei vettori del proprio successo, allineando gli obiettivi finanziari, economici ed ESG.

Nel corso del 2023, nonostante alcuni fattori transitori e straordinari abbiano condizionato l'andamento del fatturato dei primi mesi, il Gruppo ha dimostrato di saper cogliere le opportunità di mercato, conseguendo nella seconda parte dell'anno una crescita organica ad un tasso high single digit, sostenuta dalla continua espansione della categoria delle macchine da caffè e dalla crescita del comparto della nutrition e preparazione dei cibi.

È stato inoltre realizzato un significativo aumento della marginalità rispetto al 2022, grazie ad un attento controllo degli investimenti, un'efficace strategia sui prezzi ed un continuo miglioramento del mix della gamma prodotto. Questi risultati hanno consentito al Gruppo di ottenere un'importante generazione di cassa, che ha visto anche nella creazione del polo del caffè professionale con La Marzocco ed Eversys, un suo utilizzo strategico per l'ulteriore rafforzamento della leadership nel mercato e per la creazione di valore per gli azionisti.

Infine, continuando ad includere la sostenibilità nel proprio modello di business, il Gruppo ha raggiunto nel 2023 diversi risultati, tra cui l'alimentazione del 100% degli stabilimenti produttivi tramite elettricità rinnovabile certificata o autoprodotta, l'incremento delle ore di formazione per i dipendenti, la rigorosa applicazione dei principi di Eco-Design nella progettazione e sviluppo di nuovi prodotti e la riduzione del consumo di elettricità per unità prodotta.

Qual è la nuova strategia di sostenibilità del Gruppo?

CEO La nostra strategia di sostenibilità si declina sulle seguenti tre direttrici:

1. *Proseguire nel processo di decarbonizzazione lungo la nostra catena del valore.* Tale impegno diventa ancor più significativo con l'adesione al programma dei target SBTi.
2. *Incorporare sempre di più la sostenibilità nei prodotti attraverso il design, i materiali e il processo di manifattura,* secondo i principi di economia circolare.
3. *Promuovere scelte consapevoli e comportamenti responsabili attraverso il coinvolgimento delle nostre persone, dei clienti e delle comunità esterne.*



Rispetto a questi impegni, quanto è importante il coinvolgimento degli stakeholders?

CEO Il successo di questi impegni passa attraverso l'upskilling delle nostre persone e il carattere di multiculturalità delle comunità interne ed esterne coinvolte nelle attività del gruppo. Durante il 2023 infatti, è stata pubblicata la nuova Policy DE&I con l'intento di riconoscere ed esaltare i contributi individuali all'interno dell'organizzazione.

Inoltre, il contributo dei partners è fondamentale, tanto che nel nuovo piano abbiamo deciso di valorizzare questo aspetto affiancando ai tre pillars della strategia di sostenibilità di De' Longhi – *People, Products e Processes* – un quarto caposaldo *Partners*.

Penso ad esempio al ruolo che i fornitori dovranno avere nei processi di decarbonizzazione, al mondo accademico con il quale collaboriamo per dare l'opportunità ai giovani talenti di esprimersi e creare soluzioni innovative e, da ultimo, penso ai nostri consumatori, ai quali desideriamo proporre soluzioni costantemente in sintonia con le loro esigenze e agire da abilitatori di comportamenti sempre più improntati alla sostenibilità.

Come saranno i prossimi prodotti sostenibili di De' Longhi?

CEO In un contesto normativo in continua evoluzione, credo che l'ambizione di un'azienda manifatturiera debba essere quello di andare anche oltre la legislazione, focalizzandosi sulla realizzazione di prodotti a basso impatto ambientale, garantendo allo stesso tempo al consumatore un'esperienza superiore.

In quest'ottica, è stato elaborato lo **Handbook of Guidelines to design sustainable De' Longhi products**, una vera e propria linea guida sull'Eco-Design, ideata con il supporto del mondo accademico, che oggi abilita il Gruppo a sviluppare nuovi elettrodomestici eco-efficienti, che combinano vantaggi ambientali con quelli economici.

I dieci progetti pilota del 2023, volti a verificare l'attuazione delle Eco-design Guidelines, hanno ottenuto risultati eccellenti in questa sfida. In particolare, l'indice che abbiamo elaborato per misurare l'impatto ambientale dei prodotti ha evidenziato un tasso di miglioramento che supera il 20% rispetto alle versioni precedenti l'adozione delle Linee Guida.

Come potrebbe evolvere invece il rapporto con il consumatore?

CEO Per un modello di business integrato con la sostenibilità, è indispensabile fare un ulteriore passo in avanti e riflettere sulle nuove modalità di interazione tra impresa e consumatore, una relazione che non si esaurisce con l'acquisto, ma che prosegue anche durante la fase di utilizzo del prodotto, con implicazioni sulla sua durata, riparabilità e smaltimento a fine vita.

Parlando del mercato riconosciamo che i consumatori, e in particolare le nuove generazioni, mostrano una crescente propensione verso l'acquisto di prodotti più ecocompatibili. I giovani infatti - come ha descritto il professor J. Stiglitz durante la conferenza tenuta a Treviso in occasione dell'avvio del *Sustainability Learning Journey* di De' Longhi, tendono non solo a preferire acquisti che rispettano l'ambiente, ma anche a selezionare, nel panorama lavorativo, quelle imprese che incorporano la sostenibilità nei loro processi produttivi e che si propongono di generare un impatto sociale e ambientale positivo.

Che cosa ci dobbiamo aspettare dal 2024?

CEO Nel 2024, ci stiamo occupando di attuare il piano rinnovato; tra i vari obiettivi ricordo: la realizzazione del *Life Cycle Assessment* su alcuni prodotti strategici, la riduzione della quantità di packaging non riciclabile, l'incremento delle performance di efficienza produttiva, l'implementazione della policy DEI e il miglioramento dell'equilibrio vita-lavoro per i nostri dipendenti.



Vorrei concludere rivolgendo un caloroso ringraziamento a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori del Gruppo De' Longhi, che contribuiscono al raggiungimento di obiettivi in ambito di sostenibilità, attraverso l'impegno e la passione che quotidianamente riversano nel proprio lavoro e per gli eccellenti risultati raggiunti nel corso dell'anno.

A voi, che ovunque nel mondo, costituite il vero valore aggiunto dell'Azienda, dedico il mio personale impegno a creare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo, che garantisca una piena realizzazione personale e professionale, nel rispetto delle risorse di cui godiamo oggi."

CEO Fabio de' Longhi





01

**Il Gruppo
De' Longhi**





La nostra vision

*Nel mondo, Ogni giorno, Al vostro fianco
Un oggetto, Un'emozione, Un'esperienza autentica
Da vivere, Da raccontare*

I nostri valori - *Everyday Makers*

*I valori del Gruppo riflettono chi siamo,
il nostro carattere, il nostro modo di essere e di lavorare.
Sono ideali che guidano l'azione concreta
del Gruppo, attraverso il lavoro quotidiano
delle proprie persone e dei loro progetti.*

De' Longhi S.p.A. è la holding di un gruppo di società attivo nella produzione e distribuzione di piccoli elettrodomestici nel settore del caffè, della preparazione e cottura dei cibi, della climatizzazione, del riscaldamento e della cura della casa. Quotato nel Mercato Euronext Milan gestito da Borsa Italiana, il Gruppo De' Longhi distribuisce i suoi prodotti in più di 120 mercati nel mondo e contribuisce ogni anno al lancio di articoli sempre più innovativi e in linea con le esigenze del consumatore. Pur avendo profonde radici in Italia, ed in particolare a Treviso dove si trova il quartier generale [GRI 2-1], il Gruppo De' Longhi si è da tempo affermato come attore di rilievo a livello internazionale: oltre a sei stabilimenti produttivi¹ situati in Italia, Romania, Svizzera e Cina, il Gruppo è presente e riconosciuto a livello globale, attraverso numerose filiali commerciali dirette e una vasta rete di distributori.

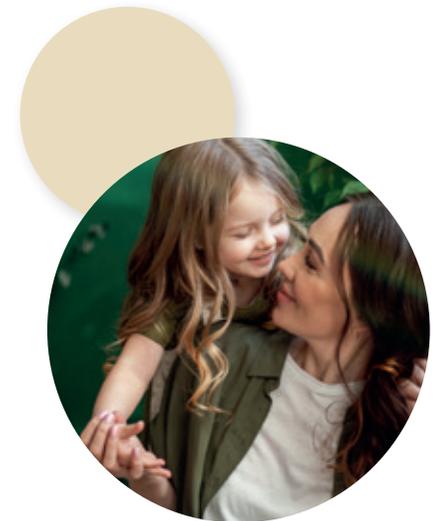
Il primo prodotto firmato De' Longhi fu un radiatore ad olio lanciato nel 1974 e destinato ad avere un enorme successo, poiché rispondeva alle necessità energetiche delle famiglie che si trovavano ad affrontare la crisi petrolifera. A partire da quel momento, il Gruppo ha lavorato per affermarsi nel mercato internazionale arrivando ad aprire, all'inizio degli anni

'80, la sua prima filiale estera a New York. Da allora, la gamma di prodotti offerti si è ampliata costantemente, rendendo il Gruppo un punto di riferimento nel settore *Home appliances*.

Nel corso degli ultimi anni, De' Longhi ha aggiunto al suo portfolio di aziende la società americana Capital Brands, leader mondiale nel segmento dei personal blender e successivamente anche il Gruppo Eversys, attivo nel segmento delle coffee machine professionali; tale strategia ha consentito di consolidare la presenza in mercati strategici come quello statunitense, oltre che di ampliare e diversificare ulteriormente la propria gamma di prodotti. Ad oggi, infatti, il Gruppo distribuisce i suoi prodotti sui mercati internazionali attraverso un portfolio composto da 7 brand forti, distintivi e diversificati: De' Longhi, Kenwood, Braun, Ariete, Nutribullet, Magic Bullet ed Eversys².

Infine, nel lungo percorso che ha condotto il Gruppo a diventare una realtà consolidata, quest'ultimo ha definito il proprio assetto di valori, attraverso il quale tracciare le linee guida dell'agire quotidiano di tutti i collaboratori, ispirandone i comportamenti e le azioni per costruire una realtà di successo.

I nostri valori



- 1 Nel corso del 2023, sono state avviate le attività di messa in funzione di un nuovo stabilimento del Gruppo presso Satu Mare, in Romania. Pur essendo un asset già esistente, il sito al momento non svolge alcuna attività produttiva e pertanto non è stato inserito nel perimetro di rendicontazione, mentre diventerà rilevante a partire dal 2024.
- 2 Alla fine dell'anno di rendicontazione 2023 il Gruppo De' Longhi ha avviato le operazioni per l'acquisizione di La Marzocco International (LMI), gruppo leader nella produzione e distribuzione di macchine per il caffè semi-automatiche e macinacaffè. Poiché l'operazione non si è ancora perfezionata al 31 dicembre 2023, il Gruppo La Marzocco non è stata inserita all'interno del perimetro di rendicontazione.

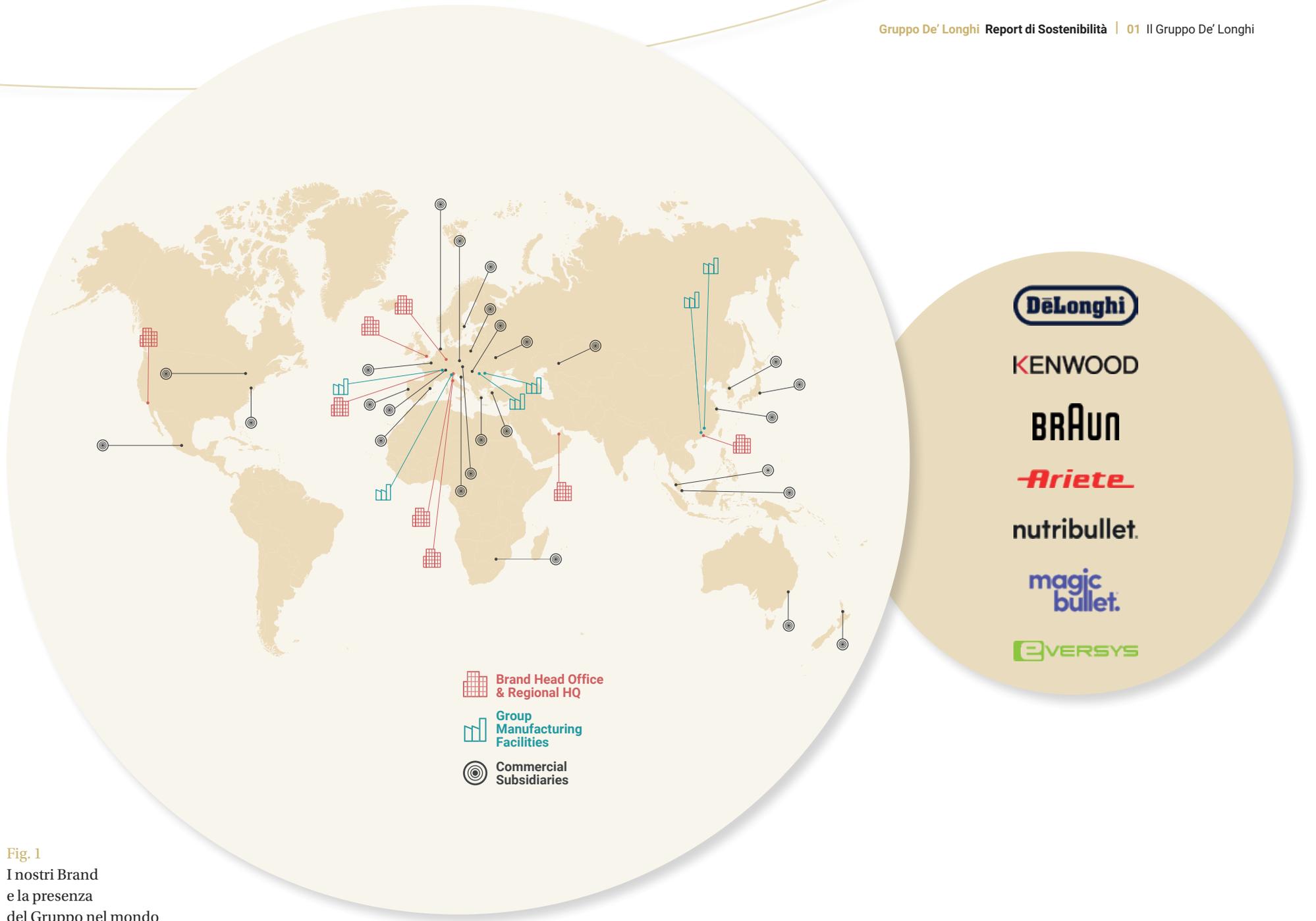


Fig. 1
I nostri Brand
e la presenza
del Gruppo nel mondo

Per il Gruppo De' Longhi, mantenere con i propri stakeholder un dialogo costante e costruttivo, fondato sull'ascolto delle necessità reciproche, è fondamentale per perseguire con successo i propri obiettivi di business. Questa modalità di interazione consente l'instaurazione di un solido legame di fiducia, coltivato da specifiche funzioni aziendali mediante una comunicazione coerente con i principi di trasparenza, correttezza, chiarezza e completezza delle informazioni.

Al fine di aggiornare la mappatura dei suoi principali portatori di interesse, il Gruppo ha coinvolto attivamente il management aziendale in un'analisi degli elementi legati alla struttura dell'azienda, alla sua supply chain, alle attività direttamente legate al core business e a quelle che, pur non essendo strettamente connesse ad esso, risultano parte integrante della realtà di De' Longhi. Tale mappatura, confermata anche per il 2023, ha consentito l'identificazione di dieci categorie omogenee di stakeholder, classificate in base alla tipologia di interessi, aspettative, esigenze e rapporti intrattenuti con il Gruppo. La relazione con ciascuna di queste categorie viene personalizzata a seconda dell'interlocutore, in termini di tipologia di coinvolgimento e ascolto, sempre in linea con i principi stabiliti dal Codice Etico.

Di seguito si riporta l'elenco dei principali stakeholder individuati, contestualmente ai diversi canali di ascolto e comunicazione dedicati a ciascuno di essi:

Fig. 2 - I portatori di interesse del Gruppo De' Longhi [GRI 2-29]

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 e Centri ricerca	Incontri dedicati, collaborazioni per vari progetti di ricerca	Ricerca ed acquisizione dei talenti, supporto alla ricerca

Per quanto riguarda le associazioni di categoria, il Gruppo De' Longhi aderisce a Confindustria APPLiA Italia, APPLiA Europa e Association of Home Appliance Manufacturers - USA (AHAM), le associazioni che riuniscono le maggiori aziende che operano nel settore degli apparecchi domestici e professionali

rispettivamente a livello italiano, europeo e americano. Il Gruppo, inoltre, aderisce ad Assoclimate, l'associazione italiana dei costruttori di Sistemi di Climatizzazione, del Comitato Termotecnico Italiano (CTI) e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) [GRI 2-28].

Struttura societaria e valore generato

Il Gruppo De' Longhi aderisce al Codice di Autodisciplina delle società quotate e in conformità ad esso ha adottato il proprio sistema di governance. Gli organi societari di riferimento della Capogruppo sono di seguito rappresentati:

Fig. 3 - Struttura e composizione della governance [GRI 2-9a]



Assemblea degli Azionisti

È l'organo che, riunendosi almeno una volta l'anno, rappresenta la volontà degli azionisti, approva il bilancio di esercizio e ha il compito di nominare i componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio sindacale e la Società di Revisione



Consiglio di Amministrazione (CdA)

Ha il compito di identificare gli obiettivi aziendali e di definire la strategia migliore per raggiungerli. Inoltre, all'interno di tale organo sono stati istituiti tre comitati con funzioni istruttorie, propositive e consultive:

- il **Comitato Remunerazioni e Nomine;**
- il **Comitato Indipendenti;**
- il **Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità.**

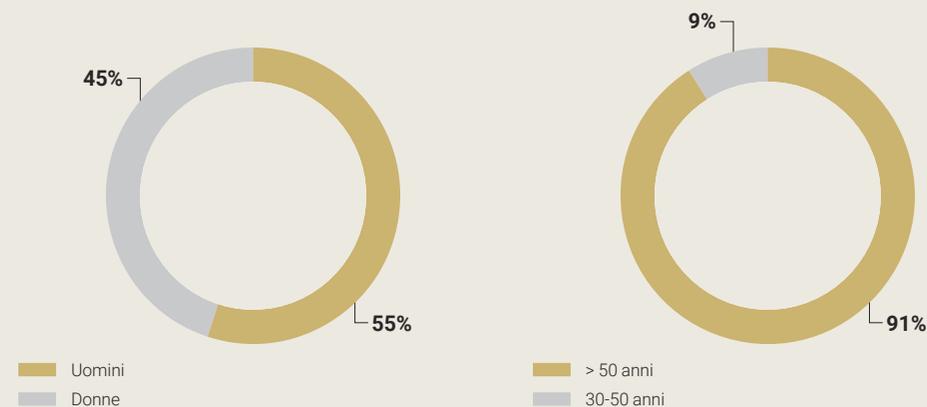
Quest'ultimo integra l'attività istruttoria nelle valutazioni e decisioni relative agli ambiti non finanziari e, in collaborazione con il Consiglio di Amministrazione e con l'Ufficio Affari Legali e Societari, svolge le attività di monitoraggio e attuazione delle norme in tema di corporate governance.



Collegio Sindacale

Persegue le attività di vigilanza della normativa, dello Statuto e dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività.

Fig. 4 - Composizione del Consiglio di Amministrazione di De' Longhi S.p.A. nel 2023 per genere ed età [GRI 405-1]



La procedura di elezione degli amministratori si basa su liste di candidati proposti dai soci, i quali possiedono un'investitura almeno equivalente a quella prescritta dalla Consob in ottemperanza alla legge e ai regolamenti vigenti. Inoltre, la normativa prevede il vincolo che almeno due candidati di ciascuna lista debbano essere in possesso dei requisiti di indipendenza. La composizione degli organi societari, rinnovati nell'Assemblea del 20 aprile 2022 per il triennio 2022-2024, rispetta inoltre l'impegno del Gruppo di assicurare che il genere meno rappresentato, quello femminile, ottenga almeno un terzo (arrotondato per eccesso) dei componenti del Consiglio di Amministrazione e dei membri effettivi del Collegio Sindacale, impegno peraltro riportato nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari per l'anno 2023. Nell'anno di rendicontazione in analisi, il CdA del Gruppo De' Longhi è costituito da 11 membri³, di cui 6 uomini e 5 donne [GRI 2-10]; tutti i membri del CdA garantiscono le adeguate competenze relativamente agli impatti generati dal Gruppo [GRI 2-9c].

Ai fini del suo corretto funzionamento e di un'organizzazione efficace, il Consiglio di Amministrazione svolge, almeno in previsione del suo rinnovo, un'analisi inerente alla sua dimensione e alla relativa composizione dei suoi Comitati; tale valutazione considera non solo il ruolo svolto dal Consiglio stesso nell'elaborazione delle strategie aziendali e nel monitoraggio dell'andamento amministrativo, ma anche l'efficienza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Durante lo svolgimento dell'autovalutazione, il Consiglio tiene conto di vari fattori, tra cui le competenze professionali, l'esperienza, il genere dei componenti e l'anzianità di carica. Per ulteriori dettagli sul ruolo del Consiglio di Amministrazione e sul processo di autovalutazione, si veda la "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari", disponibile online [GRI 2-18].

Il valore generato e distribuito dal Gruppo De' Longhi

Il valore generato dal Gruppo nel 2023 ammonta a circa 3.267 milioni di Euro; il 92% di esso (pari a circa 2.993 milioni di Euro) è stato distribuito agli stakeholder secondo la seguente ripartizione: remunerazione dei fornitori di beni e servizi (2.196 milioni di Euro), retribuzione dei dipendenti (392 milioni di Euro), interessi ai fornitori di capitale (217 milioni di Euro), imposte alla pubblica amministrazione (84 milioni di Euro) e liberalità a favore delle comunità (2 milioni di Euro). A queste voci si aggiungono i dividendi agli azionisti, che nel 2023 ammontano a circa 101 milioni di euro. Infine, il valore economico trattenuto nel 2023 ammonta a 274 milioni di euro.

Fig. 5 - Il valore distribuito, 2023 [GRI 201-1]

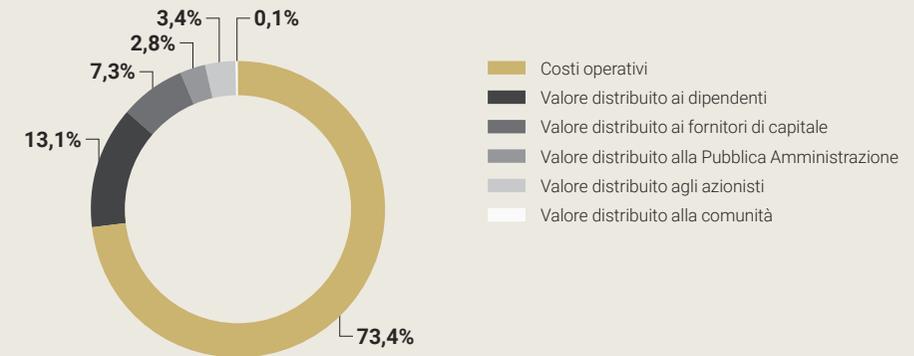
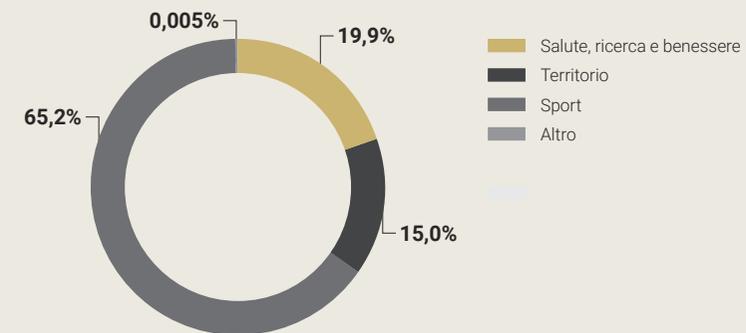


Fig. 5 - Il valore generato, migliaia di € [GRI 201-1]



Fig. 5 - Il valore distribuito alla comunità, percentuale*



* Il valore distribuito alla comunità è stato calcolato utilizzando le voci elargizioni liberali e sponsorizzazioni del conto economico.

³ Degli undici membri, tre sono esecutivi e cinque indipendenti. Il Presidente del CdA, Dott. Giuseppe De' Longhi, attualmente ricopre la carica di Presidente del Consiglio di Amministrazione anche di altre società del Gruppo.

Politiche di remunerazione

La Politica di Remunerazione della Capogruppo è definita in coerenza con il modello di governance adottato dalla Società e con le raccomandazioni del Codice di Corporate Governance. In armonia con le disposizioni normative e statutarie, la Politica stabilisce che l'Assemblea degli Azionisti definisca i compensi per i membri del Consiglio di Amministrazione, del comitato esecutivo (ove costituito) e dei Sindaci. Oltre a quest'attività, l'Assemblea delibera sui piani di remunerazione destinati ad amministratori, dipendenti e collaboratori, inclusi i dirigenti con responsabilità strategiche.

Inoltre, nel quadro delle sue mansioni, il Consiglio di Amministrazione determina le remunerazioni degli amministratori esecutivi e degli altri amministratori che ricoprono particolari cariche, oltre ad esaminare le proposte del Comitato Remunerazioni e Nomine per la definizione degli obiettivi di performance legati alla componente variabile del compenso degli amministratori. Più specificatamente, la componente variabile del Direttore Generale e dell'Amministratore Delegato è correlata anche al raggiungimento di obiettivi non finanziari, inclusi specifici KPI ESG legati alla strategia di sostenibilità del Gruppo. Per ulteriori informazioni sulle politiche di remunerazione, si faccia riferimento alla ["Relazione annuale sulla politica in materia di remunerazione 2024 e sui compensi corrisposti 2023"](#), pubblicata online [\[GRI 2-19, 2-20\]](#).

Etica di business e gestione dei rischi

Il Codice Etico del Gruppo De' Longhi, definisce con chiarezza l'insieme dei principi etici che il Gruppo intero riconosce, accetta e condivide. Il Gruppo De'Longhi si impegna a promuovere e far rispettare i valori identificati all'interno del proprio Codice Etico, applicandoli come principi guida di tutte le operazioni aziendali. In tale documento la Società disciplina che i dipendenti, i dirigenti e i vertici aziendali rispettino tutte le leggi e le normative vigenti, adempiendo alle loro mansioni con onestà ed integrità. I fondamenti sanciti dal Codice Etico sono inoltre il punto di riferimento dell'agire quotidiano di tutti i dipendenti ed i collaboratori del Gruppo anche in relazione ai rapporti intrattenuti con soggetti terzi quali clienti, Pubblica Amministrazione e fornitori [\[GRI 2-23\]](#).

All'interno di questo contesto e in ottemperanza alle previsioni normative del D. Lgs. 231/2001, le società italiane De' Longhi S.p.A. e De' Longhi Appliance S.r.l. hanno adottato un proprio **"Modello di organizzazione, gestione e controllo"** (Modello Organizzativo 231), vincolante per tutti i soggetti che, a vario titolo, intrattengono rapporti professionali con le società. Inoltre, al fine di garantire un controllo indipendente sui già menzionati Modelli è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV), il quale ha l'onere di comunicare eventuali criticità al Consiglio di Amministrazione⁴ [\[GRI 2-16\]](#).

Il Modello Organizzativo 231 adottato dal Gruppo prevede, tra le altre cose, un sistema di Whistleblowing

per la segnalazione di comportamenti illeciti o non conformi al Codice Etico, alle leggi, alle normative vigenti e alle procedure interne adottate dalla Società. Il sistema di segnalazione utilizza un'apposita piattaforma denominata **De' Longhi Group Integrity Platform**, idonea a garantire la riservatezza dell'identità del segnalatore e rispondente alla normativa in materia di Whistleblowing in linea con quanto previsto dallo Standard ISO 37001:2016⁵. Tale strumento può essere utilizzato per inviare una segnalazione non solo dai dipendenti del Gruppo, ma anche dai suoi fornitori e clienti. Ogni informazione presente sulla piattaforma viene trattata in forma anonima grazie all'utilizzo di un dominio esterno ai sistemi aziendali, in grado di trasmettere le informazioni criptate al **Comitato di Whistleblowing**. Quest'ultimo è un organo formato da quattro membri interni al Gruppo, incaricato di valutare accuratamente ogni segnalazione, eseguire indagini specifiche laddove necessario e adottare nell'eventualità misure coerenti e appropriate. Risulta opportuno segnalare che, da quando il sistema è stato istituito, non si sono verificate segnalazioni rilevanti [\[GRI 2-26\]](#).

La Società, inoltre, si impegna ad attuare un'accurata vigilanza per prevenire l'insorgere di possibili operazioni caratterizzate da conflitto di interesse. In merito a ciò, conformemente a quanto sancito dall'articolo 2391 del Codice civile, il Presidente e i consiglieri delegati riferiscono al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale. Tali comunicazioni vengono effettuate tempestivamente e quantomeno su base trimestrale, in occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione e

tramite apposita nota scritta indirizzata a ciascun consigliere e al Presidente del Collegio Sindacale. Alla gestione di potenziali conflitti di interesse è inoltre dedicata una specifica sezione del Codice Etico di Gruppo [\[GRI 2-15\]](#).

Su base annuale e con il fine di promuovere la conoscenza dei principi del Codice Etico e del Modello 231, vengono organizzate sessioni di formazione rivolte ai neoassunti. Questi incontri hanno l'obiettivo di offrire ai nuovi collaboratori una visione completa dei concetti chiave delineati all'interno dei due documenti. Inoltre, a partire dal 2021, è stata lanciata una campagna di sensibilizzazione che prevede la condivisione del Codice Etico a tutti i dipendenti, dislocati nelle varie sedi del Gruppo, e la sua successiva conferma di avvenuta presa visione dello stesso.

In ottemperanza ai principi stabiliti dall'Autorità di Vigilanza per mezzo del regolamento Consob n.17221 del 12 marzo 2010, la Capogruppo ha disposto una procedura per identificare le operazioni soggette a specifiche regole di istruzione e di approvazione con le parti correlate: tale procedura consente di disciplinare le relazioni intrattenute tra queste ultime ed il Gruppo, presidiandone il relativo rischio.

Il tema della gestione dei rischi connessi a comportamenti illeciti e sanzionabili è sotto stretta osservazione da parte del Gruppo, che ha delineato specifici modelli di comportamento volti alla mitigazione degli stessi. Dal 2018, infatti, tutte le società del Gruppo sono tenute ad aderire alle

4 Non si segnalano criticità rilevanti per il 2023.

5 Per maggiori informazioni si veda la sezione del sito di Gruppo "Whistleblowing".

“**Corporate Governance Guidelines**”, linee guida che prevedono l'adozione del Codice Etico della Società e illustrano il sistema di deleghe relativo ai poteri di spesa. Il compito di applicare queste raccomandazioni è in capo ai responsabili amministrativi preposti nelle diverse filiali, i quali si avvalgono di un documento interno accessibile liberamente a tutti i dipendenti.

La gestione e la tutela della conformità alle leggi, alle norme e ai regolamenti vigenti sono demandate a livello di Gruppo alla funzione Legal e alla Direzione Internal Audit, con il supporto del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari, nei limiti delle sue competenze. Infine, il controllo della conformità del prodotto e della valutazione dei fornitori è in capo alla funzione Quality.

Inoltre, la funzione di Internal Audit, lavorando congiuntamente con il Dirigente Preposto, presidia il sistema di **Enterprise Risk Management (ERM)**, un modello di gestione sviluppato e perfezionato dal Gruppo nel corso degli anni e che permette di svolgere procedure di valutazione e di monitorare i rischi aziendali. In quest'ambito, sono state attuate una serie di iniziative nel corso degli ultimi anni, con lo scopo di integrare la matrice ERM con i rischi identificati ed inerenti alle singole aree di competenza del management del Gruppo a livello internazionale, tra le quali si evidenzia l'implementazione di una piattaforma dinamica per la gestione dei rischi. Il processo di lancio di questo strumento è stato avviato nei primi mesi del 2021, coinvolgendo le entità più rilevanti del Gruppo. Conformemente alle previsioni sviluppate in fase di pianificazione, successivamente è proseguita la fase di roll-out della piattaforma coinvolgendo un numero maggiore di società del Gruppo; nel corso del 2023, come da pianificazione, sono state incluse anche le società Capital Brands ed Eversys. Anche i rischi legati ai temi della sostenibilità sono stati oggetto di aggiornamento nell'ambito della piattaforma. Nel

2023, questa mappatura è stata confermata e non ha quindi richiesto ulteriori integrazioni; allo stesso tempo è altresì continuato il lavoro di monitoraggio dello stato attuale dei rischi in collaborazione con i responsabili delle funzioni incaricate. Si sottolinea che i rischi qui sotto elencati sono stati utilizzati come base di partenza per l'analisi di doppia materialità conformemente a quanto sancito dalla nuova “Corporate Sustainability Reporting Directive” (CSRD), entrata in vigore il 5 gennaio 2023, alla quale il Gruppo De' Longhi sarà tenuto ad uniformarsi a partire dall'anno di rendicontazione 2024, in quanto azienda quotata.

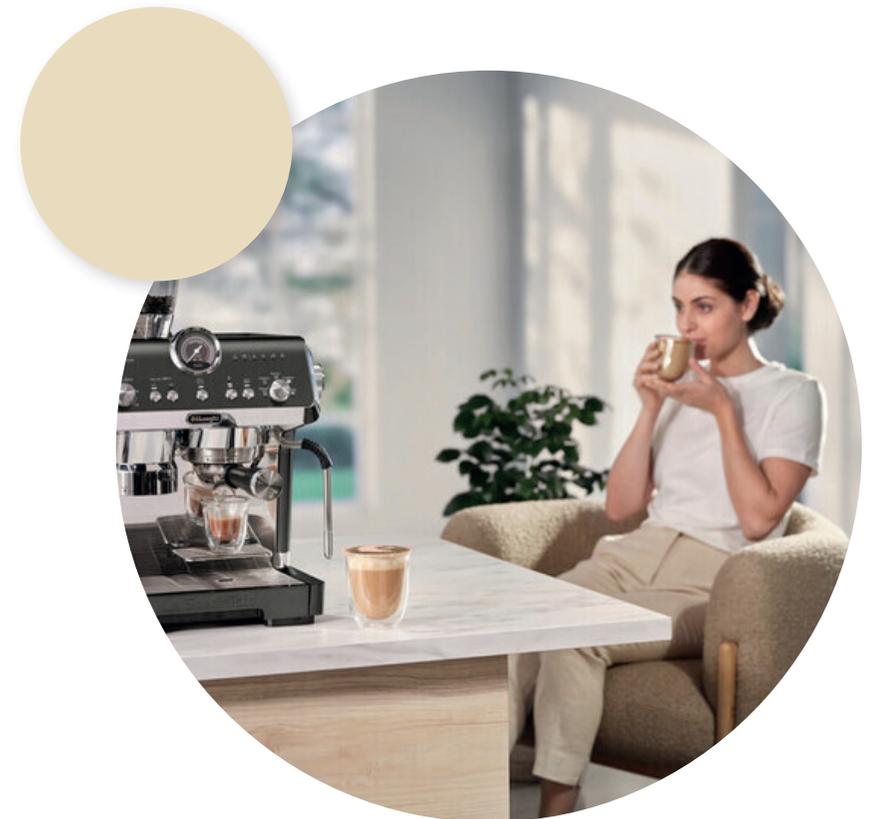
Nello specifico, i rischi mappati in ambito di sostenibilità risultano essere:

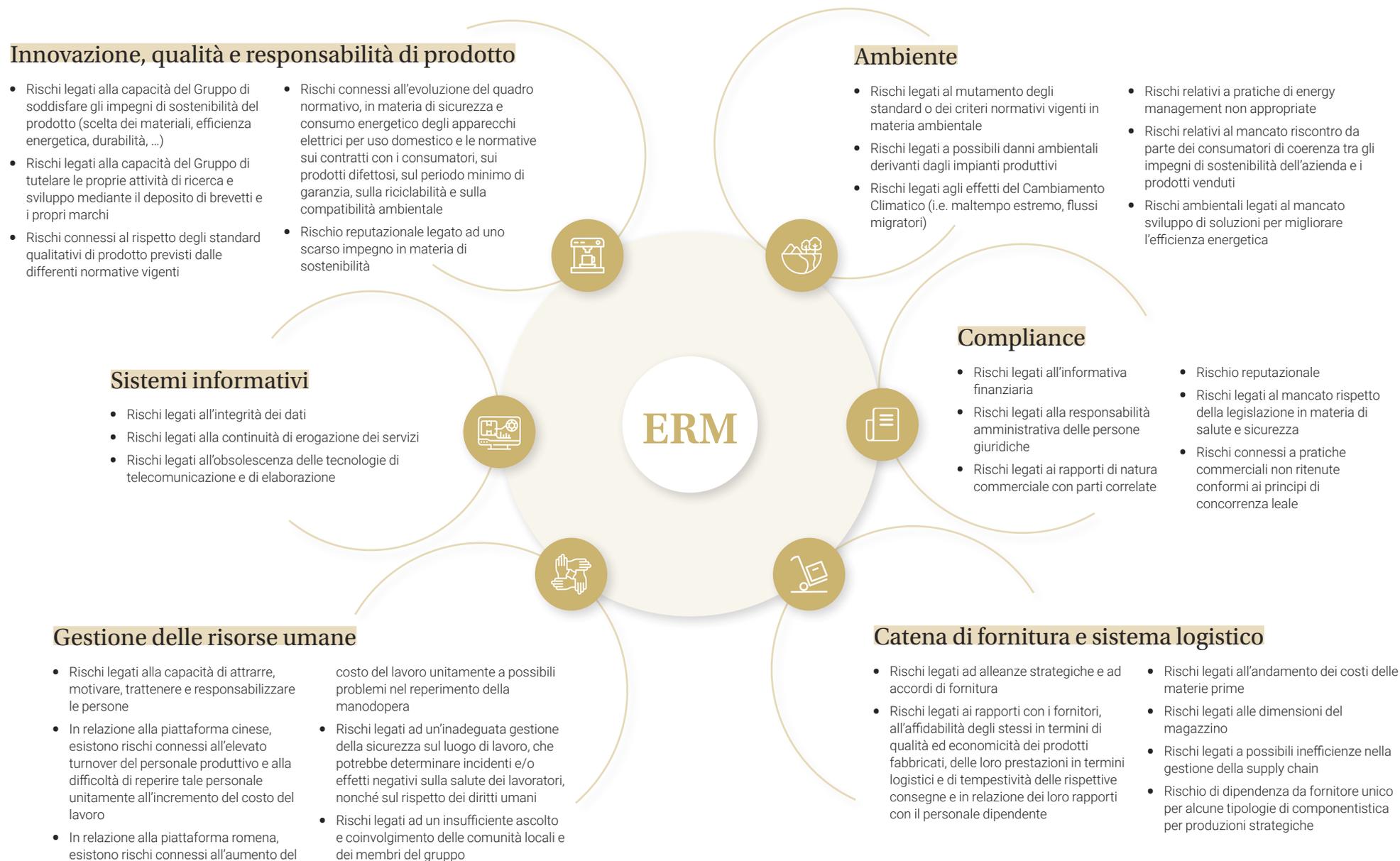
- Circolarità e sostenibilità dei prodotti;
- Compliance in materia di salute e sicurezza;
- Danni ambientali causati dalle operations;
- Rischi per la sicurezza e diritti umani;
- Cambiamento climatico;
- Gestione dell'energia;
- Impatto sugli interessi degli stakeholder;
- Comunità locali;
- Coinvolgimento delle comunità rispetto a iniziative in tema di sostenibilità;
- Pratiche commerciali rispettose della concorrenza (fair trade).

Il sistema di funzionamento della piattaforma dinamica consente agli utenti identificati di riportare aggiornamenti sulla selezione dei rischi in modalità autonoma, sempre sotto la rigorosa supervisione della funzione Internal Audit e del Dirigente Preposto. Inoltre, tale strumento fornisce la possibilità di apportare modifiche alla mappatura dei rischi in relazione ai profili degli utilizzatori, assicurando così la massima vigilanza e la necessaria suddivisione dei ruoli. Infine, già nel 2022 è stata portata a

termine un'integrazione delle funzionalità della piattaforma ERM con il sistema SAP Success Factors: tale applicazione ha reso possibile per tutte le persone soggette a valutazione l'accesso ad un'adeguata formazione, facilitata dall'implementazione di un modulo di e-learning appositamente creato.

Nella figura riportata nella pagina seguente si riportano i principali rischi individuati legati ai temi materiali oggetto di rendicontazione del presente documento.





Negli ultimi anni, il Gruppo ha intrapreso numerose iniziative con l'obiettivo di minimizzare il rischio di frodi: tra le più importanti si citano lo sviluppo del **Programma Antifrode** (introdotta sulla base delle linee guida dell'ACFE - Association of Certified Fraud Examiners) e un progetto per l'identificazione di potenziali casi di abuso d'ufficio e di corruzione. Quest'ultimo si focalizza in special modo sul rafforzamento del rispetto dei regolamenti interni e delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera (nonostante il Gruppo De' Longhi non intrattenga relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione⁶).

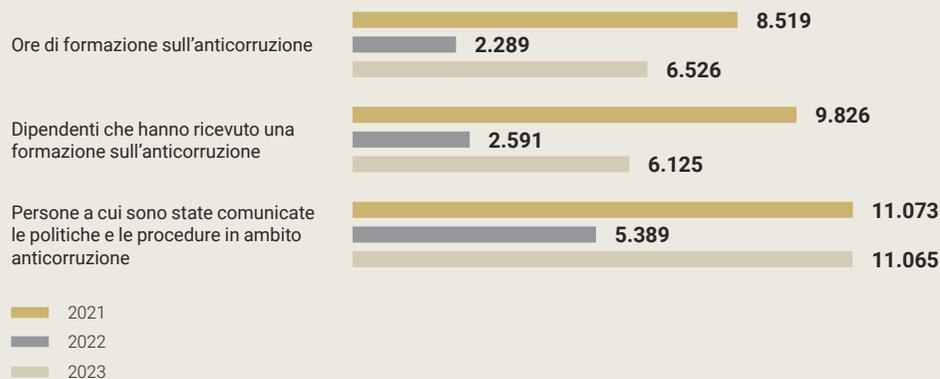
La funzione Internal Audit, con il supporto del Dirigente Preposto, si occupa ogni anno di intraprendere attività di monitoraggio e valutazione dell'ambiente di controllo e di audit sui processi, sulle procedure contabili e di conformità alla Legge 262, relativa al processo di informazione finanziaria, in tutte le filiali del Gruppo. Tali attività perseguono l'obiettivo di assicurare l'attendibilità, la completezza e la tempestività di

tutta la documentazione societaria, coerentemente con quanto riportato nelle procedure operative amministrative e contabili definite a livello di Gruppo. Il piano di audit, elaborato in collaborazione con l'Amministratore incaricato e il Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità, mira a includere progressivamente tutte le società del Gruppo, con attenzione particolare alle società più rilevanti, selezionate secondo criteri economici.

Nel 2023 sono stati formati 6.125 dipendenti relativamente ai temi dell'anticorruzione, per un totale di ore di formazione erogate pari a 6.526, in netto aumento rispetto a quanto registrato nel 2022 (+185%); tale aumento è stato possibile grazie ai risultati raggiunti nel 2023 da parte del Gruppo, che hanno determinato un incremento dei dipendenti e delle ore di formazione a loro dedicate. Su tali temi, è stato formato il 99% degli operai del Gruppo, il 7% degli impiegati e il 13% dei dirigenti.



Fig. 7 - La formazione in materia di anticorruzione [GRI 205-2]



6 Infine, si segnala che, durante il triennio in analisi, nessun contributo economico o materiale è stato fornito a partiti politici, organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, in Italia o in paesi esteri [GRI 415-1].

Fig. 8 - Dipendenti formati sui temi dell'anticorruzione nel 2023 per categoria [GRI 205-2]

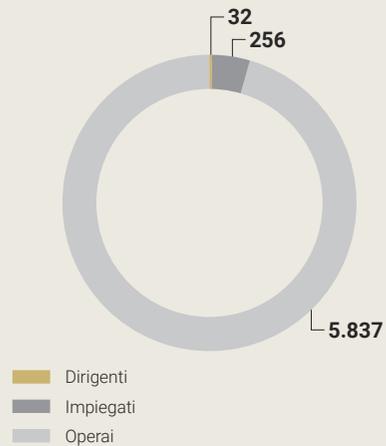
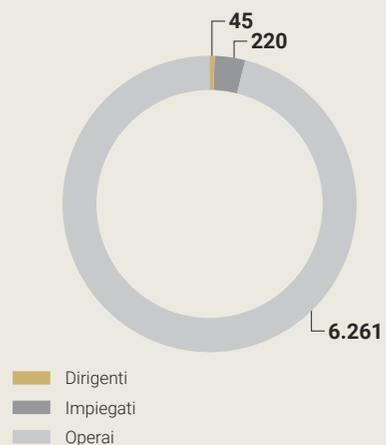


Fig. 9 - Ore di formazione sui temi dell'anticorruzione erogate nel 2023 per categoria [GRI 205-2]



Nel corso del triennio di rendicontazione (2021-2023) non si sono registrati casi di non conformità rispetto alla legge in materia di corruzione [GRI 205-3], né è stata intrapresa alcuna azione giuridica per condotte contrarie alla libera concorrenza, antitrust e pratiche monopolistiche [GRI 206-1]. Si rende tuttavia noto che il 23 febbraio 2023, l'Autorità per la Concorrenza Francese ("FCA") ha notificato al Gruppo un atto con il quale venivano contestati alla società De' Longhi France S.A.R.L. (e ad altri operatori francesi del settore, citati nell'atto) alcuni comportamenti posti in essere fra il 2009 e il 2014 che sarebbero stati in violazione delle regole della concorrenza.

La contestazione è attualmente oggetto di un'attenta analisi da parte del Gruppo, che sta preparando la sua difesa avvalendosi di legali e consulenti di settore.

Riguardo i casi di non compliance in ambito di marketing e comunicazione, nel 2023 si è verificato un solo caso, notificato al Gruppo dalla Camera di Commercio di Trento che, a fronte di una segnalazione di un cliente, ha contestato l'assenza di un manuale di sicurezza all'interno della confezione di un prodotto Ariete. Tale procedura non ha portato ad alcuna sanzione pecuniaria.

Nel 2022 vi era stata una segnalazione relativa ad un prodotto Braun per il quale l'etichettatura non risultava presente. Dopo le verifiche svolte da parte del Ministero della Salute il caso è stato archiviato.

Nel 2021 si sono invece verificati due casi: il primo, conclusosi con una sanzione pecuniaria, ha riguardato un prodotto Ariete per il quale il Ministero della Salute ha riscontrato che una sostanza chimica, erogata dal prodotto e registrata come disinfettante, era nella fattispecie un detergente. Il Ministero ha pertanto richiesto di modificare il materiale informativo e di marketing del prodotto, omettendo ogni indicazione a sue possibili azioni disinfettanti. Il secondo caso è rappresentato da una non conformità da parte di Capital Brands: per la sua risoluzione si è ricorsi ad una transazione di moderata entità pecuniaria concordata da entrambe le parti [GRI 417-3].



La pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità, nel 2017, ha rappresentato l'avvio del percorso di rendicontazione nell'ambito di sostenibilità, permettendo alla Società di valutare e comprendere le proprie performance in termini di sostenibilità. Nel tempo, il Gruppo ha aumentato la propria consapevolezza rispetto alla necessità di intraprendere un percorso strutturato di integrazione della sostenibilità nel modello di business e nella propria strategia aziendale. In coerenza con quest'ultima, il Gruppo ha definito un sistema di gestione orientato alle tematiche non finanziarie, definendo azioni concrete per mitigare i propri impatti, generando valore per l'azienda e per i propri stakeholder.

Il 2023 si è rivelato per il Gruppo un anno di consolidamento rispetto ai cambiamenti attuati negli anni precedenti, in cui si era registrata una modifica nella composizione e gestione della propria governance di sostenibilità. Ad oggi, gli organismi e le figure incaricati del perseguimento delle finalità di sostenibilità sono [\[GRI 2-9b\]](#):



Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità

Operativo dal 2019, è un comitato endoconsiliare che svolge funzioni istruttorie, propositive e consultive in materia di sostenibilità.



Sustainability Steering Committee

Costituito nel 2019, è composto da una rappresentanza della direzione aziendale e da manager appartenenti a diversi dipartimenti. Avvalla e sostiene la strategia del Gruppo riguardo le tematiche di sostenibilità.

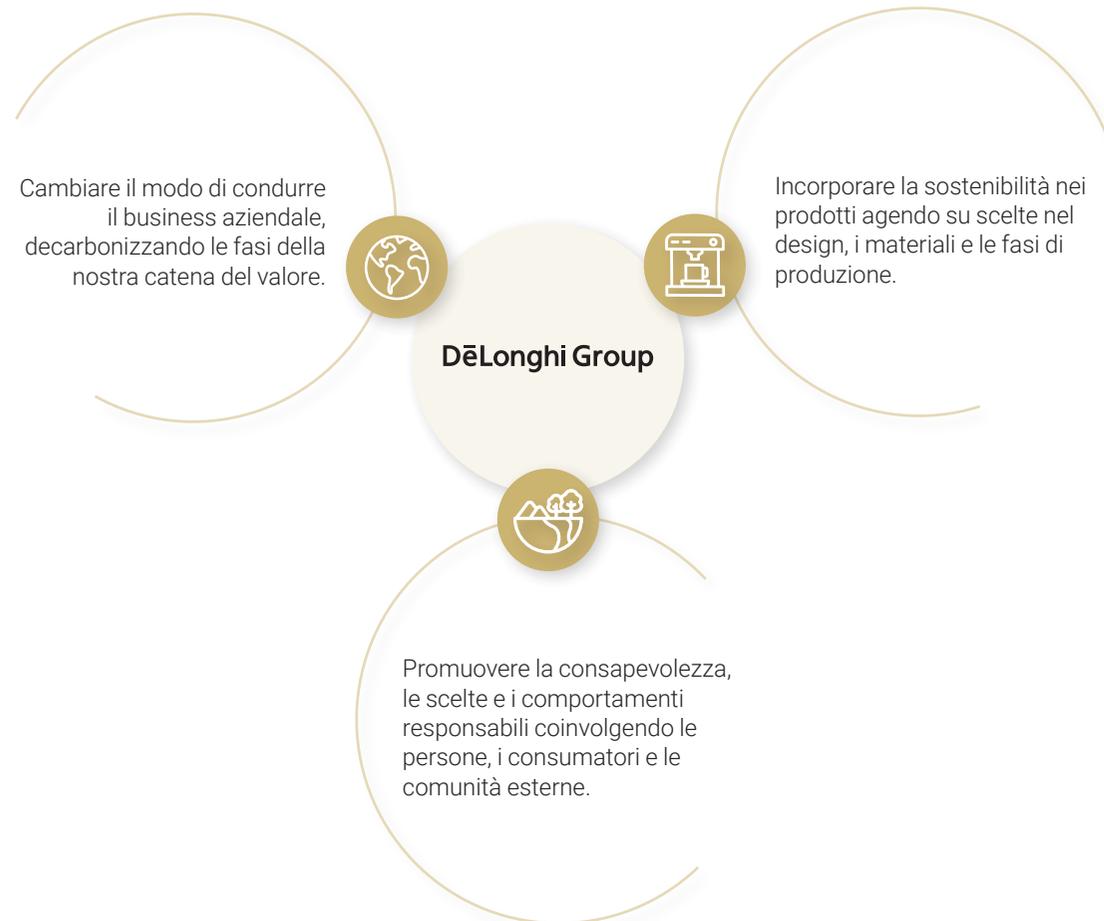


Group Sustainability Director

Figura istituita a partire dal 2023, guida il Gruppo nel proprio percorso di sostenibilità, combinando visione strategica, competenze gestionali e un impegno profondo nei confronti della responsabilità sociale e ambientale.

Agli organi descritti è demandata la responsabilità della gestione degli impatti del Gruppo sulle tematiche di sostenibilità. In particolare, le attività del Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità sono programmate e coordinate dal suo Presidente, il quale convoca, presiede e dirige le riunioni. Successivamente, alla prima riunione consiliare utile, informa il CdA in merito agli argomenti trattati, alle osservazioni e alle raccomandazioni, e ai pareri formulati dal Comitato nel corso delle singole riunioni [\[GRI 2-13\]](#). Tra i compiti del Sustainability Steering Committee, organo formato anche da membri del CdA, vi è invece quello di aggiornare periodicamente il Consiglio di Amministrazione stesso sugli indirizzi strategici di sostenibilità dell'azienda [\[GRI 2-17\]](#).

L'anno 2023 ha rappresentato un'ulteriore tappa del cammino di sostenibilità del Gruppo De' Longhi. Infatti, durante l'anno di rendicontazione in analisi, la Società ha avviato i lavori per l'aggiornamento del precedente Piano di Sostenibilità (approvato a luglio 2022 dal Consiglio di Amministrazione) al fine di rinnovare le proprie esigenze di sostenibilità e di conformarsi al nuovo contesto normativo. All'interno di tale documento programmatico erano state inserite le iniziative ed i relativi target per ciascuno dei tre Pillar aziendali (*People, Product, Processes*). Con l'aggiornamento del Piano, approvato dal Consiglio di Amministrazione a gennaio 2024, il Gruppo ha scelto di modificare il proprio paradigma, integrando la sostenibilità nei processi aziendali attraverso l'individuazione di tre aree di impegno che guideranno la strategia del Gruppo nei prossimi anni [GRI 2-12]:



Le tre aree di impegno si concretizzeranno attraverso l'implementazione di specifiche iniziative, identificate grazie alla partecipazione di numerose funzioni corporate: queste hanno contribuito all'analisi e alla successiva riformulazione degli obiettivi raggiunti negli anni precedenti, al rinnovamento di nuove iniziative utili al perfezionamento del percorso di sostenibilità della Società, oltre a fornire ulteriore supporto attraverso tavoli di lavoro e incontri dedicati. Tali occasioni hanno permesso l'aggiornamento e la definizione di nuovi target quantitativi e qualitativi che il Gruppo mira a raggiungere al fine di realizzare la propria strategia in un arco temporale compreso tra il 2024 e il 2026.

All'interno di questo contesto, ai tre *Pillar* di Sostenibilità già presenti se ne è affiancato un quarto (*Partners*). Questi quattro capisaldi rappresentano gli ingranaggi fondamentali che contribuiranno alla realizzazione delle iniziative e al raggiungimento dei singoli target.



People

Promuovendo iniziative rivolte alla propria comunità interna, il Pilastro Persone contribuisce a migliorare il benessere e lo sviluppo dei propri dipendenti. D'altra parte, De' Longhi è interessata a far crescere le proprie relazioni con le comunità esterne, attraverso la creazione di partnership finalizzate al loro empowerment.



Products

L'adozione di scelte sostenibili nella fase di produzione dei prodotti permette di creare relazioni durature con i consumatori, consentendo di diffondere la consapevolezza su temi importanti come l'uso responsabile dell'energia e delle risorse, nonché uno stile di vita sostenibile e sano.



Processes

Migliorando l'efficienza energetica dei processi e adottando fonti di energia rinnovabili, il pilastro operativo contribuisce in modo significativo alla riduzione delle emissioni Scope 1 e Scope 2. Inoltre, attraverso l'ottimizzazione delle soluzioni logistiche, il Pilastro Processi contribuisce alla riduzione delle emissioni Scope 3 associate alle emissioni a monte e a valle. Infine, un uso efficiente delle risorse consente di ridurre la produzione di rifiuti e il conseguente degrado del suolo, nonché il consumo di materie prime.



Partners

I partner del Gruppo contribuiscono a fornire nuovi stimoli e a creare relazioni durature, garantendo il raggiungimento di un successo comune. Allo stesso tempo, i partner di De' Longhi sono fattori determinanti per la realizzazione delle iniziative di sostenibilità contenute all'interno del Piano.

Trasversalmente alle aree di impegno si inseriscono le tredici iniziative individuate, ciascuna delle quali è collegata a specifici *Sustainable Development Goals* (SDGs), definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite, a cui il Gruppo contribuisce attraverso le proprie attività quotidiane.

Con l'obiettivo di comunicare e definire le proprie attività in ambito di sostenibilità, il Gruppo ha steso il proprio Manifesto, un documento redatto nel 2021 e che sarà aggiornato con la riformulazione del nuovo piano, rivolto agli stakeholder del Gruppo. Questo documento incarna l'attivo impegno del Gruppo De' Longhi nel campo della sostenibilità, mirando a promuovere una partecipazione inclusiva di tutti gli individui che compongono la community interna.

Infine, ad affiancare il Manifesto di Sostenibilità della Società, tutti i brand del Gruppo, nel 2022, hanno preso l'impegno di sviluppare un proprio *Brand Manifesto*, all'interno del quale delineano le iniziative e gli impegni in ambito di sostenibilità, declinati sulla base delle proprie peculiarità. Nello specifico i brand De' Longhi, Nutribullet, Kenwood e Braun hanno redatto il proprio Manifesto incentrato rispettivamente sulle tematiche relative al caffè, al consumo di cibi salutari e al consumo di responsabile di materie prime. Tale azione ha permesso non solo ai consumatori di prendere decisioni più informate, ma anche di accrescere la consapevolezza dei singoli brand nonché di contribuire alla costruzione di un settore più sostenibile. Infine, si segnala che ad oggi anche Ariete sta lavorando al fine di creare il proprio *Brand Manifesto*.

Il processo di individuazione dei temi materiali

Nel corso del 2022 il Gruppo De' Longhi aveva aggiornato la propria analisi di materialità, in accordo con le richieste dei nuovi GRI Standard 2021. Tale attività ha permesso alla Società di dare piena e chiara rappresentazione della rilevanza degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle attività del Gruppo stesso. L'analisi è stata confermata anche per l'anno di rendicontazione 2023.

L'identificazione dei temi materiali per l'azienda consiste, secondo le prescrizioni dello Standard, nell'identificazione degli impatti, attuali e potenziali, significativi generati o verosimilmente generabili dalla stessa sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani, attraverso le attività e le relazioni commerciali dell'organizzazione. Questi impatti comprendono impatti negativi e positivi, impatti a breve e a lungo termine, impatti intenzionali e involontari, impatti reversibili e irreversibili.

In particolare, il processo di **analisi di materialità** si è articolato in quattro fasi principali:

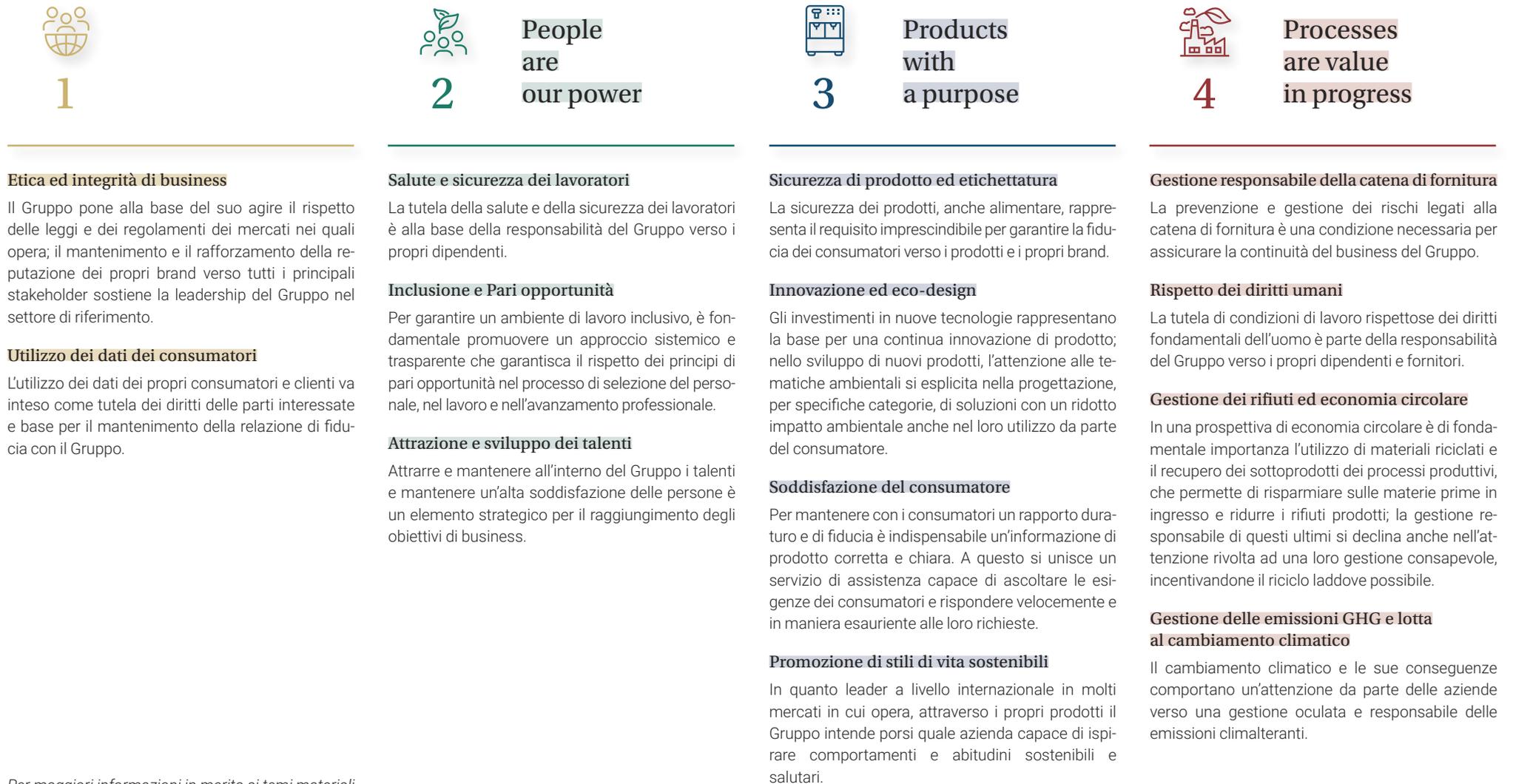
1. Comprensione del contesto in cui opera il Gruppo;
2. Identificazione degli impatti effettivi e potenziali;
3. Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti;
4. Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione.

In seguito a tale processo, è stata individuata e successivamente sottoposta per approvazione al Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità una lista di tredici temi materiali, tre dei quali inerenti alla sfera ambientale, due relativi alla sfera di governance e otto relativi alla sfera sociale [GRI 2-14]; ciascuno di essi è stato associato agli indicatori GRI corrispondenti, da rendicontare all'interno del presente documento. Per maggiori informazioni in merito ai temi materiali e al loro processo di individuazione si rimanda alla Nota Metodologica.

Infine, si specifica che l'impostazione del presente documento rispecchia la struttura del Piano di Sostenibilità precedente l'aggiornamento del Piano stesso, così da fornire al lettore una panoramica esaustiva rispetto agli obiettivi raggiunti durante l'anno di rendicontazione 2023.



Fig. 11 - La struttura del Bilancio di Sostenibilità di De' Longhi e i temi materiali del Gruppo



Per maggiori informazioni in merito ai temi materiali e al loro processo di individuazione si rimanda alla Nota metodologica.



02

**Le persone
del Gruppo
De' Longhi**



People
are our power

Le persone che lavorano nel Gruppo sono la nostra forza e la nostra energia, che ci impegniamo a preservare e coltivare. Creiamo un ambiente di lavoro stimolante per attrarre, motivare e trattenere le risorse, favorendone la crescita e lo sviluppo. Assicuriamo un luogo di lavoro sicuro e sano, animato dall'ambizione, ma anche dalla passione, dalla competenza e dal desiderio di lavorare in squadra, rispettando la diversità e il potenziale di ogni individuo. Investiamo anche attivamente in progetti e azioni per sostenere le comunità locali in cui operiamo e per aiutarle a crescere e prosperare. Manteniamo viva la nostra umanità, che è una risorsa rinnovabile e inestinguibile.

Il nostro 2023...



Il numero di
dipendenti
del Gruppo

9.837



Le **ore di formazione**
totali erogate dal
Gruppo nel 2023

238.656

(circa 24,3 ore per ciascun
dipendente)



Le **donne** del
Gruppo De' Longhi,
la metà della
popolazione
aziendale

50%



L'**indice** di frequenza
degli **infortuni**

2,7

(-4% rispetto al 2022)

...e le nostre sfide future¹

Lotta al cambiamento climatico



Organizzare attività/formazione per promuovere comportamenti più sani e un approccio a zero rifiuti all'interno e all'esterno dell'azienda



Coinvolgere e sensibilizzare le nostre persone e le comunità locali sulle buone abitudini per l'ambiente

2024

Ridurre l'impatto ambientale della nostra politica di viaggio, analizzando il costo degli spostamenti dei dipendenti tra gli uffici o le sedi, promuovendo il car sharing e organizzando riunioni in videoconferenza

2027

100% di veicoli elettrici e/o ibridi nel parco auto aziendale

Ambiente di lavoro sicuro



Rafforzare una cultura della salute e della sicurezza condivisa in tutto il Gruppo



Guidare i comportamenti individuali attraverso la formazione, la comunicazione e le iniziative per la salute e la sicurezza



Adozione di una policy sulla diversità e l'inclusione



Riconoscere, comprendere e celebrare l'unicità di ogni individuo, creando e sostenendo una cultura in cui le differenze sono valorizzate e rispettate

2025

Aumentare la percentuale di donne in tutte le posizioni manageriali

2024

Aumentare il livello di equilibrio tra lavoro e vita privata, grazie a strumenti di misurazione della valutazione come sondaggi, da effettuare anno dopo anno

2023*

Adozione di apposite Linee Guida per la beneficenza



Aumentare la media delle ore di formazione per dipendente ogni anno

Progettare un nuovo approccio alla Diversità, all'Equità e all'Inclusione per valorizzare l'unicità delle nostre persone a livello globale

Definire e implementare un approccio globale e un piano di comunicazione su un nuovo modo di lavorare

Progettare un nuovo approccio al volontariato e alle donazioni per rafforzare l'impatto sulle nostre comunità a livello globale

Occuparsi dello sviluppo delle nostre persone, con un programma di formazione globale

Benessere e inclusione



¹ Si segnala che con l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità del Gruppo De' Longhi, sono state apportate alcune modifiche ed integrazioni nell'esposizione delle singole iniziative. Tuttavia, l'elaborazione del nuovo Piano ha tenuto in considerazione gli obiettivi ad oggi raggiunti dal Gruppo e le sfide prefissate nella precedente versione.

* Si segnala che tale obiettivo è attualmente in fase di completamento e che le linee guida verranno pubblicate nel 2024.

2.1 La comunità degli Everyday Makers

Il primo pilastro della strategia di sostenibilità del Gruppo De' Longhi è rappresentato dalle Persone. La Società si focalizza particolarmente sul percorso di crescita umana e professionale dei dipendenti, impegnandosi al contempo ad attrarre nuovi talenti; inoltre, la sua dimensione internazionale le consente di confrontarsi quotidianamente con molteplici culture e tradizioni. Forte di questo privilegio, De' Longhi si dedica alla cura dei rapporti tra le persone che ne fanno parte, promuovendo valori come la passione, la collaborazione e il rispetto; incoraggiando l'adozione di comportamenti corretti e leali; e accrescendo il senso di appartenenza, la soddisfazione e la sicurezza sul luogo di lavoro.

A livello di Gruppo, la gestione delle persone è in capo alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione (di seguito chiamata Funzione Risorse Umane o HR), coordinata dal Chief People Officer. A livello regionale e locale, i ruoli sono suddivisi in macro-cluster che valorizzano le attività di Talent Acquisition, Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane e Comunicazione interna.

La funzione HR è interamente responsabile della gestione delle risorse umane del Gruppo, dalle attività di ricerca, selezione e inserimento di nuovi talenti alla gestione degli aspetti di engagement e motivazione del personale. Inoltre, la stessa si occupa dell'amministrazione dei rapporti di lavoro, del dialogo con le rappresentanze sindacali e della sorveglianza degli aspetti di salute e sicurezza.

La funzione Talent Acquisition and Employer Branding svolge un ruolo cruciale per le attività del Gruppo, grazie allo sviluppo di diverse iniziative finalizzate a migliorare continuamente l'esperienza di recruiting. Nell'ambito di una strategia di employer branding, tale funzione ha implementato diverse iniziative, tra le quali la creazione e lo sviluppo di una pagina globale LinkedIn. Quest'ultima ha avuto un riscontro positivo in termini di engagement e di follower anche nel 2023, registrando un incremento di partecipazione del 14% rispetto all'anno precedente: questo successo è stato supportato dallo sviluppo di una strategia social, avviata già nel 2022, che ha previsto la (regolare) pubblicazione di post attinenti a 5 filoni tematici: Sostenibilità, Formazione, Carriera, Business e Innovazione.

Le persone del Gruppo De' Longhi

Al 31 dicembre 2023 il Gruppo è composto da 9.837 dipendenti, in aumento del 15% rispetto all'organico del precedente esercizio, un trend in linea con l'incremento dei volumi di produzione.

Nel dettaglio, le donne del Gruppo De' Longhi rappresentano il 50% della popolazione aziendale, in linea con lo scorso anno (51%), così come i dipendenti aventi un contratto a tempo indeterminato (90%), in lieve diminuzione rispetto al 2022 (93%).

Fig. 11 - Numero di dipendenti per area geografica [GRI 2-7]



Fig. 13 - Percentuale di dipendenti per tipo di contratto [GRI 2-7]

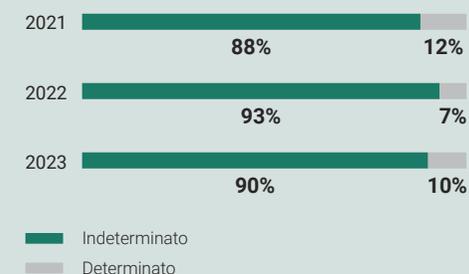


Fig. 12 - Percentuale di dipendenti per genere, 2023 [GRI 2-7]

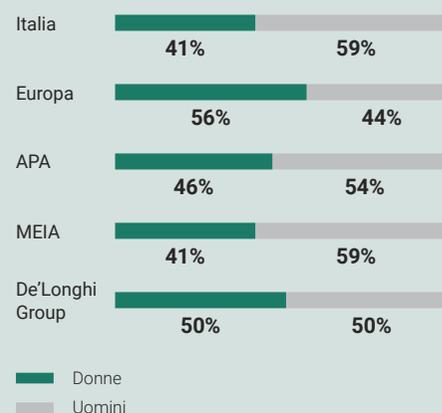
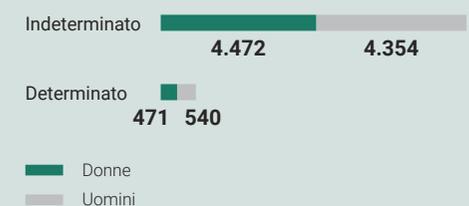


Fig. 14 - Numero di dipendenti per tipo di contratto e genere, 2023 [GRI 2-7]



In aggiunta, tutti i dipendenti presenti in Italia, Austria, Croazia, Francia, Germania (per la società De' Longhi Deutschland), Portogallo, Romania, Ucraina e Spagna risultano coperti da accordi di contrattazione collettiva. Inoltre, questi ultimi ricoprono in misura differente i dipendenti dei seguenti paesi: Benelux (99%), Germania (per De' Longhi Braun Household, 83%) e Australia (14%); nelle restanti sedi del Gruppo, i dipendenti non risultano coperti da contratti collettivi, non essendo essi previsti a livello legislativo. In totale, il 59%² circa dei dipendenti del Gruppo De' Longhi è coperto da contrattazione collettiva [GRI 2-30].

Per quanto riguarda la suddivisione in categorie professionali dell'organico del Gruppo, al 31 dicembre 2023 è composto per il 64% da operai, per il 32% da impiegati e per il restante circa 4% da manager. Per quanto riguarda la distribuzione anagrafica, la maggioranza della popolazione aziendale (60%) si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e 50 anni, mentre le persone con un'età superiore ai 50 anni ammontano a circa il 23% del totale dei dipendenti del Gruppo. Per ulteriori dettagli si rimanda agli allegati del presente documento.

Fig. 15 - Le persone del Gruppo De' Longhi, suddivisione per qualifica e genere, percentuale, 2023 [GRI 405-1]

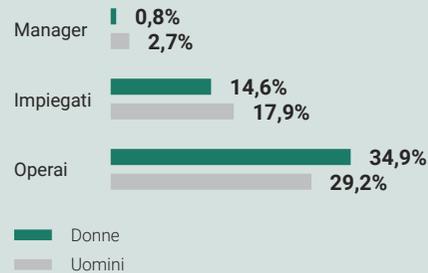
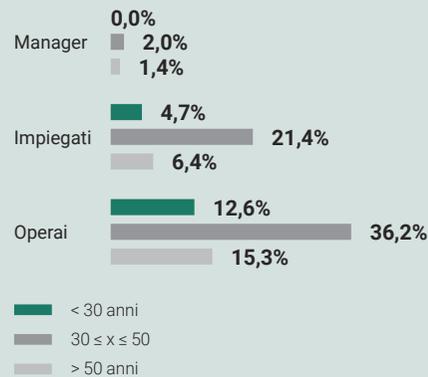


Fig. 16 - Le persone del Gruppo De' Longhi, suddivisione per qualifica ed età, percentuale, 2023 [GRI 405-1]



2 Si segnala che la variazione del dato rispetto all'anno precedente è giustificata dalla disponibilità di dati maggiormente precisi per l'anno di rendicontazione 2023.

Infine, durante il 2023, all'interno del Gruppo De' Longhi sono stati assunti 4.872 nuovi dipendenti, a fronte di 3.603 cessazioni. I tassi di assunzione e cessazione sono stati particolarmente elevati nell'area APA (Asia, Pacific, Americhe) dove, tradizionalmente, si riscontra un maggior tasso di turnover determinato da alcune caratteristiche intrinseche del mercato del lavoro, in particolar modo nei paesi asiatici.

Fig. 17 - Numero totale e tasso di nuovi dipendenti assunti, 2023 [GRI 401-1]

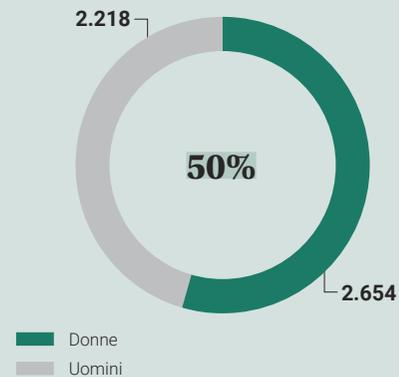
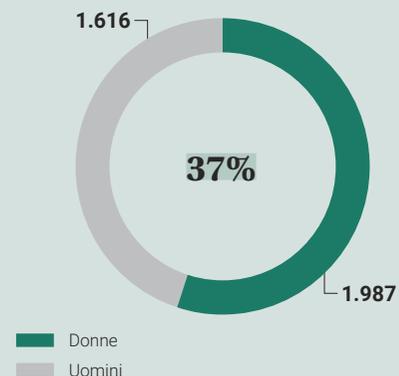


Fig. 18 - Numero totale e tasso di nuovi dipendenti cessati, 2023 [GRI 401-1]



Valorizzare i talenti di oggi e attrarre quelli del futuro: i rapporti con le Università

La talent attraction rappresenta un asset importante per De' Longhi, che ormai da tempo ha instaurato partnership strutturate con prestigiosi atenei italiani, tra i quali il **Politecnico di Milano**, l'**Università Bocconi**, l'**Università degli Studi di Padova**, **Ca' Foscari di Venezia**, l'**Università degli Studi di Udine** e l'**Università degli Studi di Trento**: l'obiettivo di queste collaborazioni non è solo selezionare i migliori talenti provenienti dal mondo universitario, ma anche incrementare le attività di ricerca e formazione svolte in sinergia con gli atenei stessi. Nell'ambito della collaborazione con il Politecnico, per esempio, il Gruppo ha preso parte all'evento "tavola rotonda con le aziende sui progetti di design" dove il Senior Product Designer della Società si è messo a disposizione degli studenti della facoltà di Design in una sessione di Q&A di due ore per parlare del ruolo del designer all'interno del contesto aziendale.

Un'altra attività importante svolta con il Politecnico di Milano ha visto il coinvolgimento della Società nell'evento "Industry 4.0 Career Week", una settimana incentrata sui temi relativi all'evoluzione dei progetti innovativi legati all'Industria 4.0, con relativo approfondimento dei possibili sviluppi di carriera ad essa connessi. Per l'occasione, il Process Engineering Expert del Gruppo ha preso parte all'evento "Industry 4.0 Career Week: take

the challenge", dove ha incontrato studenti e laureati delle facoltà di design e ingegneria. In questo contesto, De' Longhi ha lanciato una sfida agli studenti inerente alla ridefinizione di una parte del processo produttivo di una macchina da caffè, per poi discutere insieme ai partecipanti le possibili soluzioni da essi proposte.

Infine, rispetto alle attività svolte con l'Università Bocconi di Milano, il General Manager del Gruppo ha tenuto un intervento nelle classi del master *Transformative Sustainability*: in tale occasione la Società ha potuto raccontare il proprio percorso di sostenibilità a un pubblico di oltre 60 studenti internazionali, dando successivamente il via a un momento di confronto intergenerazionale sui temi discussi.

Diversità, Equità e Inclusione

I temi relativi alla **Diversità, Equità ed Inclusione (DE&I)** sono elementi fondamentali della visione di sostenibilità del Gruppo: per questo motivo la Società ha integrato all'interno del proprio Piano di Sostenibilità obiettivi e iniziative specifiche che indirizzino il monitoraggio e l'attuazione di pratiche finalizzate alla promozione di una **cultura aziendale sempre più inclusiva**. Durante l'anno di rendicontazione preso in esame, il Gruppo si è dedicato alla stesura della propria **Politica DE&I** con l'intento di riconoscere ed esaltare i contributi individuali all'interno dell'organizzazione. Questa iniziativa si configura come un avanzamento significativo verso il conseguimento degli ideali di De' Longhi, che si impegna a promuovere una crescita equa e a migliorare il livello di inclusione e coesione sociale tra i dipendenti, i consumatori, i fornitori e l'intera comunità locale. Il documento definisce obiettivi e strategie nell'ambito della DE&I ed è stato reso accessibile - in italiano e in inglese - a tutti i dipendenti tramite l'intranet aziendale. Inoltre, nei primi mesi del 2024, il documento è stato divulgato sul sito web del Gruppo De' Longhi.

I principi alla base della politica:



Diversità

Valorizzare il patrimonio di tutti



Equità

Creare e favorire opportunità giuste ed eque per tutti, preservando l'unicità di ciascun individuo



Inclusione

Mettere le persone in condizione di ottenere di più insieme



Sempre in tale ambito, nel 2023 il Gruppo ha proseguito con lo sviluppo del progetto **Diversity, Equity and Inclusion**, che, attraverso l'adozione di un approccio sistemico e trasparente, si propone di conseguire il pieno rispetto dei principi illustrati nel Codice Etico di Gruppo e all'interno della propria Politica DE&I, come quelli della pluralità, delle pari opportunità, dell'equità e dell'assenza di qualsiasi tipo di discriminazione. Il gruppo di lavoro responsabile del progetto ha individuato la diversità di genere come area di intervento; di conseguenza è stata strutturata l'attività in quattro tappe:



Diagnosi

È stata condotta una valutazione della presenza di donne a tutti i diversi livelli organizzativi, con interesse particolare sul divario retributivo e l'identificazione di azioni correttive volte a colmarlo; a seguire, è stata posta l'attenzione sullo studio dell'esperienza lavorativa delle donne in azienda, per identificarne i bisogni e priorità specifiche.



Impegno e coinvolgimento

La funzione Risorse Umane ha condotto ricerche quantitative e qualitative attraverso questionari, interviste e workshop collettivi, coinvolgendo anche il top management. Queste attività hanno permesso l'identificazione di KPI specifici per il tracciamento dei progressi verso gli obiettivi stabiliti.



Azione

È stata elaborata una roadmap che delinea gli obiettivi di lungo termine e le azioni necessarie per realizzarli. La stesura del piano di azione è stata completata nel 2023 e a partire dal 2024 la Società inizierà a divulgare le strategie e i principi direttivi a tutto il personale del Gruppo per poi passare all'identificazione di piani di azione locali. Inoltre, nel 2023 è stata formalizzata la politica DE&I del Gruppo, pubblicata nei primi mesi del 2024.



Monitoraggio e accountability

Le azioni avviate e gli obiettivi individuati nella roadmap verranno seguiti costantemente dalla funzione HR per monitorare il progresso del progetto, verificare i risultati conseguiti e determinare, se necessario, le azioni correttive.

In aggiunta, il Gruppo De' Longhi pone il rispetto e la difesa dei Diritti Umani come principi imprescindibili della propria etica aziendale: tali aspetti sono peraltro regolarmente esaminati da parte dei clienti, attraverso audit volti a verificare la correttezza delle pratiche di lavoro, in particolar modo quelle che possono coinvolgere minori o utilizzo di lavoro straordinario.

Per quanto riguarda il numero di incidenti relativi a casi di discriminazione, si riporta che nel 2023 presso la Società De' Longhi Australia PTY LTD sono stati segnalati due casi di sexual harassment. Il Gruppo non tollera alcun episodio che possa compromettere il rispetto, la diversità, i diritti e la sicurezza dei propri dipendenti sul posto di lavoro. Per tale motivo la Società, a seguito di tempistiche ed approfondite indagini interne, ha deciso di intervenire con il licenziamento dei dipendenti coinvolti.

Inoltre, nel 2023, presso De' Longhi Kenwood A.P.A. LTD, è stato segnalato un caso di possibile discriminazione; tuttavia, dopo lo svolgimento delle dovute indagini, non è stata confermata la natura discriminatoria di tale episodio [GR/ 406-1].



2.2 Supportare le nostre persone nel percorso di crescita

Il Gruppo De' Longhi si impegna a promuovere lo sviluppo professionale dei propri dipendenti, anche attraverso l'offerta di percorsi di formazione volti ad accrescerne le competenze e valorizzarne le carriere. Anche nel 2023, una delle scelte strategiche operate dalla Società è stata quella di investire sia sul miglioramento delle soft skills che delle competenze tecniche: le ore di formazione erogate a livello di Gruppo sono state in totale 238.656, che equivalgono a una media di circa 24,3 ore di formazione per ciascun dipendente; un dato, quest'ultimo, in aumento di circa il 6% rispetto all'anno precedente.

Tali traguardi sono stati raggiunti anche e soprattutto mediante l'espansione di proposte formative che sfruttano innovative piattaforme digitali come PULSE: questo strumento, con il suo ampio ventaglio di corsi e-learning, offre ai lavoratori la possibilità di accedere a programmi formativi su misura. Nel corso del 2023 la Società ha continuato a utilizzare le piattaforme **Speex** e **Of Course Me**: la prima offre corsi linguistici a livello globale; la seconda consente

la creazione di itinerari formativi personalizzati, agendo da aggregatore di risorse su un'ampia varietà di tematiche, e permettendo così ai dipendenti di approfondire competenze specifiche in linea con i loro interessi e percorsi di crescita professionale.

Nell'ambito del programma **Grow with us**, volto a creare una vera e propria *community* globale impegnata nello sviluppo delle risorse, il Gruppo ha proposto, nel corso del 2023, più di 23 sessioni tra webinar e workshop. Questi ultimi sono stati incentrati perlopiù su quattro filoni tematici: **Digital mindset** (data analysis, Excel e critical thinking), **Managerial skills** (managing effectively), **Communication skills** (public speaking, influence and impact e growing with feedback) e **Organisational skills** (project management, time management e finance for not finance). La modalità di erogazione dei corsi, caratterizzata da un elevato grado di interattività, è valso il riconoscimento da parte dei partecipanti, i quali hanno assegnato un punteggio medio di 4,3 su una scala da 1 a 5.

Inoltre, nel 2023 è proseguito il **Digital Lab**, il cui obiettivo è lo sviluppo delle competenze digitali dei dipendenti e il sostegno alla crescita del canale e-commerce del Gruppo. Sempre in ambito di formazione di competenze digitali, nell'aprile 2023 più di cento dipendenti della funzione IT provenienti da Italia, Germania, Regno Unito e Romania hanno partecipato a un assessment organizzato dalla funzione Risorse Umane. Lo scopo principale era valutare le conoscenze digitali dei componenti della funzione IT, concentrandosi in particolare su hard skills, soft skills e sulla conoscenza dei principali temi in ambito innovazione. I risultati ottenuti dall'assessment hanno permesso al team responsabile del progetto di costruire un percorso formativo intitolato *"Innovation Breakfast"*, una serie di webinar mattutini volti a esplorare le tendenze emergenti in materia di innovazione. Questi incontri, suddivisi in 4 sessioni per una durata di circa un'ora ciascuno, sono stati avviati a novembre 2023 e si sono conclusi a gennaio 2024.

Fig. 20 - Le formazioni per le persone, ore [GRI 404-1]



Fig. 21 - La formazione per le persone 2023, ore medie per dipendente [GRI 404-1]



Fig. 22 - La formazione per le persone 2023, ore medie per dipendente [GRI 404-1]



La funzione Risorse Umane coordina il sistema di **valutazione delle performance** (performance appraisal) su scala globale, con l'obiettivo di stimolare la crescita e lo sviluppo delle risorse del Gruppo: tale programma si basa su un modello appositamente creato per favorire uno scambio di feedback trasparente e costruttivo tra i responsabili e i loro collaboratori. Il progetto, denominato FORWARD, è stato testato in via sperimentale nel 2021 e successivamente implementato a livello di Gruppo nel 2022. Nell'anno di rendicontazione in analisi, si è potuta osservare una maggior familiarità dei dipendenti con il processo rispetto agli anni precedenti: il tasso di completamento del percorso è infatti aumentato fino all'85% sul totale (+5%); in aggiunta, è stato osservato un incremento dei feedback condivisi, che sono raddoppiati rispetto al 2022, arrivando a circa 5.000 [GRI 404-3].

Nello specifico, il ciclo di performance appraisal si articola in tre fasi, denominate **Set Up, Sync e Wrap Up**:

- **Set Up**: consiste nell'identificazione degli obiettivi individuali e una conseguente elaborazione del piano di crescita, assicurando l'allineamento con la strategia aziendale e gli obiettivi del team;
- **Sync**: prevede un processo di crescita continuo e interattivo, grazie alla presenza di checkpoint di confronto programmati, regolari momenti di auto-riflessione e condivisione di feedback. Diversamente dal programma in uso in passato, lo scambio di feedback non avviene più solamente tra responsabile e collaboratore, ma prevede la possibilità di coinvolgere colleghi delle diverse funzioni aziendali, su iniziativa di entrambi gli attori;
- **Wrap Up**: rappresenta un momento di valorizzazione dei punti di forza e di individuazione delle aree di miglioramento, permettendo ai manager di fornire una valutazione dei propri collaboratori più completa, oggettiva e costruttiva.

Fig. 23 - Persone che hanno ricevuto una valutazione delle performance per genere nel 2023, numero [GRI 404-3]

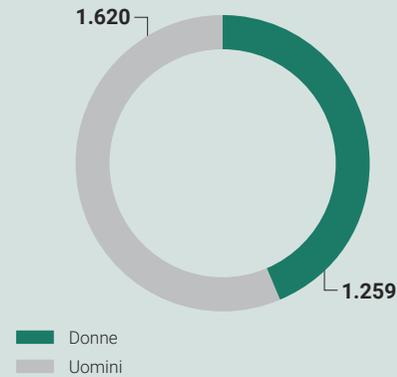
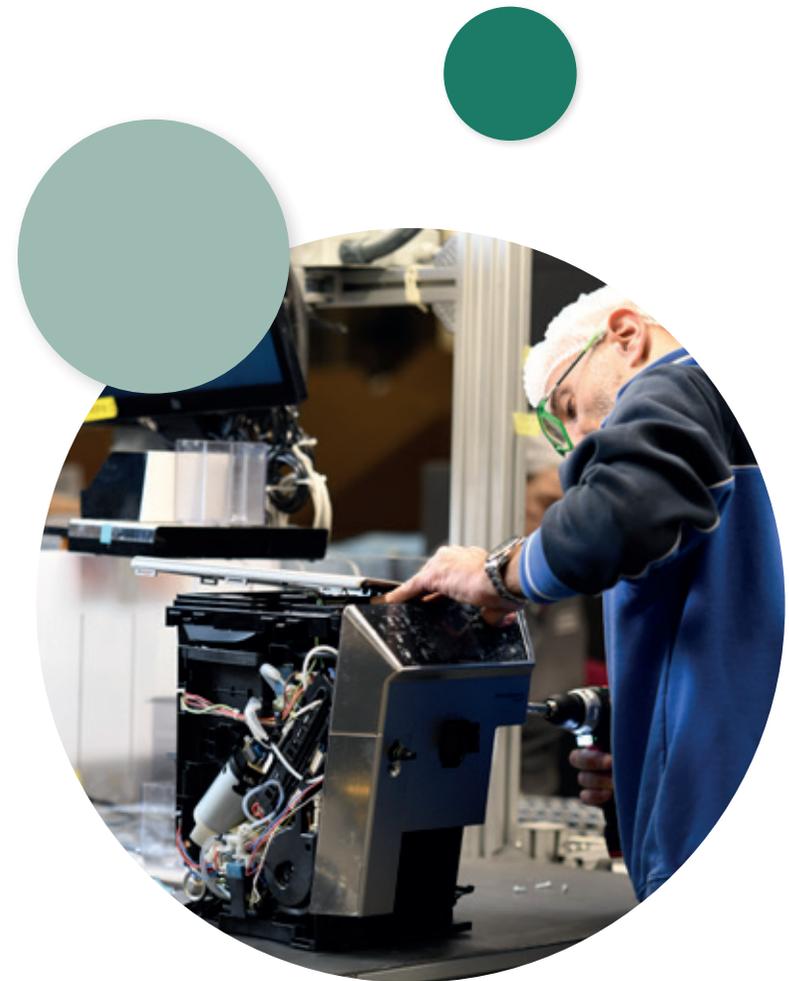
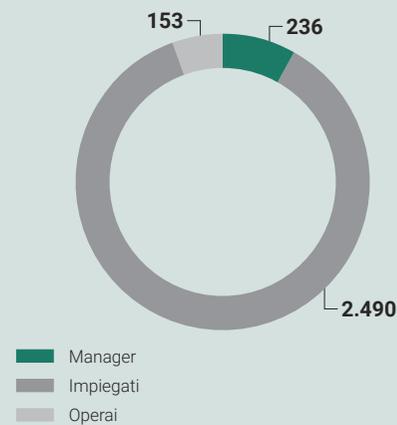


Fig. 24 - Persone che hanno ricevuto una valutazione delle performance per qualifica nel 2023, numero [GRI 404-3]



Tra le responsabilità della funzione Risorse Umane rientra anche la salvaguardia degli aspetti di salute e sicurezza delle persone sul luogo di lavoro, un aspetto fondamentale per il Gruppo De' Longhi che viene costantemente presidiato attraverso attività di monitoraggio e prevenzione.

A supportare l'operato della funzione Risorse Umane vi sono figure competenti come il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) per l'Italia e i responsabili degli stabilimenti per Cina, Romania e Svizzera, che si dedicano alla gestione degli obblighi normativi locali inerenti a tale materia. A questo scopo, gli stabilimenti di Sierre (Svizzera) e Dongguan (Cina) sono stati certificati **ISO 45001:2018**, lo Standard internazionale maggiormente riconosciuto in materia di salute e sicurezza, e a febbraio 2024, sarà ottenuto anche presso la seconda sede produttiva cinese (OnShiu, Cina). Parallelamente, i siti produttivi di Mignagola (Treviso), Cluj e Salonta (Romania) hanno sviluppato un sistema di gestione formalizzato propedeutico all'adozione della certificazione ISO sopra citata. Infine, nei suddetti stabilimenti i Responsabili si occupano della valutazione dei rischi correlati alle attività svolte dai dipendenti della Società e della definizione di eventuali piani di miglioramento.

Coerentemente con il modello citato, la quasi totalità degli stabilimenti del Gruppo De' Longhi sta gradualmente aderendo a un sistema di sicurezza che, pur essendo uniforme a livello globale, tiene conto

sia delle peculiarità delle leggi e delle legislazioni locali che delle differenze nei livelli di rischio dei processi produttivi. L'obiettivo della Società consiste nel redigere e attuare un piano di mitigazione dei rischi e di ulteriore miglioramento della sicurezza sul lavoro. A tal fine, è stato istituito un team cross-functional HR-Operations, impegnato nell'analisi dei rischi relativi all'organizzazione dell'attività produttiva e della supply chain. Tale progetto mira a delineare un percorso di miglioramento progressivo a lungo termine e a consolidare una cultura orientata verso uno "Zero accident mindset". Il team si è altresì dotato di un sistema di controllo al fine di monitorare l'andamento dell'obiettivo "zero incidenti"; in parallelo, nell'arco del 2023 è stata lanciata la campagna globale "*I am Safety*". Questa iniziativa, parte della strategia di sostenibilità, ha tre obiettivi principali: rafforzare e diffondere una cultura della sicurezza in tutto il Gruppo, coinvolgere e responsabilizzare i dipendenti sui temi legati alla sicurezza e migliorare al contempo l'efficacia e la produttività mediante iniziative rivolte alle "*new ways of working*", con particolare attenzione al remote working. Negli stabilimenti produttivi l'iniziativa è stata applicata attraverso la campagna "*Safety Ambassadors*", che ha portato alla nomina di alcuni dipendenti come portavoce della sicurezza. Il progetto, attualmente implementato solo nei *plant* produttivi della Società, è stato articolato secondo le seguenti fasi:



Nomina degli ambasciatori

I rappresentanti, scelti all'interno di ciascuno stabilimento produttivo, sono incaricati di tutelare gli aspetti di Salute, Sicurezza e Ambiente. Al fine di individuare i candidati più idonei, il team di lavoro ha tracciato un identikit delle caratteristiche necessarie per ricoprire questo ruolo.



Formazione degli ambasciatori

Le figure selezionate hanno partecipato a un programma di formazione dedicato, volto a delineare le loro funzioni e le relative responsabilità.



Identificazione delle attrezzature necessarie

È stata effettuata una valutazione per decidere gli investimenti necessari, con l'obiettivo di potenziare gli aspetti di salute e sicurezza all'interno delle sedi produttive, identificando inoltre i benefici attesi.

Nel corso del 2023, a livello di Gruppo si sono verificati un totale di 56 infortuni a fronte di più di 20 milioni di ore lavorate durante l'anno, registrando un indice di frequenza degli infortuni pari a 2,7, in diminuzione rispetto al 2022. Per quanto riguarda il numero di casi di malattia professionale e l'indice di frequenza ad esse associato (rispettivamente 2 e 0,1), i dati sono rimasti invariati rispetto all'anno precedente.

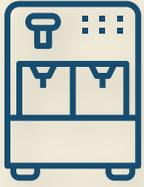
Per maggiori informazioni riguardo alla metodologia di calcolo degli indici infortunistici si rimanda alla *Nota Metodologica*.

Fig. 25 - Indice di frequenza infortuni [GRI 403-9]



Fig. 26 - Indice di frequenza malattie professionali [GRI 403-9]





03

**I nostri prodotti
per migliorare
la vita di tutti
i giorni**



Products
with a purpose

Per noi innovazione significa ricerca per migliorare i materiali, la durata e l'efficienza energetica dei prodotti, nonché lo sviluppo di tecnologie che consentano e promuovano uno stile di vita sano nei nostri consumatori. Tutti i prodotti del Gruppo De' Longhi sono concepiti, progettati e realizzati con l'obiettivo di migliorare la vita di chi li sceglie. Migliorare non significa solo rendere la vita quotidiana più facile e comoda, ma far sì che né l'ambiente né le generazioni future debbano sopportare il peso di questi miglioramenti. Perché oggi è già domani.

Il nostro 2023...



Gli **LCA** (Life Cycle Assessment) svolti durante l'anno

3



Macchine da Caffè superautomatiche **certificate classe A** (o superiore)

100%



I centri di **assistenza tecnica** distribuiti in tutto il mondo

1.800

(di cui **circa 300** solo in Italia)



Il numero di progetti pilota sviluppati con l'utilizzo delle **De' Longhi Eco-Design Guidelines**

10

...e le nostre sfide future

Economia circolare



Focus sui materiali riciclati per aumentare la circolarità e la sostenibilità dei prodotti nuovi e/o rigenerati

Prodotti sostenibili



Linee guida per l'implementazione dell'Eco-Design da applicare a tutte le fasi del prodotto, dall'ideazione e stesura del progetto all'approvazione e alla vendita

Effettuare Life Cycle Assessments per ottenere informazioni dettagliate sull'impatto ambientale complessivo dei nostri prodotti più iconici

Lotta al cambiamento climatico



Concentrarsi sui progetti di efficienza energetica dei prodotti per offrire ai consumatori dei veri e propri strumenti per affrontare il cambiamento climatico

Packaging sostenibile



Aumentare la circolarità e la sostenibilità del packaging, sviluppando soluzioni che garantiscano un minor impatto, anche attraverso la digitalizzazione dei manuali d'uso dei prodotti, al fine di sostituire i libretti d'istruzione cartacei dei prodotti

2025

Includere materiale riciclato in tutti i nuovi prodotti

2027

30% di plastica riciclata sul totale di plastica utilizzata nei nuovi prodotti



Adozione di linee guida sull'Eco-Design



Effettuare l'assessment su un prodotto per ciascuna delle principali categorie

2025

Continuare a sviluppare prodotti incentrati sull'efficienza energetica

2025

Sviluppare funzioni Eco dei prodotti con un elevato utilizzo

2024

Diminuire l'impatto ambientale dei nostri packaging

2024

70% dei prodotti senza EPS nel packaging

2025

50% dei prodotti con il manuale d'uso digitale

Products - Best Performance

Nel 2023, il Gruppo ha anticipato di un anno il raggiungimento dell'obiettivo che concerne l'analisi di Life Cycle Assessment (LCA). Infatti, lo svolgimento di questo tipo di analisi è fondamentale per prioritizzare gli interventi di eco-design e produrre una nuova generazione di prodotti eco-efficienti. Per approfondire questo aspetto si rimanda al paragrafo *Design ed innovazione per la sostenibilità dei prodotti*.

3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto

In un'ottica di costante innovazione, il Gruppo De' Longhi sviluppa prodotti multifunzionali e facili da utilizzare, dedicando scrupolosa attenzione alla ricercatezza dei materiali, al design e alla funzionalità ergonomica, nonché all'integrazione di tecnologie avanzate che promuovano regimi alimentari salutari e un comfort elevato in ambito domestico. A questo si aggiunge la durabilità del prodotto, elemento cruciale per **favorire un'economia di tipo circolare** e opporsi alla consuetudine dell'obsolescenza programmata (diffusa nel settore in cui l'Azienda opera). Pertanto, il Gruppo si impegna a realizzare articoli semplici da pulire e smontare, conformi ai dettami dell'eco-design e con un ciclo di vita più duraturo (vedasi paragrafo *Design ed innovazione per la sostenibilità dei prodotti*). Tra le innovazioni più rilevanti, si evidenziano le tecnologie digitali - come l'Internet of Things (IoT) e la connettività - che attualmente contribuiscono a minimizzare i consumi legati all'utilizzo dei prodotti, offrendo agli utenti la possibilità di controllarli anche da remoto (vedasi box *Principali lanci e prodotti premiati del 2023*).

Un ulteriore fattore preso in esame durante la fase progettuale è il complesso panorama legislativo all'interno del quale il Gruppo commercializza i suoi articoli, che conta **oltre 120 Paesi**. Per questa ragione, la creazione di nuovi prodotti, che sono protetti da brevetti registrati a livello centrale, si attiene a determinate direttive, sintetizzate nelle procedure note come NPD (New Product Development), e richiede la collaborazione di diverse aree dell'azienda. In particolare, la funzione Marketing e Design, in sinergia con il team Regulatory Affairs della Direzione Qualità, si dedica al monitoraggio e all'aggiornamento normativo di settore, in modo da garantire la conformità ai regolamenti in vigore nei diversi Stati.

Inoltre, gli uffici tecnici del Gruppo adottano un approccio **Local for Global**, ovvero assicurano che ciascun prodotto soddisfi le normative più stringenti in materia di qualità e non solo quelle previste all'interno degli Stati in cui viene commercializzato. Ad esempio, tra le norme considerate si citano 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, le cui disposizioni vengono rispettate da tutte le Società del Gruppo nonostante l'ambito di applicazione sia strettamente europeo.

Il perseguimento dei più alti standard qualitativi è un obiettivo dichiarato anche all'interno del Codice Etico di Gruppo: un aspetto cruciale di tale impegno è rappresentato dalle competenze che ingegneri e designer di De' Longhi applicano nello sviluppo di prodotti sempre più funzionali, rispettosi dell'ambiente e dei consumatori. Già nelle fasi di design, l'azienda si impegna da tempo nella ricerca di soluzioni più sostenibili, consapevole dell'importanza che queste rivestono nella realizzazione di un prodotto eco-friendly lungo l'intera durata del suo ciclo di vita, dall'assemblaggio allo smaltimento finale. Da questo punto di vista il 2023 è stato un anno rilevante per il Gruppo, che dopo aver sviluppato nel 2022 le De' Longhi Eco-Design Guidelines¹, ha dato vita a **dieci nuovi prodotti pilota** caratterizzati da un **minore impatto ambientale**.



¹ Per approfondire il contenuto di tali linee guida, si rimanda al box *De' Longhi Eco-Design Guidelines*.

Le Eco-Design Guidelines di De' Longhi

Negli anni, il Gruppo De' Longhi ha rafforzato legami duraturi con prestigiosi istituti di ricerca e università, sia nazionali che internazionali, realizzando una moltitudine di progetti e workshop volti a sviluppare idee innovative che arricchiscano il portfolio dei prodotti.

Nel 2022, dalla collaborazione con il Dipartimento di Design del Politecnico di Milano è nato lo **"Handbook of guidelines to design sustainable De' Longhi products"**, un documento chiave nell'ambito del design for sustainability e del miglioramento dell'esperienza di utilizzo. Questo documento si articola in una raccolta di direttive che mirano a dotare i team di NP (New Product Development) di nuove competenze e strumenti applicabili in ogni stadio del processo creativo, al fine di sviluppare prodotti all'avanguardia, performanti e a basso impatto ambientale. La fase iniziale del progetto ha visto uno scambio di informazioni tra i profili tecnici del Gruppo e quelli dell'Ateneo (per i quali il Gruppo ha finanziato due borse di dottorato sul tema dell'eco-design, oggi ancora attive); successivamente, sono state definite sette linee strategiche associate ad altrettanti obiettivi, che mirano a:

1. Ridurre il consumo di energia;
2. Incrementare la durabilità dei prodotti;
3. Aumentare la quota di materiali riciclati all'interno dei prodotti;
4. Facilitare il disassemblaggio;
5. Ridurre il volume di materiali nei prodotti;
6. Conservare maggiormente i materiali;
7. Evitare processi di finitura e trattamenti superficiali tossici o dannosi.

I risultati dei lavori sono stati dettagliatamente descritti in un documento condiviso all'interno del Gruppo, che nel 2023 è stato utilizzato come checklist durante tutte le fasi di sviluppo di nuovi prodotti, dall'ideazione e stesura del progetto fino all'approvazione e alla vendita del prodotto stesso.

Per De' Longhi, le Eco-Design Guidelines segnano l'avvio di un percorso strategico che disegna un nuovo itinerario nell'approccio dell'azienda verso l'eco-design. In quest'ottica, durante il 2023 si è proceduto con un'analisi dettagliata di 10 progetti pilota, con l'obiettivo di identificare le principali lacune e potenziare le competenze indispensabili per la creazione di prodotti rispettosi dell'ambiente.

Il progetto non solo coinvolge i più di cento ingegneri e designer impegnati nella produzione e concezione degli articoli, ma estende la sua influenza anche ai reparti marketing e after sales.

Nel corso del biennio 2022-23, per stabilire le priorità di intervento e determinare il punto di partenza per l'ottimizzazione dei nuovi articoli, sono state effettuate valutazioni di impatto ambientale (Life Cycle Assessment, LCA) su tutte le principali categorie merceologiche del Gruppo. Nel frattempo, i dati raccolti sono stati utilizzati per supportare la progettazione di dieci prototipi ecosostenibili (5 macchine da caffè, 2 apparecchi per la preparazione di cibo, 2 ferri da stiro e un prodotto per il comfort domestico), sviluppati seguendo la metodologia indicata dalle Eco-Design Guidelines. Questi nuovi prodotti sono stati poi confrontati con la generazione precedente, per mezzo di un indice sviluppato ad hoc che misura i livelli di performance ambientale degli articoli, sulla base di parametri come, ad esempio, l'efficienza energetica e la sostenibilità dei materiali. I risultati di questo progetto hanno mostrato livelli di miglioramento superiori alle attese e l'analisi degli indici ha evidenziato un miglioramento dei parametri ambientali fino a **oltre il 20%**.



Supporto, trasparenza e tutela dei dati: così ci prendiamo cura dei nostri consumatori

Una componente fondamentale della strategia aziendale volta a migliorare la consumer journey è rappresentata dai servizi annessi ai prodotti, quali l'assistenza tecnica e il supporto in fase di acquisto e d'uso. Inoltre, il Gruppo ha implementato alcuni indicatori per monitorare la soddisfazione dei consumatori, tra i quali il **Net Promoter Score (NPS)** che misura la fedeltà dei clienti e la probabilità che questi raccomandino il prodotto ad altre persone. Infine, la funzione Marketing conduce indagini sia a livello di brand che di Gruppo per ottenere informazioni puntuali riguardo, ad esempio, al gradimento dell'offerta, all'apprezzamento dei nuovi prodotti e alla brand reputation.

Nel corso del 2023, sono state coinvolte nelle **analisi di mercato** oltre 7.000 persone in 8 diversi Paesi, ingaggiate su aspetti come la qualità dei prodotti e le principali aspettative nei confronti di nuovi lanci sul mercato. Le risposte dei consumatori sono state analizzate e integrate nelle strategie del Gruppo per il miglioramento dei propri prodotti. In particolare, la riduzione del rumore di alcuni elettrodomestici è emersa come tema significativo: nel corso dell'anno è stato pertanto effettuato uno studio su alcuni prodotti a marchio Braun, in collaborazione con il Politecnico di Milano, finalizzato ad

implementare un metodo olistico per la creazione di elettrodomestici più silenziosi.

La Direzione Customer Care sviluppa processi atti a garantire l'allineamento del Gruppo con le aspettative dei clienti; la strategia del Gruppo, rinnovata nel 2023, parte da due elementi fondanti: da un lato, il coinvolgimento degli stakeholder per intercettare le diverse aspettative, dall'altro lo studio delle best practice in materia di assistenza clienti. La funzione si avvale di un ampio ventaglio di **canali di supporto** (e-mail, telefono, piattaforme social e chat online), sfruttando le crescenti opportunità comunicative offerte dagli strumenti digitali. La funzione stessa diffonde tra i vari centri di assistenza le migliori pratiche e soluzioni innovative per comprimere sistematicamente i tempi medi di riparazione. Nel corso del 2022, inoltre, è stato ampliato e rinnovato il principale polo di riparazione per le macchine da caffè in Germania, che vantando una capacità di riparazione di circa 60 mila unità annue ha segnato un incremento del 50% rispetto alla struttura precedente.

Per quanto riguarda il monitoraggio della qualità del servizio, la Direzione Customer Care si occupa di svolgere sopralluoghi, organizzare sessioni di formazione e misurare i servizi offerti dai centri di assistenza tecnica tramite indicatori specifici. In particolare, i due indici più significativi sono il **First Time Fix (FTF)** e il **Turnaround Time (TT)**. Il primo esprime la percentuale di prodotti danneggiati che,

una volta aggiustati, non necessitano di un ulteriore servizio di assistenza nei sei mesi successivi; il secondo, invece, quantifica il tempo impiegato per gestire le problematiche degli utenti, a partire dall'insorgenza fino alla risoluzione definitiva. Entrambi gli indicatori mostrano valori estremamente positivi, con il TT che è in costante diminuzione nel triennio, mentre il FTF si attesta a una percentuale vicina al 100%, dimostrando così l'alta qualità dei servizi di riparazione.

Un fattore chiave di questo successo è l'**attività formativa** che si rivolge a tutti i dipendenti e ai partner esterni qualificati; questi corsi sono erogati in modalità ibrida, combinando piattaforme e-learning e lezioni in aula. Inoltre, nel 2023, il Gruppo ha puntato sull'interazione con la clientela, organizzando una sessione formativa specifica, condotta da consulenti esterni, destinata a circa cinquanta operatori dei centri di assistenza e a cinque responsabili della rete assistenziale. In questa occasione, oltre alle lezioni frontali, si è svolta un'attività pratica presso i centri, che ha permesso di applicare ed esercitare le competenze comunicative e commerciali acquisite.

Infine, un'altra soluzione adottata nell'ambito di customer care e customer simplicity consiste nell'utilizzo del gestionale CRM (Customer Relation Management), che rappresenta uno strumento fondamentale per l'analisi e la gestione dei rapporti con gli utenti.



La tecnologia, uno strumento per l'ascolto del consumatore

Perseguendo l'obiettivo di andare incontro alle aspettative dei propri clienti, il Gruppo, tramite la divisione Customer Care, adotta un approccio integrato che include il coinvolgimento degli stakeholder e l'analisi delle migliori pratiche nel servizio di assistenza clienti. Questo è reso possibile principalmente dall'utilizzo di un sistema gestionale informatico di **Customer Relation Management (CRM)** che permette di monitorare le interazioni con gli utenti finali, al fine di migliorare la qualità del servizio clienti.

Un altro strumento chiave per la funzione Customer Care è **Wonderflow**, un software VoC (Voice of Customer) che rileva il sentiment dei clienti raccogliendo e analizzando centinaia di migliaia di feedback, in particolare recensioni, su diverse piattaforme di vendita online. L'elaborazione di tali informazioni consente al Gruppo di accrescere la sua capacità di rispondere alle aspettative di consumatori e stakeholder in ciascuno dei mercati in cui opera. Infatti, le capacità di calcolo di Wonderflow permettono di riorganizzare i dati in cluster geografici, così da individuare obiettivi di miglioramento localizzati, che vanno dall'efficienza organizzativa alla qualità dei prodotti.

Negli ultimi due anni, il Gruppo ha intrapreso un'evoluzione nell'assistenza clienti, abbracciando l'adozione di strumenti AI-powered per offrire risposte tempestive e di precisione grazie all'uso dell'intelligenza artificiale. In particolare, la Società ha messo a punto uno strumento di web

self-service² progettato per decifrare le richieste degli utenti e dispensare spiegazioni rapide ed esaustive, grazie al connubio di tecnologia e personale qualificato. Infatti, prima di raggiungere i clienti, le soluzioni generate dall'IA sono sottoposte al vaglio di un gruppo di specialisti, attraverso un processo che permette di ridurre il tempo medio di risposta e assicurare un alto livello di accuratezza. Da ultimo, nel corso del 2023, questo strumento è stato integrato con un sofisticato sistema per la traduzione simultanea di e-mail e web-chat - anch'esso rinforzato dall'uso dell'Intelligenza Artificiale -, che ha permesso di estendere l'utilizzo del servizio di web self-service anche in Germania, Belgio, Francia e Olanda, mentre in precedenza era attivo in Italia e nei paesi anglofoni.

La protezione delle informazioni sensibili

Per evitare che l'utilizzo di strumenti IoT generi una gestione scorretta dei dati, il Gruppo si avvale delle migliori pratiche di sicurezza, sia da un punto di vista gestionale che operativo. Da un punto di vista di condotta responsabile, infatti, l'impegno del Gruppo per la tutela della riservatezza dei dati viene formalizzato all'interno del Codice Etico.

Da un punto di vista tecnico, i dati di proprietà del Gruppo vengono memorizzati all'interno di due data center (uno in Italia e uno in Cina) la cui

sicurezza è garantita da sistemi sia fisici che informatici amministrati dal reparto IT. In parallelo, un'applicazione gestita da entità esterne si dedica alla salvaguardia delle informazioni dei consumatori, consentendo così che ogni segnalazione degli utenti venga trattata in modo indipendente e attraverso canali criptati, garantendo l'integrità e la riservatezza dei dati. Le segnalazioni, infatti, così come tutte le informazioni relative ai consumatori, rappresentano dati sensibili che vengono immagazzinati all'interno di webserver localizzati nella Google Cloud Platform, la cui sicurezza viene garantita attraverso le moderne tecnologie dei servizi Google e l'impegno di Google stessa in termini di conformità alla normativa vigente in materia di **protezione dei dati**, alle richieste normative derivanti dal recente Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679) e in relazione ai principali standard internazionali; tra questi ultimi, si citano lo standard sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) e dei servizi cloud (ISO 27017, ISO 27018).

L'ultimo caso di una segnalazione di data breach risale al 2021, quanto il Gruppo aveva ricevuto una notifica da parte di un'autorità di controllo (prontamente gestita dal Gruppo) che non aveva dato seguito ad ulteriori sviluppi; da allora, per tutto il biennio 2022-23, non si è più verificato alcun caso analogo, a dimostrazione del fatto che eventuali non conformità rappresentano un'eccezione nell'operato del Gruppo. **[GRI 418-1]**



² Il web self-service è un modello di assistenza che consente agli utenti di accedere a informazioni utili senza necessariamente interagire con un operatore. Questo può includere strumenti quali la sezione delle FAQs (Frequently Asked Questions), manuali utente digitali, guide video, chatbot o forum di supporto.

Prodotti di massima qualità, il nostro impegno quotidiano

Oltre 500 professionisti, suddivisi in vari reparti, compongono la funzione Qualità del Gruppo De' Longhi, la quale si occupa di garantire il rispetto delle normative e dei regolamenti vigenti in materia di **sicurezza di prodotto** e di **sicurezza al contatto con gli alimenti**. La sua attività è coadiuvata dal team Regulatory Affairs che insieme alle aree tecniche monitora l'evoluzione degli scenari normativi delle diverse geografie dove il Gruppo è presente.

Al fine di assicurare la medesima attenzione nel recepimento delle normative in ciascun brand del Gruppo, la funzione Qualità, a livello centrale, dispone procedure e linee guida che poi vengono recepite dai gruppi di lavoro dei diversi uffici i quali, a loro volta, operano su due livelli: prodotto e marchio. Nello specifico, alcuni uffici si occupano del controllo della qualità e del rispetto dei requisiti normativi dei prodotti, siano questi realizzati internamente all'Azienda o acquistati da terze parti; altri supervisionano i livelli di qualità nella fase di sviluppo e monitorano eventuali segnalazioni provenienti dal mercato. In aggiunta, al fine di prevenire eventuali malfunzionamenti e garantire la massima qualità, i prodotti vengono sottoposti a test già nelle fasi di progettazione, e da anni ogni stabilimento del Gruppo ha implementato un sistema di gestione qualità certificato **ISO 9001**.

Oltre agli aspetti descritti, la funzione Qualità monitora gli effetti delle attività svolte attraverso alcuni indicatori, tra cui il **First Time Quality Indicator (FTQ)** e il **Service Call Rate (SCR)**. Il primo permette di osservare le principali tipologie di malfunzionamento dei prodotti, e di valutare il numero di articoli che presentano caratteristiche di qualità perfette in rapporto al totale della produzione; il secondo, attraverso il calcolo della percentuale di

macchine riparate nel primo anno di garanzia, fornisce una misura delle difettosità riscontrate nei prodotti. Entrambi gli indicatori mostrano ottime performance a livello di Gruppo nel triennio 2021-23, rimanendo stabili nei loro valori di riferimento: il FTQ intorno al 98% e il SCR al 2,2%.

A tali controlli di qualità si affiancano anche procedure di audit esterno, svolte sia da alcuni clienti sia da partner commerciali e volte a valutare non solo la qualità dei prodotti, ma anche aspetti legati all'etica e alle condizioni di lavoro dei dipendenti, alla formazione e alle condizioni igieniche delle linee di produzione. Tali attività vengono svolte mediante l'utilizzo di alcuni indicatori specifici:

- **Technical Factory Audit (TFA)**: rileva l'efficacia dei processi e valuta gli esiti dei test di vita sui prodotti. Questa tipologia di audit viene effettuata annualmente, sia per la qualifica iniziale che per la successiva sorveglianza periodica dei fornitori. All'interno della checklist usata per questa tipologia di audit, è presente anche una sezione dedicata agli aspetti ambientali, in aggiunta a quelli sociali già presenti.
- **Quality Evaluation (QE)**: misura la qualità di prodotto, attraverso un campionamento su base statistica di ogni singolo lotto prima della spedizione di fornitori OEM di prodotto finito basati in Cina (Pre Shipment Inspection).
- **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.
- **Order Fill Rate (OFR)**: misura la capacità del fornitore di rifornire l'intera quantità di merce richiesta dal Gruppo.

Da ultimo, il Gruppo continua a esplorare tecnologie innovative come l'intelligenza artificiale per

L'HACCP e il Codex Alimentarius

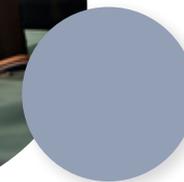
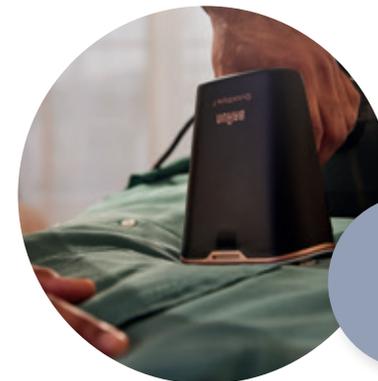
L'**HACCP (Hazard-Analysis and Control of Critical Points)** rappresenta un protocollo finalizzato a prevenire possibili contaminazioni degli alimenti. Le aziende che ne devono garantire l'applicazione sono quelle che includono nel loro modello di business la produzione primaria di alimenti, oppure la loro lavorazione, preparazione, trasformazione, confezionamento, trasporto, distribuzione, vendita o fornitura.

Il sistema si articola in 7 principi fondamentali:

1. Individuare e analizzare potenziali pericoli.
2. Individuare i cosiddetti punti di controllo critici (CCP), ossia quelle attività che richiedono un controllo di sicurezza con lo scopo di eliminare, prevenire o ridurre al minimo un pericolo di sicurezza alimentare.
3. Definire i limiti critici, cioè dei livelli standard, che, qualora rispettati, garantiscano la sicurezza alimentare.

4. Definire specifici processi di monitoraggio.
5. Definire e pianificare eventuali azioni correttive necessarie.
6. Definire procedure di verifica per il raggiungimento degli standard fissati.
7. Definire delle procedure di registrazione.

Il **Codex Alimentarius**, invece, fu pubblicato nel 1963 dalla FAO (*Food and Agriculture Organization*) e dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), le quali hanno raccolto e uniformato un insieme di regole e normative al fine di garantire che gli scambi internazionali degli alimenti avvenissero salvaguardandone la freschezza e la qualità, nonché per prevenire eventuali effetti dannosi dovuti ad una scorretta produzione e conservazione degli stessi.



comprenderne le diverse possibili applicazioni. Ad esempio, a partire dal 2022, l'attività di delibera - ossia il controllo delle qualità dell'assemblaggio dei prodotti finiti - è stata riprogettata in modo tale che un sistema di visione artificiale (AI Visual Inspection) esegua l'ispezione visiva per controllare la qualità dell'assemblaggio del prodotto finito. Tale innovazione garantirà un miglioramento della produttività e dell'oggettività, grazie alla limitazione dell'errore umano e alla possibilità di estendere i controlli.

Rispettare gli standard per tutelare i consumatori

Progettare, realizzare e vendere prodotti sicuri che rispettino i requisiti degli standard e delle legislazioni internazionali è una priorità per il Gruppo De' Longhi che mira a minimizzare i rischi connessi al loro utilizzo e garantire la **salute e la sicurezza dei consumatori**. A dimostrazione di tale aspetto, durante tutto il triennio di rendicontazione il 100% delle categorie merceologiche del Gruppo è stato oggetto di una valutazione di rischio di una valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza [GRI 416-1]. In particolare, questi elementi vengono gestiti tramite una procedura interna, che viene seguita dagli enti tecnici (R&D e Laboratori) nella fase di progettazione e sviluppo al fine di minimizzare i rischi legati alla sicurezza del prodotto, legati alle sue modalità d'uso e ragionevolmente prevedibili.

Le attività coinvolgono anche altri team e funzioni aziendali che si adoperano per stabilire linee guida comuni in materia di sicurezza di prodotto, sulla base delle best practice di settore e dei principali requisiti normativi, come il Sistema RAPEX (*Rapid Alert System for non-food dangerous products*) dell'UE.

Inoltre, il Gruppo si è da tempo impegnato

spontaneamente nell'adozione di uno specifico modello organizzativo che garantisca la **sicurezza al contatto alimentare** (un tema che è tutt'ora oggetto di studio soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di plastiche riciclate nei prodotti di food-preparation).

Questo modello è stato implementato sulla base delle Good Hygienic Practices (GHP) e altri standard internazionali che riguardano la sicurezza alimentare: la normativa UNI EN 1672-2:2021, che definisce i requisiti di igiene e sicurezza per la progettazione e la fabbricazione di macchine per la lavorazione degli alimenti; la UNI EN 22005:2008 che descrive i requisiti e i principi per la progettazione di un sistema di tracciabilità nella filiera alimentare; e la UNI EN ISO 22000:2018 che, sviluppata dalla Commissione del Codex Alimentarius, definisce le corrette procedure che un sistema di gestione dovrebbe seguire per garantire i più alti standard igienico-sanitari degli alimenti e dei prodotti che vengono a contatto con essi. Riguardo a quest'ultimo aspetto, nel 2022 i sistemi di gestione degli stabilimenti di Mignagola (Italia) e Cluj (Romania) sono stati certificati **ISO 22000**.

La sicurezza alimentare è solo uno dei diversi ambiti nel quale il Gruppo, grazie al lavoro del team Product Safety&Liability, si impegna ad assicurare i più alti standard di sicurezza. Infatti, le procedure di verifica della qualità dei prodotti comportano l'attuazione di ispezioni rigorose che abbracciano la **sicurezza meccanica, statica, dinamica e tossicologica**, con l'obiettivo non solo di offrire un prodotto eccellente, ma anche di gestire oculatamente il rischio, in linea con i doveri derivanti dalla responsabilità estesa del produttore. In particolare, riguardo a quest'ultimo aspetto, il Gruppo ha adottato delle linee guida interne che integrano i requisiti di varie normative

nazionali e internazionali, garantendo uno standard di sicurezza comune e adatto a ogni mercato in cui è presente. Tale assunzione di responsabilità implica la necessità di rispettare regimi particolarmente stringenti, in particolar modo all'interno di alcuni ordinamenti giuridici come l'Australia, l'Inghilterra e gli Stati Uniti d'America.

Oltre ad occuparsi di verificare l'efficacia delle pratiche di sicurezza sopra descritte, agendo quindi preventivamente nella fase di progettazione, il team Product Safety&Liability si occupa di gestire le segnalazioni che arrivano dal mercato e/o da enti interni e che riguardano, ad esempio, la presenza di prodotti difettosi o eventuali non conformità.

Nel corso del 2023, non si è verificato alcun caso di non-compliance legato alla sicurezza dei prodotti, mentre nel biennio precedente si erano verificati due casi di questo genere: nel 2021, alcuni prodotti della categoria comfort, realizzati da un fornitore terzo, sono stati richiamati dal mercato per prevenire possibili surriscaldamenti eccessivi (l'attività di ritiro è stata gestita direttamente dal fornitore terzo, in accordo con le autorità locali); nel 2022, invece, Kenwood ha volontariamente richiamato due modelli di food processor, a causa del rischio di distacco di un accessorio (anche in questo caso, il ritiro è avvenuto in accordo con le autorità competenti) [GRI 416-2].

Relativamente all'**informativa di prodotto**, la sinergia tra l'area tecnica e la Direzione Marketing consente la realizzazione e la costante supervisione delle etichette e dei manuali d'uso, in conformità con le normative in vigore nei paesi di commercializzazione dei prodotti. Il Gruppo pone un'enfasi particolare su questo elemento, in virtù della distribuzione globale dei suoi prodotti e dell'impegno verso una strategia di minimizzazione dei rischi di

non conformità e, infatti, il 100% dei prodotti commercializzati dal Gruppo devono soddisfare le procedure che la Società dispone per minimizzare i rischi di un'etichettatura scorretta [GRI 417-1].

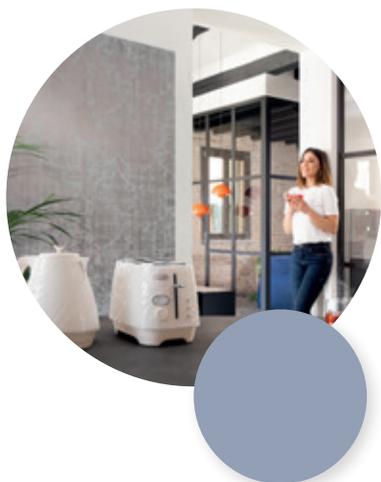
Riguardo i casi di non compliance in ambito di etichettatura dei prodotti, nel 2023 si è verificato un solo caso, notificato al Gruppo dalla Camera di Commercio di Trento che, a fronte di una segnalazione di un cliente, ha contestato l'assenza di un manuale di sicurezza all'interno della confezione di un prodotto Ariete. Tale procedura avviata dalla Camera di Commercio di Trento non ha portato ad alcuna sanzione pecuniaria.

Nel 2022 vi era stata una segnalazione relativa ad un prodotto Braun per il quale l'etichettatura non risultava presente. Dopo le verifiche svolte da parte del Ministero della Salute il caso è stato archiviato.

Nel 2021 si sono invece verificati due casi: il primo, conclusosi con una sanzione pecuniaria, ha riguardato un prodotto Ariete per il quale il Ministero della Salute ha riscontrato che una sostanza chimica, erogata dal prodotto e registrata come disinfettante, era nella fattispecie un detergente. Il Ministero ha pertanto richiesto di modificare il materiale informativo e di marketing del prodotto, omettendo ogni indicazione a sue possibili azioni disinfettanti. Il secondo caso è rappresentato da una non conformità da parte di Capital Brands: per la sua risoluzione si è ricorsi ad una transazione di moderata entità pecuniaria concordata da entrambe le parti [GRI 417-2].

Da ultimo, per quanto concerne episodi di non conformità concernenti a comunicazione ingannevole e/o marketing, si segnala che nel 2023 non si è verificato alcun caso: a dimostrazione della trasparenza che il Gruppo pone nel pubblicizzare i propri prodotti [GRI 417-3].

3.2 Design ed innovazione per la sostenibilità dei prodotti



Il Gruppo De' Longhi persegue soluzioni Eco-friendly nella produzione e nel confezionamento dei propri articoli, prestando attenzione all'ambiente e agli impatti generati lungo tutta la catena del valore, fin dalle fasi di ideazione e di approvvigionamento delle materie prime. In particolare, l'attenzione viene posta su diversi aspetti dell'eco-design, quali la scelta di materiali meno impattanti per l'ambiente, lo studio di prodotti energeticamente più efficienti, la ricerca di soluzioni che rendano gli articoli durevoli e l'uso di packaging a minor impatto ambientale. Alla base di queste scelte vi è, inoltre, la conduzione di analisi **Life Cycle Assessment (LCA)** che permette di osservare l'impatto ambientale di un prodotto durante tutto il suo ciclo di vita e, in particolare, individuare gli aspetti più impattanti per stabilire le priorità di ottimizzazione. Da anni il Gruppo si dedica a queste indagini e, nel solo 2023, ha condotto tre distinti LCA su due modelli di macchine da caffè De' Longhi, la Magnifica S (ECAM 220) e la Dedicata, e sul Titanium Chef Baker XL di Kenwood.

Un packaging sempre più sostenibile

Nel corso degli ultimi anni, il Gruppo ha intrapreso un percorso per perfezionare le prestazioni nella gestione degli imballaggi, anche in questo ambito a partire dagli studi Life Cycle Assessment (LCA) effettuati nel 2019. L'obiettivo è stato quello di quantificare l'effettivo impatto ambientale di scatole, plastic bag e altri materiali, al fine di identificare alternative più sostenibili.

2021

Presso lo stabilimento di Dongguan le scatole per lo stoccaggio dei prodotti vengono stampate in loco con un materiale plastico **riciclato al 50%**. Inoltre, proseguono gli studi di Braun e Kenwood finalizzati alla ricerca di **materiali alternativi** alla plastica e all'EPS (Polistirene Espanso Sinterizzato).

2022

Più della metà dei prodotti a marchio Braun e De' Longhi sono stati commercializzati con un **packaging privo di polistirolo**. Inoltre, nello stabilimento cinese di Dongguan sono state realizzate nuove plastic bags con il 30% di plastica post consumo riciclata.

2023

Il **69% dei prodotti** viene commercializzato con un **packaging privo di EPS (polistirene espanso)** e il **20%** con un **manuale di istruzioni digitale**.

Tra i primi ambiti di intervento selezionati dal Gruppo figura la contrazione dei volumi dei materiali utilizzati, al fine di circoscrivere gli sprechi, contenere i costi e abbattere la produzione di rifiuti. In relazione a questo obiettivo, sono state avviate diverse iniziative centralizzate, quali la commercializzazione di prodotti accompagnati da manuali di istruzioni in formato digitale e il confezionamento di prodotti senza l'uso di EPS (polistirene espanso).

Nello specifico, per quanto riguarda i manuali d'uso, il Gruppo mira a digitalizzare quelli dei prodotti dal funzionamento più semplice, offrendo una versione ibrida (quindi con delle informazioni essenziali stampate e altre disponibili solo online) per i prodotti più complessi come le fully automatic coffee machines. Grazie a questa iniziativa, nel 2023 il 20% dei prodotti commercializzati è risultato privo di un libretto cartaceo.

Per quanto riguarda invece il confezionamento di prodotti privi di EPS, nel 2023 il 69% dei prodotti commercializzati dal Gruppo rientrava in questa fattispecie. Tale risultato non solo ha un impatto positivo in termini di diminuzione dei volumi, ma soprattutto riduce l'utilizzo di un materiale non rinnovabile e difficile da riciclare.

Un altro elemento che la Società considera fondamentale per il packaging riguarda specificatamente la scelta dei materiali per i quali, laddove possibile, si predilige l'utilizzo di imballaggi riciclati e/o di origine rinnovabile. Presso lo stabilimento di Dongguan (Cina), ad esempio, vengono utilizzare plastic bag con il 30% di plastica riciclata e, nel 2023, si è cominciato a incentivare l'utilizzo di inchiostro derivato dalla soia. Inoltre, nella maggior parte degli stabilimenti del Gruppo si utilizzano bancali in plastica riciclata, più leggeri dei tradizionali pallet in legno.

L'efficienza energetica dei prodotti: prestazioni ottimali e impatto ridotto

Alcuni dei nostri prodotti con una classe energetica A (o superiore)



Pinguino PACEX105A+++
Classe energetica A+++



Dinamica
Classe energetica A



Dedicata Maestro Plus
Classe energetica A+

Lo sviluppo di prodotti sempre più efficienti da un punto di vista energetico è una delle principali sfide di tutti i professionisti NPD (New Development Product) del Gruppo, che da anni si impegnano per gestire questo tema sempre più normato e rilevante per gli stakeholder. Per esempio, nell'Unione Europea il Regolamento n.1188 del 2015 ha stabilito un livello di efficienza energetica minimo che tutti i prodotti dell'area comfort devono soddisfare.

L'impegno per incrementare le prestazioni energetiche dei prodotti prosegue da anni su tutte le principali linee di prodotto: uno degli sforzi più importanti riguarda le macchine per il caffè. In particolare, per questi prodotti sono stati implementati sistemi di

riscaldamento meno energivori, grazie all'introduzione della modalità *Eco* che minimizza i consumi durante l'uso e nella fase di stand-by. Inoltre, ad oggi la totalità delle nuove **macchine da caffè superautomatiche** del Gruppo è certificata classe energetica A³ o superiore: il raggiungimento di questo risultato è stato possibile grazie ad alcuni interventi, tra cui l'alleggerimento dei termoblocchi (specifici sistemi di riscaldamento) che ha consentito la riduzione dei tempi di spegnimento rispetto alla generazione precedente. Inoltre, l'impiego di una soluzione mono boiler non solo permette di ridurre il consumo dei materiali impiegati per la produzione della macchina, ma risulta anche energeticamente più efficiente. Inoltre, nel

2023 è stata sviluppata una nuova macchina da caffè De' Longhi di fascia entry level che, grazie ad un sistema riscaldante tipico di prodotti di fascia più alta, raggiunge prestazioni energetiche elevate, pur mantenendosi in una fascia di prezzo più competitiva.

Da ultimo, gli studi per lo sviluppo di prodotti eco-efficienti procedono anche, ad esempio, nell'ambito del condizionamento domestico, dove vi sono eccellenze come il **Pinguino PACEX105A** che è attualmente **certificato A+++** e dove si stanno studiando soluzioni innovative: infatti è stato finanziato un **dottorato di ricerca presso il Politecnico di Milano** che riguarda lo **sviluppo di sistemi per il raffreddamento domestico efficienti**.

3 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+++.

Prodotti con plastica riciclata

Alcuni dei nostri prodotti con plastica riciclata



Nutribullet Ultra
26% di plastica riciclata Tritan™ Renew



De' Longhi Dedicca
40% di plastica riciclata

Coerentemente con quanto previsto dai principi di economia circolare, il Gruppo si adopera per incrementare l'impiego di materiali **riciclabili** o **recuperabili** nei prodotti: una scelta che è stata formalizzata all'interno del Manifesto di sostenibilità, nel quale il Gruppo si è assunto l'impegno di raggiungere entro il 2027 l'utilizzo nei propri elettrodomestici (sia di nuova commercializzazione che già presenti sul mercato) del 30% di **plastiche riciclate** sul totale di quelle impiegate. Già nel 2022 il Gruppo ha raggiunto ottimi risultati nel raggiungimento di questo target, sia nell'area coffee con le macchine da caffè Lattissima One Evo e Gran Lattissima 2.0, contenenti rispettivamente

il 18% e il 17% di plastiche riciclate, che in quella comfort, dove le plastiche riciclate di PAC Pinguino e Capsule Desk rappresentano rispettivamente il 20% e il 53% di quelle totali⁴. Nel 2023, anche altri brand del Gruppo hanno lavorato su questo aspetto, tra i principali prodotti si segnalano Nutribullet Ultra, che è composto per il 26% di resistente Tritan™ Renew, un particolare polimero riciclato di alta qualità e la macchina da caffè superautomatica De' Longhi Dedicca, costituita per il 40% da plastica riciclata. Grazie a questo impegno, complessivamente il **21% della plastica** presente nei prodotti venduti dal Gruppo nel corso dell'anno **è riciclata**⁵.

⁴ Le percentuali di plastica riciclata indicate sono calcolata sul peso totale della plastica dell'elettrodomestico.

⁵ Questo dato è stato calcolato come il peso totale della plastica riciclata presente nei prodotti venduti diviso per il peso totale della plastica presente nei prodotti venduti.



Smontabilità e riparabilità per prodotti duraturi

Alcuni dei nostri prodotti long-last



Braun - MultiQuick



Kenwood - KMX



De' Longhi - Eletta Explore



Braun - Spremiagrumi CJ

I prodotti del Gruppo sono progettati per durare a lungo, resistere all'usura e garantire sempre la massima funzionalità. Tali caratteristiche sono assicurate non solo dalla **qualità della componentistica e dei materiali**, ma anche dalla **semplicità dello smontaggio** e da soluzioni che incrementano la **facilità di riparazione** come, ad esempio, l'utilizzo dei medesimi elementi meccanici in prodotti della stessa linea.

Nel 2023, sono state lanciate due campagne comunicative sul tema della durabilità dei prodotti: *Build to last generations*, a marchio Kenwood, e *Sustainable design that lasts*, di Braun. I due brand si sono concentrati sull'importanza, in un'ottica di

sostenibilità, di sviluppare prodotti durevoli che sfidino la tendenza alle pratiche di obsolescenza pianificata.

L'iconica Kenwood Chef, ad esempio, è sottoposta a rigorosi test per assicurare una produzione di oltre 15.600 impasti per torte (che equivale a circa un preparato a settimana per 300 anni), un dato che evidenzia la durabilità del prodotto; in aggiunta, gli attacchi degli accessori - sia quelli tradizionali che quelli di ultima generazione - sono rimasti invariati per quasi mezzo secolo⁶. Ciò significa che oggi il primo Chef mixer, costruito nel 1976, può essere arricchito con nuovi accessori e non risultare obsoleto, nonostante il passare degli anni. Per quanto

concerne Braun, ogni articolo viene sottoposto a un centinaio di test di durabilità e qualità che simulano anni utilizzo; si testa la resistenza agli urti e si effettuano test di dettaglio per le diverse categorie di prodotto, tra cui la resistenza a shock termici.

Da ultimo, sempre nel 2023, 12 modelli di macchine da caffè De' Longhi hanno ottenuto la certificazione francese **LONGTIME**, che permette di mettere in evidenza le imprese che hanno la volontà di offrire prodotti sostenibili⁷. Queste macchine sono infatti dotate di sistemi brevettati per la manutenzione, che permettono di smontare comodamente le componenti e lavarle semplicemente con l'uso di acqua corrente; per quanto riguarda il sistema latte,

questo viene pulito sfruttando vapore e acqua calda al termine di ciascuna erogazione, riducendo così lo spreco di latte che può essere riposto comodamente in frigo senza che la sua qualità venga alterata.

Per incrementare ulteriormente la longevità delle macchine da caffè, un'ulteriore pratica manutentiva raccomandata è il ciclo di decalcificazione, un processo che elimina i depositi calcarei formati con l'utilizzo. Nel 2023, perseguendo la filosofia del miglioramento continuo, il Gruppo ha introdotto il nuovo decalcificante, "Smart EcoDecalc", che si distingue per efficacia e sicurezza rispetto al suo predecessore "Ecodecalc".

6 Kenwood Durability | Kenwood International (kenwoodworld.com)

7 LONGTIME® Label (apave-certification.com)

Benessere quotidiano grazie ad abitudini alimentari più sane

Per un Gruppo come De' Longhi, attivo nei settori della food-preparation e del caffè, assume particolare importanza anche l'incoraggiamento verso regimi alimentari salubri. A tal fine, l'azienda si dedica non solo alla divulgazione informativa ma, attraverso l'operato del proprio Dipartimento Ricerca e Sviluppo, anche alla creazione di prodotti che preservano l'integrità nutrizionale degli alimenti.

Nello specifico, tutte le macchine da caffè a marchio De' Longhi, grazie a particolari caldaie a controllo elettronico della temperatura, permettono di mantenere ottimali le condizioni del caffè macinato, senza alterarne le proprietà organolettiche ed esaltandone l'aroma. Invece, prodotti come il Pure Juice di Kenwood, dotati della Scrolling Technology, sono in grado di ridurre il surriscaldamento e l'ossidazione di frutta e verdura durante la spremitura.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha promosso tramite Braun e Kenwood iniziative di sensibilizzazione focalizzate sull'importanza di un'alimentazione sana e sulla riduzione dello spreco di cibo⁸. Il portale online di Braun ospita una varietà di sezioni didattiche con consigli pratici riguardo, ad esempio, alla gestione della spesa e alla conservazione dei cibi freschi; mentre per quanto riguarda Kenwood, in linea con l'obiettivo **One Planet Food** del Manifesto di sostenibilità, all'interno del suo sito web sono state inserite alcune pagine che trattano il tema della sostenibilità alimentare con l'obiettivo di sensibilizzare i consumatori su temi come lo spreco alimentare e l'impatto del consumo di carne sull'impronta carbonica.

Da ultimo, nel 2023 la funzione R&D ha convocato un team specializzato per dar vita al **Neo Project**: un progetto di ricerca applicata culminato nella realizzazione di un prototipo di macchina del caffè automatica, che eroga un caffè con un minor impatto sui livelli di colesterolo. Infatti, grazie a un nuovo sistema di infusione che migliora la qualità di filtraggio, questa macchina è in grado di massimizzare l'estrazione degli aromi riducendo la presenza di biomolecole all'interno della bevanda.

Al fine di sviluppare sinergie virtuose sul tema della salute e del benessere nutrizionale, nel corso dell'anno il Gruppo ha coltivato diverse partnership:



Nell'ambito del PNRR, il Gruppo De' Longhi ha partecipato a un bando del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR) ed è divenuto parte integrante di Onfoods, una fondazione coordinata dall'**Università di Parma** e che unisce realtà pubbliche e private nella ricerca di nuovi **modelli alimentari sostenibili, sicuri e salutari**, nella quale De' Longhi partecipa come membro fondatore ed è parte integrante del comitato scientifico. La fondazione si è posta sei obiettivi strategici, in linea con quelli del **PNRR** (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), che intende perseguire operando su sette direttrici tematiche, ognuna delle quali si concentra su un aspetto specifico e cruciale del sistema alimentare.



Nel 2023, il Gruppo De' Longhi ha preso parte alla **Slow Food Coffee Coalition**⁹, un'iniziativa volta a creare sinergie positive, migliorare le relazioni tra produttori e consumatori e valorizzare gli agricoltori, dando loro una maggiore visibilità. Inoltre, tutti i membri della Coalizione operano nella convinzione che sia fondamentale svolgere le attività di produzione di caffè nel rispetto degli ecosistemi, dei principi di agroecologia, dei diritti fondamentali dell'uomo, nonché dell'inclusione e della trasparenza. Grazie a questa collaborazione, il Gruppo ha avuto l'occasione di confrontarsi con diversi attori della sua catena del valore e di seguire delle sessioni di formazione ad hoc sul commercio di caffè equosolidale.



Un'altra partnership a cui il Gruppo ha preso parte nel 2023 è quella con il **World Coffee Research**¹⁰, un'organizzazione che si occupa di accelerare l'innovazione in campo agricolo al fine di preservare le diverse qualità di caffè, contrastare gli effetti del cambiamento climatico e migliorare le condizioni economico-sociali dei lavoratori del settore. La collaborazione ha consentito l'approfondimento di alcune tematiche connesse ai rischi legati alla catena del valore, per quanto riguarda il segmento caffè.



Nel 2023, coerentemente con uno dei punti fondamentali del suo manifesto di sostenibilità **One Planet Food**, Kenwood ha preso parte alla campagna **Love Food Hate Waste** promossa da **WRAP**: un'organizzazione no-profit che dal 2007 promuove iniziative per ridurre lo spreco alimentare. In particolare, Kenwood è stato uno dei principali finanziatori della Food Waste Action Week 2023, un evento a cadenza annuale mirato a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'impatto devastante dello spreco alimentare sul nostro pianeta e sulle azioni quotidiane che i consumatori possono adottare per mitigare il loro impatto.



8 Less food waste | Braun Household | [Braun International](#)

9 Coffee Coalition - [Slow Food](#)

10 World Coffee Research | [Ensuring the future of coffee](#)



04

**La sostenibilità
in tutte le fasi
produttive**



Processes
are value
in progress

Come Gruppo De' Longhi ci impegniamo a gestire le risorse energetiche in modo responsabile ed efficiente, contribuendo attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico. Allo stesso tempo, la nostra priorità è garantire il rispetto incondizionato dei diritti umani e delle condizioni di lavoro in ogni fase della produzione, aiutando a prosperare le comunità in cui operiamo. La nostra attenzione all'ambiente e all'impatto sociale non si ferma mai, così come non si ferma la catena del valore. Una catena che, per il Gruppo De' Longhi, si chiude su se stessa per diventare un circolo virtuoso lungo tutto il processo produttivo.

Il nostro 2023...



L'energia elettrica acquistata presso gli stabilimenti del Gruppo coperta da certificati di **Garanzie d'Origine (GO)**

100%



I rifiuti inviati ad attività di **riuso, recupero, riciclo e compostaggio**

90%*



La riduzione delle emissioni di **CO₂ Scope 2**

-55%

(calcolate con il metodo market-based)



I nuovi fornitori di prodotto finito sottoposti ad **audit secondo criteri sociali e ambientali**

100%

* Si segnala che la percentuale non include i rifiuti inviati a incenerimento con recupero di energia.

...e le nostre sfide future¹

Lotta al cambiamento climatico



Sviluppare un inventario dei gas serra in linea con i principali standard internazionali per identificare le aree di intervento per ridurre le emissioni di GHG

Acquistare elettricità certificata tramite Garanzie di Origine (GO), che attestano l'origine rinnovabile dell'elettricità consumata

Riduzione delle emissioni di GHG (Scope 1&2)

Interventi di efficienza energetica finalizzati ad apportare adeguamenti e/o implementare nuove soluzioni per ridurre i consumi energetici degli impianti/uffici

Promuovere la protezione e la gestione dell'ambiente a livello di stabilimento introducendo un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 in tutti gli stabilimenti del Gruppo

Assicurare i più alti standard in termini di salute e sicurezza implementando il sistema H&SMS certificato ISO 45001 negli stabilimenti del Gruppo

Redazione di:

- i. Codice di Condotta per i Fornitori, che descrive i requisiti etici, sociali e ambientali del Gruppo nei rapporti con i fornitori;
- ii. Linee guida per Approvvigionamento Responsabile, contenenti i requisiti etici, sociali e ambientali del Gruppo sulla base dei quali la Direzione Acquisti valuta i fornitori



Estensione dell'inventario GHG alle emissioni Scope 3



100% dell'energia elettrica acquistata negli impianti del Gruppo da fonti rinnovabili



Riduzione del 43% delle emissioni di GHG (Scope 1&2), in linea con la metodologia SBT



Ridurre l'intensità energetica per unità di prodotto



Il 100% degli impianti del Gruppo certificato ISO 14001



Il 100% degli impianti del Gruppo certificato ISO 45001



Adozione del Codice di Condotta per i Fornitori e delle Linee Guida per 'Approvvigionamento Responsabile



Monitoraggio delle prestazioni sociali, ambientali e di salute e sicurezza dei fornitori

Processes - Best Performance

Nel 2023, il Gruppo De' Longhi ha raggiunto risultati eccellenti anche rispetto ad altri due obiettivi del Manifesto:

- le emissioni Scope 1 e Scope 2 Market Based di GHG sono state ridotte del 70% rispetto al 2021, anno in cui è stato posto il target;
- il 100% dell'energia elettrica acquistata negli stabilimenti produttivi proviene da fonti rinnovabili.

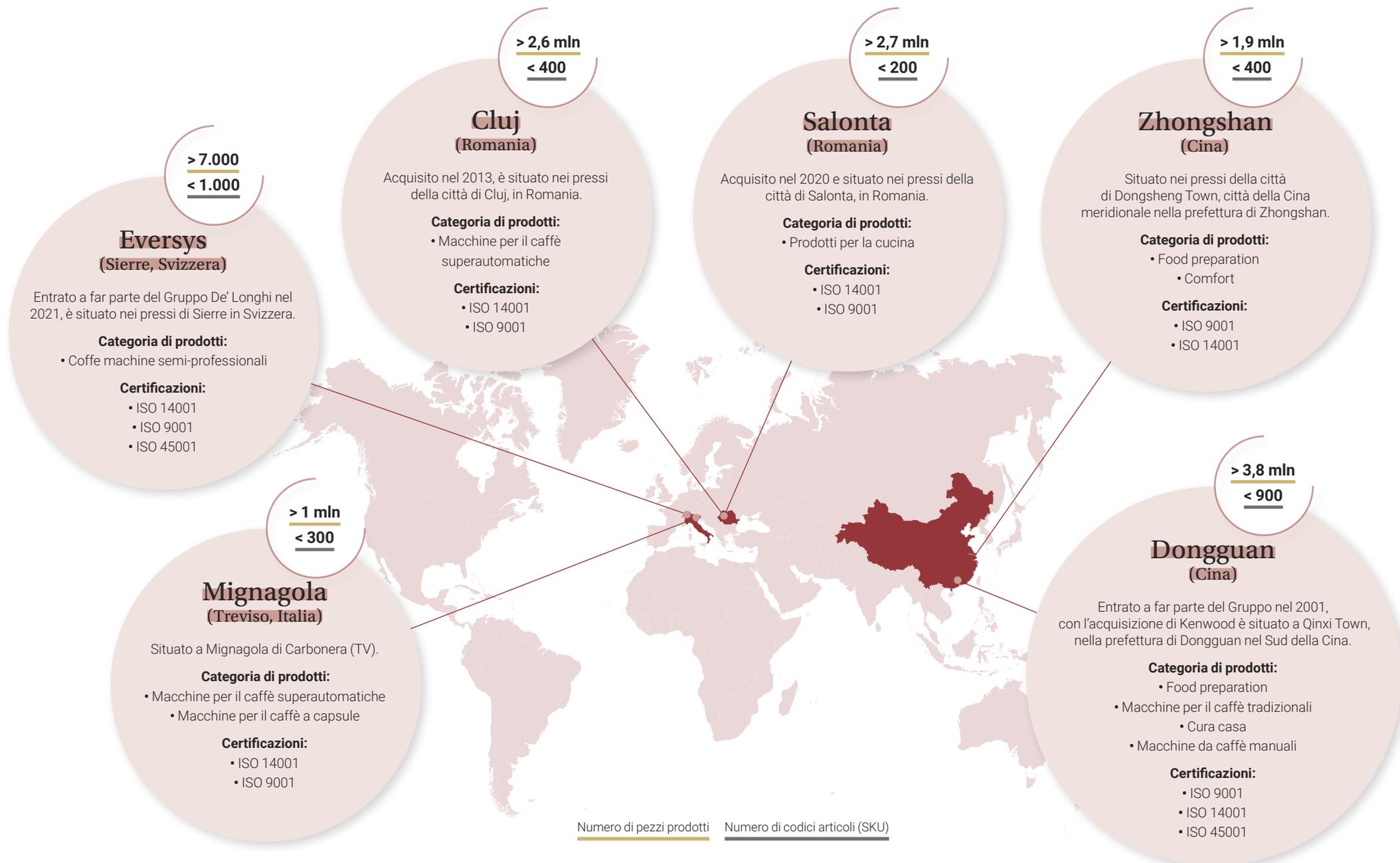
¹ Si segnala che con l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità del Gruppo De' Longhi, sono state apportate alcune modifiche ed integrazioni nell'esposizione delle singole iniziative. Tuttavia, l'elaborazione del nuovo Piano ha tenuto in considerazione gli obiettivi ad oggi raggiunti dal Gruppo e le sfide prefissate nella precedente versione.

Il modello produttivo del Gruppo De' Longhi è basato su due pilastri: gli **stabilimenti produttivi** e gli **Original Equipment Manufacturer (OEM)**. I primi sono asset di proprietà dell'Azienda, si trovano in Italia, Romania, Cina e Svizzera e coprono oltre il 60% del venduto; i secondi, invece, sono partner qualificati ai quali viene demandata una parte della produzione.

Una volta conclusa l'attività di assemblaggio e produzione, i prodotti vengono sottoposti a **collaudi**, per verificarne la sicurezza, e a specifiche attività di **audit**, per verificare il rispetto dei **requisiti qualitativi**. La prima delle due fasi viene eseguita da gruppi di lavoro dedicati, presenti in ciascuno stabilimento produttivo, mentre la seconda è responsabilità della funzione Quality, che opera a livello centrale. Una volta concluse tali attività, i prodotti sono trasportati in appositi magazzini presso gli hub logistici, da dove vengono distribuiti in tutto il mondo tramite la rete commerciale del Gruppo.

Come descritto nel capitolo precedente, la gestione del servizio di informazioni ai consumatori finali e l'assistenza tecnica sono affidati alla funzione Customer Care (per maggiori informazioni si veda il paragrafo *Supporto, trasparenza e tutela dei dati: così ci prendiamo cura dei nostri consumatori*, all'interno del precedente capitolo).





4.2 La responsabilità lungo tutta la catena del valore



La gestione della catena di fornitura è demandata alla Direzione Supply Chain e alle funzioni Quality e Acquisti, le quali cooperano per garantire elevanti **standard di qualità**, la **continuità del business** e il **rispetto dei requisiti ambientali e sociali**, incluso il **rispetto dei diritti umani**.

Il rapporto con i **fornitori di prodotto finito** viene coltivato anche grazie all'attività di tre strutture (Uffici Acquisti) dedicate alle attività di monitoraggio e supporto, collocate in tre diverse geografie secondo un criterio di competenza e vicinanza geografica di produzione: in particolare, i rapporti commerciali con i supplier dell'area caffè e stiro vengono gestiti dall'Italia, quelli dell'area comfort da Hong Kong (Cina), mentre quelli con i fornitori di prodotti motor driven dal Regno Unito.

Da ultimo, in Italia e in Romania sono presenti diversi gruppi di lavoro, che fanno parte della Direzione Supply Chain e che si occupano della gestione dei materiali per la componentistica; in Cina, tale compito è in carico ai responsabili degli stabilimenti di Dongguan e OnShiu, supportati dai tre Uffici Acquisti suddivisi per categoria di prodotto.

Per facilitare la comunicazione con i fornitori, il Gruppo De' Longhi ha istituito un portale dedicato, contenente documenti cruciali quali il Codice Etico aziendale, disponibile in italiano, inglese e cinese, e le **Responsible Sourcing Guidelines**, una linea guida che ha come scopo la definizione di criteri di valutazione del rischio associato ai principali fornitori, nonché di assicurare un livello di controllo adeguato su tutti quelli nuovi (per approfondire si veda il box **Responsible Sourcing Guidelines**).

Responsible Sourcing Guidelines

Le **Responsible Sourcing Guidelines** hanno lo scopo di delineare i criteri per la valutazione del rischio dei fornitori attuali e di mantenere un adeguato livello di controllo sui nuovi. Il rischio di ciascun fornitore viene valutato sulla base di tre aspetti:

- La **tipologia**: primo o secondo livello, produttori in conto terzi e subappaltatori, e fornitori di servizi;
- L'**area geo-politica di appartenenza**: per ogni Paese è definito un livello di rischio (alto, medio, basso) basato su KPI definiti seguendo la classificazione adottata dalle principali Organizzazioni Internazionali, in particolare dalla Banca Mondiale;
- La **rilevanza del business**: riflette il livello di importanza del fornitore per il Gruppo ed è misurato a partire dai volumi di vendita del singolo fornitore rispetto al business di De' Longhi.

Questi tre fattori vengono successivamente aggregati al fine di ottenere un livello di rischio complessivo (alto, medio, basso).

Ogni anno, la funzione Quality si occupa della pianificazione dell'attività di audit e dell'aggiornamento della checklist da sottoporre ai fornitori. Gli audit condotti possono seguire tre procedure

diverse - light, medium o reinforced - a seconda dei livelli di rischio individuati (nel caso di un nuovo fornitore) o sulla base della valutazione ottenuta nel corso degli audit precedenti (nel caso di fornitori esistenti).

La checklist per la valutazione socio-ambientale dei fornitori è ispirata ai principi dello Standard ISO SAI 8000 e verifica il livello di adeguatezza dei fornitori rispetto a sei aree tematiche: Social Accountability, Gestione della Salute e sicurezza, Conformità e gestione ambientale, Diritti umani e cura dei dipendenti, Conformità normativa dello stabilimento, della strumentazione e delle attività di business, Gestione dei rischi e delle emergenze. Al termine dell'indagine, si assegna un giudizio qualitativo posizionato su una scala che va da compliant fino a zero tolerance.

Qualora nel corso di queste attività di verifica si riscontrino casi di non conformità, il Gruppo entra in contatto con i fornitori e li sostiene nell'implementazione di azioni correttive. Laddove questi non siano in grado di allinearsi ai requisiti minimi obbligatori stabiliti nel Codice di Condotta dei Fornitori, il Gruppo si riserva il diritto di interrompere il rapporto commerciale.

I fornitori soggetti a valutazione vengono sottoposti quindi alla qualifica sulla base del Social Accountability Code of Conduct. Nello specifico, questo processo prevede una fase iniziale di osservazione sul campo e un'analisi dei requisiti sociali e ambientali; in seguito, vengono formulate eventuali richieste di adeguamento o azioni correttive da parte dei supplier. Questa tipologia di audit viene svolta ogni anno presso tutti i nuovi fornitori di prodotto finito, mentre per quanto riguarda quelli con un rapporto consolidato le verifiche avvengono a cadenza biennale.

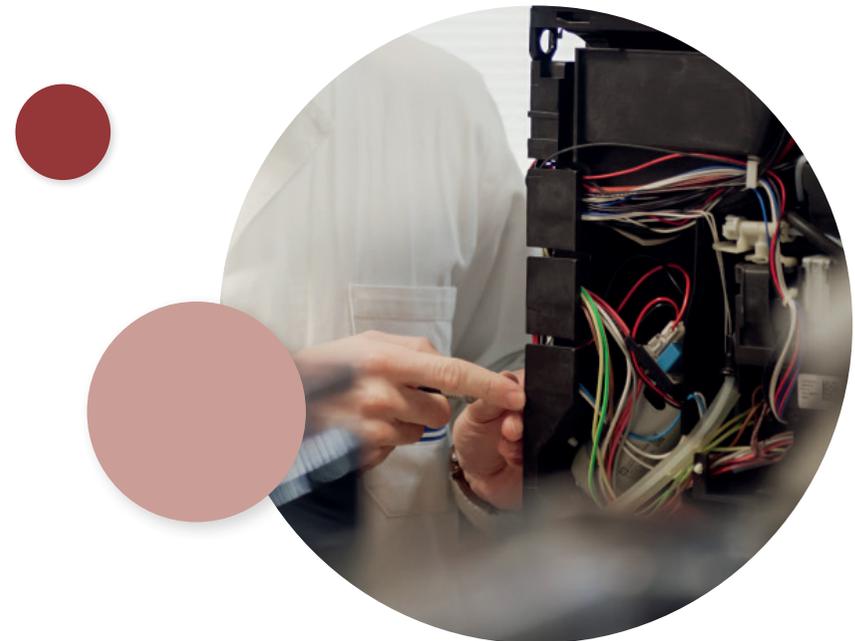
Relativamente alle verifiche sugli aspetti sociali, il Gruppo presta particolare attenzione al rispetto delle condizioni e degli orari lavorativi, alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva, nonché alla prevenzione di comportamenti discriminatori, ad aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro e alla formazione del personale. In aggiunta, con l'obiettivo di migliorare la gestione della catena di approvvigionamento i fornitori devono avvalersi di subfornitori e subappaltatori che rispettino i requisiti indicati nel Codice di Condotta per i fornitori. Così, anche laddove il Gruppo non abbia effettuato i propri audit, si occupa comunque di aspetti cruciali quali il lavoro minorile e il lavoro forzato, il rispetto delle condizioni salariali minime e della **dignità** dei lavoratori. Infine, si segnala che nel triennio di rendicontazione non vi sono stati episodi di violazione del Codice di Condotta del Gruppo da parte dei fornitori e, pertanto, non è stato necessario ricorrere ad azioni correttive.

Parallelamente agli audit sociali, la funzione Quality verifica anche il rispetto di alcuni criteri ambientali che sono stati integrati nella checklist di Social Accountability. I fornitori sono quindi valutati sulla base di alcuni aspetti quali, ad esempio, la presenza di un sistema di gestione ambientale conforme o certificato secondo lo Standard ISO 14001.

Così come nel biennio precedente, nel 2023 il 100% dei nuovi fornitori di prodotto finito (pari a 15) è stato sottoposto a un'attività di valutazione dei **criteri sociali** [GRI 414-1] e **ambientali** [GRI 308-1]. Inoltre, nessun audit di Social Accountability ha portato a un risultato "zero tolerance", che comporterebbe l'interruzione del rapporto con il fornitore in esame. Nel corso dell'anno, sono stati inoltre eseguiti 49 audit di verifica del rispetto dei diritti umani - 45 presso fornitori esterni e 4 presso gli stabilimenti del Gruppo, per una copertura di circa il 44% delle operations. La riduzione del dato verificatosi nel corso del 2023 rispetto all'anno precedente (60%) è imputabile alla cadenza biennale degli audit di Social Accountability, che comporta un'asimmetria dei dati ad anni alterni.

Da ultimo, a valle delle attività di audit, i risultati delle valutazioni di qualità dei prodotti concorrono a un **vendor rate**, che da un lato permette di classificare i partner in quattro categorie (preferred, approved, probation ed exit plan), dall'altro consente di monitorare i rapporti con i fornitori in un'ottica di continuous improvement nel lungo periodo.

Fig. 27 - Operations oggetto di valutazione sui diritti umani, numero e percentuale



Attraverso la ricerca e l'implementazione di nuove soluzioni, il Gruppo da tempo dedica particolare attenzione alla riduzione del proprio impatto ambientale, un impegno che è demandato a livello centrale alle Direzioni Operations e Direzione Quality. A partire dal 2022, tutti i siti produttivi di De' Longhi sono certificati ISO 14001. Questa certificazione assicura la presenza di un sistema di gestione che consente sia di monitorare aspetti ambientali quali la gestione dei rifiuti, le emissioni inquinanti e i consumi idrici, sia di implementare un'analisi per pianificare interventi migliorativi volti a mitigare gli impatti generati dalle operations.

Da un punto di vista energetico, al fine di ridurre la produzione di emissioni di gas climalteranti, il Gruppo mira alla transizione verso fonti energetiche rinnovabili e alla riduzione dei consumi, da un lato attraverso l'installazione di pannelli solari, dall'altro attraverso interventi di efficientamento. Per quanto concerne il primo aspetto, attualmente sono operativi impianti fotovoltaici in alcune succursali commerciali e nello stabilimento italiano di Mignagola (Treviso), dove circa il 6% dell'energia elettrica utilizzata è generata in autonomia da pannelli solari, con una produzione complessiva di 882.058 kWh nel 2023.

Per quanto riguarda l'efficientamento energetico, presso gli stabilimenti di Mignagola, Cluj, Salonta e Dongguan, oltre che nell'headquarter di Treviso, sono presenti **sistemi di monitoraggio dei consumi** che permettono di eseguire diagnosi accurate e continuative. Inoltre, **sensori di rilevazione** di movimento permettono al sistema di illuminazione di attivarsi solo in presenza di passaggio di utenti,

2 Tale stima di riduzione dei consumi è stata condotta utilizzando come anno di riferimento il 2021.

3 Tale stima di riduzione dei consumi è stata condotta utilizzando come anno di riferimento il 2021.

Le principali iniziative di energy saving del Gruppo De' Longhi (2021-2023)

- Installazione di pannelli fotovoltaici (Treviso)
- Analisi e progettazione di un nuovo processo di collaudo ad aria delle macchine da caffè (Mignagola)
- Sostituzione degli impianti di illuminazione con lampade a led (tutti gli stabilimenti)
- Sensori di movimento che consentono all'impianto di illuminazione di attivarsi solo quando necessario (Mignagola, Cluj, Salonta e Dongguan)
- Sostituzione dei macchinari nelle linee di stampaggio e saldatura (Dongguan, OnShiu)
- Installazione di misuratori di consumo energetico (Mignagola, Cluj, Salonta Dongguan)

evitando così che le luci rimangano attive laddove non necessario. Un altro aspetto che riguarda i sistemi di illuminazione è quello del **relamping LED**: se negli ultimi anni il rinnovamento di tali sistemi era stato implementato soprattutto presso gli stabilimenti europei, nel biennio 2022-2023 si è registrato un progresso significativo anche nei siti cinesi, dove attualmente sono presenti solo lampade a basso consumo. In particolare, nel 2023, grazie all'installazione di oltre 1.500 lampade a LED è stato possibile generare un risparmio di 1.759.241 MJ nel solo sito di Dongguan².

Inoltre, presso il medesimo stabilimento continua l'installazione di nuovi macchinari - strumentazioni per lo stampaggio della plastica, linee di sgrassaggio, di scarico e saldatrici laser - che contano su un

servomotore elettrico, più efficiente del tradizionale motore a iniezione idraulica, e in grado di mantenere elevati livelli di produttività: questo intervento, nel 2023, ha portato a un risparmio di energia pari a 3.801.600 MJ³ [GRI 302-4]. A Mignagola, invece, è proseguita l'attività di progettazione e realizzazione di un nuovo processo di collaudo delle macchine da caffè, basato su un sistema ad aria che sostituisce il precedente sistema ad acqua, e che sarà in grado di ridurre i consumi energetici e i prelievi idrici.

Un altro aspetto fondamentale della strategia di riduzione dell'impatto ambientale è l'adozione di principi di **economia circolare**, un aspetto che riguarda non solo la progettazione dei prodotti (per ulteriori informazioni si rimanda capitolo *I nostri*

prodotti, per migliorare la vita di tutti i giorni), ma anche la corretta gestione dei rifiuti, di cui si occupa la Direzione Operations, responsabile della gestione dei processi produttivi. Nei siti di Mignagola e Dongguan, per esempio, i rifiuti generati dallo stampaggio della plastica vengono recuperati e immessi nuovamente nel ciclo produttivo, permettendo così di risparmiare sull'acquisto di materie prime, diminuire i volumi di plastica in ingresso e di ridurre la quantità di scarti di produzione destinati allo smaltimento. Un processo simile è stato sviluppato, a partire dal 2022, anche presso gli stabilimenti di Cluj e Salonta, dove nel 2023 il 100% dei rifiuti prodotti dallo stampaggio della plastica è stato riciclato. Il recupero di produzione non riguarda solamente la plastica, ma anche altri materiali, come carta, cartone e nylon che vengono destinati a recupero tramite smaltitori specializzati, mentre gli scarti derivanti dalla lavorazione del ferro vengono rivenduti come materia prima.

Nell'ambito dei materiali impiegati, un'attenzione particolare viene rivolta verso l'utilizzo di caffè, mirando da un lato a diminuirne l'impiego e dall'altro a incentivarne il riciclo nelle operations. Per quanto concerne la prima finalità, presso lo stabilimento di Mignagola, che già da tempo recupera le capsule Nespresso adoperate nei test, è in atto un progetto pilota per modificare la taratura del macinino nella fase di collaudo delle macchine da caffè superautomatiche: tale iniziativa, una volta attuata, consentirà un risparmio annuo superiore a 150 tonnellate di caffè e una contrazione dell'80% nei consumi energetici correlati, senza pregiudicare la qualità del procedimento. Per quanto riguarda invece il riutilizzo di caffè, anche nel 2023 è proseguita la partnership promossa dallo stabilimento di Cluj che prevede la cessione della maggior parte degli scarti di polvere da caffè (il 92% di quelli prodotti) a

un'azienda specializzata che li riutilizza come materia prima per la produzione di mattoni.

Per quanto riguarda il ritiro e lo smaltimento dei prodotti a fine vita, in Italia De' Longhi Appliances S.r.l. è associata, insieme ad altri grandi player del settore, ai consorzi Ecoped e Ridomus, che si occupano della gestione dei rifiuti della filiera RAEE (Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), conformemente con quanto previsto dal D.lgs 49/2014. In particolare, queste organizzazioni raccolgono le apparecchiature elettriche ed elettroniche in disuso, estraendo componenti che possono essere riutilizzati e, dopo una serie di rigorosi controlli⁴, li avviano a trattamento con garanzia totale di recupero delle materie prime seconde. Tale processo non solo favorisce il riuso di materie e semilavorati, ma contribuisce anche a ridurre significativamente le emissioni di gas serra (GHG) che deriverebbero dalla produzione di nuovi materiali metallici e componenti.

Infine, un ultimo aspetto legato alla mitigazione degli impatti ambientali riguarda il miglioramento delle prestazioni in termini di emissioni inquinanti, e, di conseguenza, di **qualità dell'aria**. A tale proposito, presso gli stabilimenti di Cluj e Salonta nel 2022 è stata sostituita la resina a base solvente presente nei camini con una resina a base acqua; questo intervento nel 2023 ha portato, nei due stabilimenti, una riduzione complessiva delle emissioni inquinanti di circa il 32% rispetto al 2021, anno precedente l'intervento.

Per ulteriori iniziative coerenti con l'approccio del Gruppo in ambito di sostenibilità e focalizzate su temi quali efficientamento energetico, durabilità e riparabilità di prodotto si rimanda al capitolo *Integrando la sostenibilità nel design e nell'innovazione di prodotto*.

4 Tali controlli sono basati su un apposito disciplinare *Ecoguard* che assicura una gestione oculata dei piccoli elettrodomestici e dei sistemi di climatizzazione in ogni fase della catena di distribuzione, garantendo una completa tracciabilità, fino all'ottenimento di materie prime provenienti dal riciclo.



Consumi energetici

Nel 2023, i **consumi energetici complessivi** a livello di Gruppo si attestano a 437.701 GJ, segnando un incremento di circa il 18% rispetto all'anno precedente (372.130 GJ). Tale rialzo è attribuibile soprattutto all'aumento dei volumi produttivi (+26% di pezzi prodotti).

Fig. 28 - Consumi diretti e indiretti, percentuale e GJ [GRI 302-1]

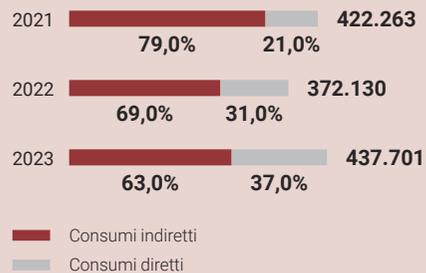


Fig. 29 - I consumi diretti, GJ [GRI 302-1]



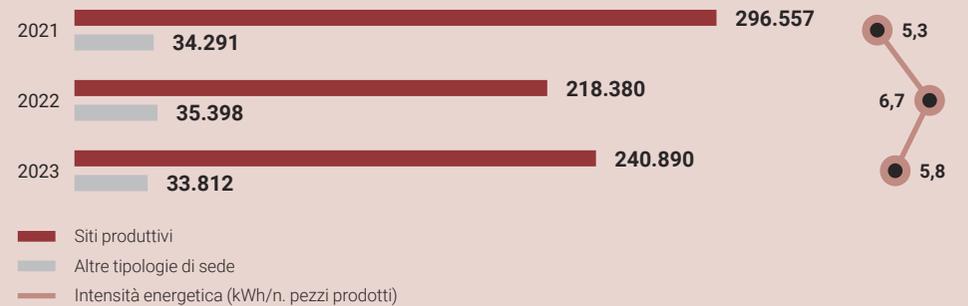
Nel presente anno di rendicontazione, i consumi diretti del Gruppo risultano pari a 161.583 GJ, che costituiscono il 37% del fabbisogno energetico totale del Gruppo, in crescita di circa il 41%, rispetto al 2022. Questi sono costituiti principalmente da: gas naturale (73%), gasolio (15%), benzina (9%), GPL e olio combustibile (1%).

La restante quota parte di consumi diretti (2%) è rappresentata dall'energia elettrica autoprodotta tramite **fonti rinnovabili** (pari a 3.173 GJ). In questo caso, il dato è leggermente in diminuzione rispetto al biennio precedente (pari a 3.338 GJ nel 2022 e 3.423 GJ nel 2021).

Per quanto riguarda invece i consumi indiretti, nel 2023 il Gruppo impiega in totale 276.119 GJ che equivalgono a circa il 63% del totale dei consumi energetici. Il Gruppo utilizza principalmente elettricità prelevata dalla rete (274.702 GJ), mentre una quota minore è rappresentata dai consumi per il raffrescamento e per il riscaldamento di diversi uffici. Inoltre, per quanto concerne l'approvvigionamento di energia elettrica da fonte rinnovabile, nel 2023 il Gruppo ha acquistato certificati di origine, a copertura totale del fabbisogno elettrico degli stabilimenti produttivi.

I consumi indiretti di energia elettrica per pezzo prodotto sono invece in diminuzione rispetto all'anno precedente, passando da 6,7 kWh/pezzo prodotto (2022) a 5,8 kWh/pezzo prodotto (2023). [GRI 302-3]

Fig. 31 - I consumi di energia elettrica, GJ [GRI 302-1]



Emissioni climalteranti

Nel 2023, le **emissioni complessive di CO₂** del Gruppo sono pari a 14.374 tonnellate⁵, un dato in diminuzione del 45% rispetto all'anno precedente, quando il valore era pari a 25.979 tCO₂. Le emissioni dirette rappresentano una quota minoritaria rispetto al totale di Gruppo (pari al 36%), mentre le emissioni indirette Scope 2 (calcolate col metodo market based) valgono circa il 64% e dipendono quasi totalmente dal consumo di energia elettrica (44%) e dall'attività del trigeneratore di Mignagola (55%), mentre una componente minore è legata agli impianti di raffrescamento e riscaldamento di alcune filiali.

Fig. 32 - Le emissioni totali, tonnellate di CO₂ [GRI 305-1 e 305-2]

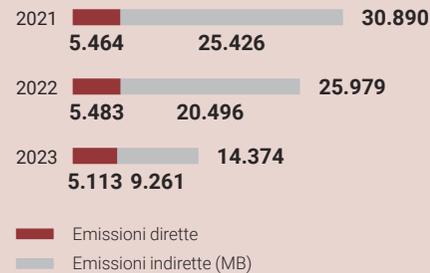


Fig. 33 - Le emissioni dirette Scope 1, tonnellate di CO₂ [GRI 305-1]



Relativamente alle **emissioni dirette di CO₂ (Scope 1)**, nel 2023 si registra un valore pari a 5.113 tonCO₂, con una predominanza di quelle prodotte presso uffici (58%, rispetto al 42% degli stabilimenti produttivi), un trend inverso rispetto al biennio precedente, caratterizzato da emissioni maggiori nei siti di produzione. Questo cambiamento è attribuibile a due fattori principali: da una parte, la piena ripresa delle attività commerciali nelle filiali (che nel 2022 subivano ancora l'impatto della pandemia di Coronavirus), con conseguente aumento dell'uso della flotta aziendale (57% delle emissioni Scope 1); dall'altra, la riduzione del fabbisogno energetico per il riscaldamento negli stabilimenti di Cluj e Salonta, dove un innalzamento delle temperature medie stagionali ha comportato un significativo calo dei consumi di gas naturale.

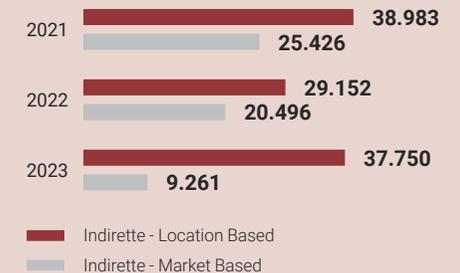
In aggiunta, si segnala che a partire dal 2023 viene contabilizzato anche il dato delle emissioni derivate dalla dispersione di gas refrigeranti, che ha provocato un aumento nella quota di emissioni Scope 1 prodotte dagli uffici.

Fig. 34 - Le emissioni indirette Scope 2 (market based), tonnellate di CO₂ [GRI 305-2]



Le **emissioni indirette energetiche (Scope 2)** calcolate con il metodo **location based** registrano un valore complessivo di 37.750 tCO₂, di cui circa il 91% legato ai siti produttivi e in aumento rispetto al 2022 (+29%); calcolate con il metodo **market based**, invece, queste mostrano un calo netto rispetto all'anno precedente (-55%) e risultano essere inferiori di circa il 75% rispetto alle **location based**: ciò è dovuto all'acquisto di certificati di acquisto di energia rinnovabile a copertura dei consumi elettrici di tutti gli stabilimenti produttivi e delle sedi commerciali dislocate in Regno Unito.

Fig. 35 - Le emissioni indirette Scope 2 (Location Based), tonnellate di CO₂ [GRI 305-2]



5 Somma delle emissioni Scope 1 e delle emissioni Scope 2, calcolate con il metodo "market based".

Emissioni inquinanti

Le emissioni inquinanti prodotte dall'attività del Gruppo sono costituite principalmente da ossidi di azoto (**NOx**), monossido di carbonio (**CO**) e composti organici volatili (**COV**), ossia composti che possono nuocere alla salute e intaccare localmente la qualità dell'aria e del suolo. Al fine di monitorare tale rischio e di garantire la conformità normativa, ogni anno la Società esegue opportuni campionamenti presso i camini degli stabilimenti.

Rispetto al 2022, la quantità di composti organici volatili e di hazardous air pollutants (HAP) rimane costante, mentre crescono le quote di ossidi di azoto e di monossido di carbonio disperse nell'aria, anche a causa dell'entrata in funzione del trigeneratore di Mignagola. [GRI 305-7]

Fig. 36 - Altre emissioni inquinanti in atmosfera, tonnellate [GRI 305-7]



Gestione dei rifiuti

[GRI 306-1,2]

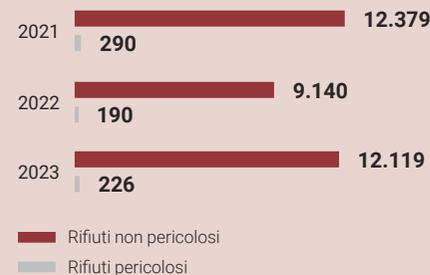
Elemento cruciale per ridurre l'impatto ambientale del Gruppo è la **gestione responsabile dei rifiuti**. In questo ambito, la Società si dedica alla prevenzione degli sprechi, minimizzando la produzione di scarti produttivi e promuovendo l'impiego di soluzioni digitali per abbattere il consumo di carta e plastica monouso; la stessa attenzione viene posta anche sull'incoraggiamento del riuso, del recupero e del riciclo dei prodotti, con l'obiettivo di ridurre i rifiuti destinati allo smaltimento. In relazione a quest'ultimo tema, da anni la Società lavora per sensibilizzare i propri dipendenti, sia negli uffici che negli stabilimenti produttivi, sull'importanza di una corretta separazione dei rifiuti pericolosi da quelli non pericolosi. In particolare, nel 2023, lo stabilimento di Dongguan ha ospitato una sessione formativa specifica, mentre a OnShiu è stata installata una nuova filtropressa che riduce la produzione di rifiuti pericolosi.

Alcune delle iniziative più virtuose in ambito di riciclo sono svolte presso lo stabilimento cinese di OnShiu, dove si utilizzano gabbie di metallo riciclate per la realizzazione delle scatole di movimentazione interna del materiale, dove i prodotti finiti vengono stoccati sfruttando pallet riutilizzati e dove tutti i flussi di spostamento interno dei prodotti sono eseguiti senza l'utilizzo di imballaggi di carta e cartone. Presso lo stabilimento cinese di Dongguan, è stata pianificata un'iniziativa che coinvolge anche i fornitori: a partire dal 2024, infatti, i principali supplier

saranno tenuti a utilizzare particolari scatole in plastica riutilizzabili, le quali, una volta completate le attività di carico-scarico, vengono loro restituite e quindi possono essere riutilizzate. In questo modo, si mira a prevenire la generazione di scarti di packaging, consapevoli che l'approccio da prioritizzare per la gestione dei rifiuti sia quello di limitarne, per quanto possibile, la produzione⁶.

Durante il 2023, gli stabilimenti produttivi del Gruppo hanno generato 12.345 tonnellate di **rifiuti**, di cui il 98% di tipo non pericoloso e il restante 2% pericoloso - un dato in aumento rispetto al 2022, anche in questo caso imputabile all'incremento delle attività produttive. Rispetto al totale di rifiuti, l'89,6% è stato inviato ad attività di recupero, quali riuso, recupero, riciclo e compostaggio (il 23% dei rifiuti pericolosi e il 91% dei rifiuti non pericolosi)⁷.

Fig. 37 - I rifiuti prodotti presso gli stabilimenti produttivi, tonnellate



6 In particolare, la gerarchia dei rifiuti si traduce in un ordine di priorità nella legislazione e nella politica di prevenzione e gestione dei rifiuti. È la pietra angolare delle politiche e della legislazione sui rifiuti dell'Unione Europea (Unione) ed è stabilita nella direttiva quadro dell'Unione sui rifiuti (Direttiva 2008/98/CE) Gerarchia dei rifiuti (europa.eu).

7 Nel 2023 il 78% dei rifiuti è stato trattato offsite.

Per quanto riguarda i rifiuti **non pericolosi** prodotti nel 2023, la maggior parte è stata inviata ad attività di riciclo (73%) e di recupero (16%). Per quanto riguarda i rifiuti **pericolosi**, invece, la maggior parte di essi è stata destinata all'incenerimento (60%, di cui il 36% senza il recupero di energia e il 24% con recupero di energia).

Fig. 38 - Rifiuti pericolosi prodotti nel 2023 per tipologia di smaltimento, percentuale

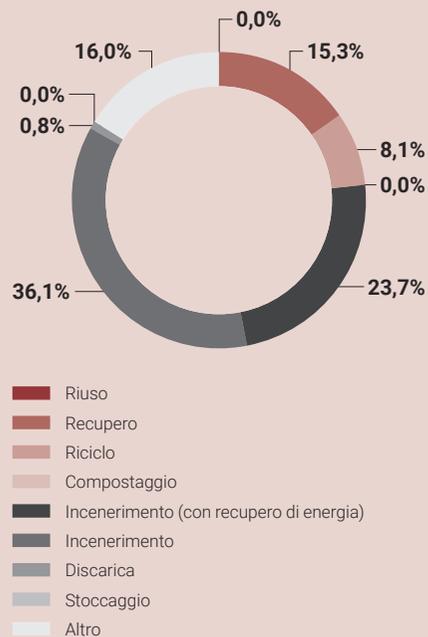
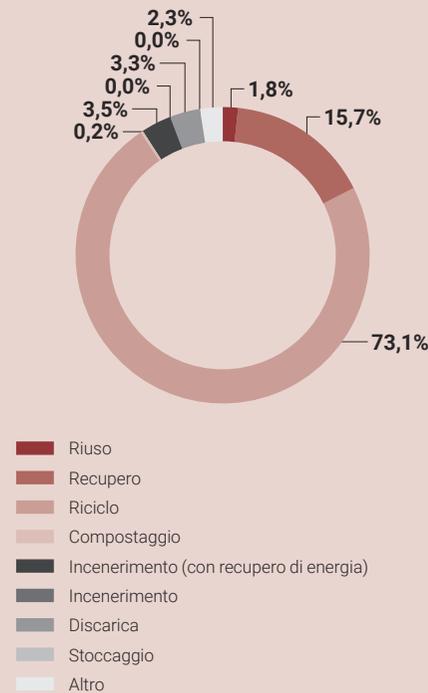


Fig. 39 - Rifiuti non pericolosi prodotti nel 2023 per tipologia di smaltimento, percentuale

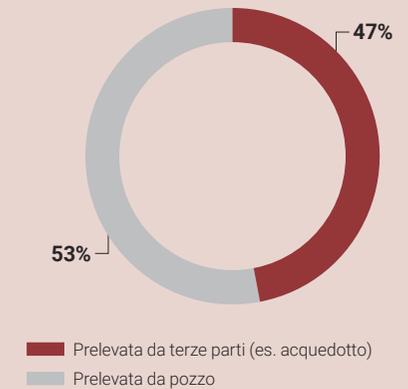


Gestione della risorsa idrica

Le attività del Gruppo De' Longhi, per la loro struttura, non prevedono un consumo ingente di risorse idriche, le quali vengono utilizzate principalmente per usi sanitari nelle mense e nei servizi, e negli stabilimenti produttivi per il raffreddamento dei macchinari e per i collaudi. Tuttavia, la Società si adopera per assicurare che l'acqua sia utilizzata responsabilmente, mantiene monitorati i consumi e, laddove possibile, sviluppa iniziative per ridurre l'utilizzo. In particolare, come anticipato nel paragrafo introduttivo del capitolo, presso lo stabilimento di Mignagola è proseguita nel 2023 l'attività di progettazione di un sistema di collaudo ad aria che, una volta completato, permetterebbe di risparmiare circa mezzo litro d'acqua per ogni macchina testata.

Nel 2023, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prelevati 535.512 m³ d'acqua, di cui il 47% da acquedotto gestito da terze parti, mentre il 53% da pozzi a cui le società accedono direttamente, un dato in crescita di circa il 10% rispetto al 2022. Invece, per quanto riguarda i prelievi da aree a stress idrico, questi sono stati pari a 14.155 m³, un dato in leggera diminuzione (6%) rispetto all'anno precedente, pari a 14.974 m³.

Fig. 40 - Totale prelievi idrici nel 2023, percentuale





05

**Nota
metodologica**



I principi per definire i contenuti e la qualità del Report

Il Report di Sostenibilità del Gruppo De' Longhi ha come obiettivo quello di rendicontare i temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi principali stakeholder. Lo standard di rendicontazione adottato per la redazione del Report consiste nei *GRI Sustainability Reporting Standards 2021* (di seguito anche *GRI Standards*), pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione *In Accordance*. In particolare, nella predisposizione del Report, si è fatto riferimento a quanto previsto dallo *Standard GRI 1: Foundation*, ai *reporting principle* ed alle informative riportate nel *GRI content index*.

Il presente documento è stato redatto secondo i principi per la definizione dei contenuti del Report suggeriti dal GRI:

- **Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel Report risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità del Gruppo De' Longhi nel periodo di rendicontazione.

- **Equilibrio:** si fornisce un resoconto obiettivo delle informazioni, in modo tale che sia garantita una rappresentazione equilibrata degli impatti generati dall'azienda, sia negativi che positivi.
- **Chiarezza:** la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile, nonché l'utilizzo di grafici e tabelle per rappresentare le performance del Gruppo rendono il presente Report fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse.
- **Comparabilità:** gli indicatori presentati nel Report sono riportati per il triennio 2021-2022-2023 e accompagnati da un commento relativo al loro andamento in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance del Gruppo nel tempo.
- **Completezza:** De' Longhi nella redazione del Bilancio di Sostenibilità ha fornito informazioni esaustive per consentire una valutazione dettagliata dei propri impatti durante il periodo di resoconto.
- **Contesto di sostenibilità:** nel redigere il seguente Report gli impatti analizzati sono stati presi in

considerazione nel contesto più ampio dello sviluppo sostenibile, analizzando fonti di settore, normative e regolamenti, oltre a convenzioni internazionali, tra i quali gli Accordi di Parigi.

- **Tempestività:** il Report prende in considerazione eventi avvenuti successivamente al 31 dicembre 2023 che possano risultare significativi per la valutazione delle performance del Gruppo da parte dei portatori di interesse.
- **Verificabilità:** i dati presentati nel Report sono stati acquisiti ed elaborati in modo tale che le informazioni siano idonee a essere valutate per quanto riguarda la loro qualità.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report sono stati seguiti i principi di qualità come suggerito dal GRI. [\[GRI 3-1\]](#)



I temi rilevanti: l'analisi di materialità

L'analisi di materialità guida il Gruppo De' Longhi nella scelta dei temi da rendicontare, allo scopo di dare piena e chiara rappresentazione della rilevanza degli impatti economici, ambientali e sociali delle attività del Gruppo stesso. Per la rendicontazione dell'esercizio conclusosi il 31 dicembre 2023, l'analisi di materialità è stata aggiornata in conformità con le nuove richieste dello *Standard GRI 2021*.

L'identificazione dei temi materiali per l'Azienda si lega, secondo le prescrizioni dello Standard, all'identificazione degli impatti generati o potenzialmente generabili dalla stessa sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani, attraverso le attività e le relazioni commerciali dell'organizzazione. Questi impatti comprendono impatti negativi e positivi, impatti a breve e a lungo termine, impatti intenzionali e involontari, impatti reversibili e irreversibili.

Il Gruppo ha strutturato il processo di analisi di materialità in quattro diverse fasi:

1. Comprensione del contesto in cui opera il Gruppo: è stata svolta un'analisi documentale, prendendo in considerazione diverse categorie di fonti, sia interne che esterne all'azienda, tra cui

documenti pubblici di un *panel* di aziende operanti in settori affini, le tendenze del settore, identificate tramite l'analisi delle pubblicazioni delle principali associazioni e organizzazioni internazionali, e gli articoli di giornale riferiti ad avvenimenti di rilievo che hanno riguardato l'azienda durante l'anno.

2. Identificazione degli impatti effettivi e potenziali di De' Longhi: in questa fase l'organizzazione ha individuato i suoi impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani di queste ultime, nell'ambito delle attività e dei rapporti di business dell'organizzazione stessa. Gli impatti effettivi sono quelli che si stanno attualmente verificando o si sono verificati nel tempo, mentre gli impatti potenziali sono quelli che potrebbero verificarsi in futuro.

3. Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti: tutti gli impatti sono stati valutati attraverso un processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard.

4. Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione: è stata stabilita la priorità degli impatti più significativi del Gruppo e gli impatti ritenuti più rilevanti hanno guidato

l'identificazione dei temi materiali inseriti nel presente Report di Sostenibilità.

Il Gruppo ha inoltre valutato e classificato i propri impatti sulla base di due parametri, gravità e probabilità. La gravità di un impatto negativo reale o potenziale è determinata dalla sua scala (cioè quanto grave è l'impatto), dalla portata (cioè quanto è diffuso l'impatto) e dalle caratteristiche irrimediabili (quanto è difficile mitigare o sanare il danno risultante). La probabilità può essere definita come la possibilità che l'impatto si manifesti, tenendo conto delle azioni che l'azienda adotta per prevenire lo stesso. Pertanto, gli impatti generati dal Gruppo De' Longhi sono stati classificati in base al loro grado di gravità e di probabilità, ovvero sulla base della loro significatività. In seguito alle analisi svolte, il Gruppo ha approvato una lista di 13 temi materiali, dei quali tre inerenti alla sfera ambientale, due relativi alla sfera di governance e otto relativi alla sfera sociale. Infine, dopo aver identificato gli impatti significativi e aver definito i temi materiali, sono stati individuati gli indicatori GRI corrispondenti, da rendicontare all'interno del documento.

Di seguito si riporta la lista dei temi risultati materiali a seguito dell'identificazione e aggregazione degli impatti rilevanti. A ogni tema materiale sono stati associati i relativi *Topic-Specific GRI Disclosure*.



Fig. 42 - I temi materiali del Gruppo De' Longhi **GRI 3-2**

Temi materiali	Descrizione degli impatti	GRI Topic-Specific Disclosure
Gestione delle emissioni GHG e lotta al cambiamento climatico	Il consumo di combustibili fossili e di energia elettrica genera emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra che contribuiscono al cambiamento climatico. Con l'obiettivo di mitigare e contrastare il proprio impatto, il Gruppo si impegna a implementare soluzioni finalizzate al risparmio energetico e all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.	GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 GRI 305-1, 305-2
Inclusione e pari opportunità	Una gestione non adeguatamente strutturata di aspetti relativi a inclusione e pari opportunità potrebbe condurre al verificarsi di episodi di discriminazione. Attraverso policy, procedure e iniziative coordinate dal dipartimento HR, il Gruppo si impegna a ridurre il rischio del verificarsi di tali episodi.	GRI 405-1 GRI 406-1
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	L'utilizzo di materiali non riciclabili e una non adeguata gestione dei rifiuti generati durante la produzione potrebbero contribuire a dar luogo a un impatto negativo sull'ecosistema. Con lo scopo di mitigare l'impatto, il Gruppo mette in campo prassi di waste management all'avanguardia e nel pieno rispetto delle normative vigenti.	GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4 e 306-5
Salute e sicurezza dei lavoratori	La salute e la sicurezza dei lavoratori è una tematica di prioritaria rilevanza per il Gruppo. Infatti, al fine di contrastare i potenziali rischi correlati alle attività produttive, l'azienda adotta prassi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, e si impegna a implementare azioni di monitoraggio e miglioramento continuo.	GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9
Rispetto dei diritti umani	Il Gruppo è impegnato nella tutela dei diritti umani. Al fine di mitigare la probabilità di avvenimento di una violazione, sia nelle operations che lungo l'intera value chain, De' Longhi ha implementato iniziative specifiche mirate al monitoraggio delle pratiche adottate dai fornitori. Inoltre, il Gruppo eroga corsi di formazione su tematiche e procedure relative al rispetto dei diritti umani.	KPI non GRI: operazioni valutate in ambito diritti umani
Promozione di stili di vita sostenibili	Conscio del proprio ruolo di abilitatore nei confronti dei propri clienti e stakeholder, il Gruppo promuove l'adozione di stili di vita salutari, favorendo l'uso di prodotti alimentari sostenibili e diffondendo le buone pratiche per un'alimentazione sana ed equilibrata.	-

Gestione responsabile della supply chain	Una gestione della catena di fornitura non responsabile potrebbe contribuire a determinare impatti negativi di carattere ambientale e sociale. Pertanto, il Gruppo De' Longhi ha adottato strumenti e meccanismi che concretizzano il suo impegno verso la mitigazione del rischio che l'impatto si realizzi.	GRI 414-1 GRI 308-1
Innovazione ed eco-design	L'impiego non responsabile dei materiali, compresa la loro scelta in fase di approvvigionamento, potrebbe causare dei danni all'ecosistema. Per questo motivo, il Gruppo ha implementato delle linee guida con l'obiettivo di promuovere soluzioni innovative e sostenibili nella scelta dei materiali.	-
Sicurezza del prodotto ed etichettatura	Un'etichettatura non trasparente e completa potrebbe contribuire a determinare un uso incorretto del prodotto e causare danni alla sicurezza del consumatore. Allo stesso tempo, anche il mancato presidio delle tematiche di qualità nella fase di approvvigionamento e produzione potrebbe generare delle ricadute in tal senso. Pertanto, il Gruppo si impegna a garantire controlli costanti sulla qualità e sulla sicurezza del prodotto, così come sulla trasparenza nell'etichettatura.	GRI 416-1, 416-2 GRI 417-1, 417-2 e 417-3
Soddisfazione del consumatore	De' Longhi attribuisce massima importanza alla soddisfazione dei propri consumatori. Per questo, promuove attività di indagine sulle necessità e preferenze dei propri clienti, al fine di instaurare con essi un rapporto duraturo e di fiducia.	-
Etica e integrità del business	De' Longhi si impegna a svolgere il proprio business ispirandosi ai principi di integrità, trasparenza, legalità, imparzialità, prudenza, e nel rispetto delle leggi.	GRI 205-2 (b, c, e) 205-3
Attrazione e sviluppo di talenti	Insieme alla soddisfazione dei propri dipendenti, un aspetto fondamentale per il Gruppo è lo sviluppo dei talenti, leva che permette di garantire stabilità, attrattività e creazione di posti di lavoro, investendo costantemente sul capitale umano.	GRI 404-1, 404-3
Utilizzo dei dati dei consumatori	Attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione riguardanti i rischi legati alla diffusione dei dati personali, il Gruppo si impegna a garantire la tutela della privacy dei consumatori.	GRI 418-1



Il perimetro di reporting

Il presente documento rappresenta la settima edizione del Report di Sostenibilità del Gruppo De' Longhi e contiene la descrizione delle iniziative e delle attività riferite all'esercizio 2023, come anche i trend di performance del triennio 2021-2023. La raccolta degli indicatori di performance e la periodicità di rendicontazione hanno una cadenza annuale.

Il perimetro di rendicontazione 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 2023, si segnala che è stata aggiunta al perimetro una nuova società, "De' Longhi LLP", con sede in Kazakistan. La data di inclusione nel perimetro di consolidamento è coerente con quanto già previsto per i dati finanziari. Inoltre, risultano attualmente in corso le attività per l'attivazione di nuovo stabilimento del Gruppo presso Satu Mare, in Romania. Pur essendo un asset già esistente, il sito al momento non svolge alcuna attività produttiva e pertanto non è stato inserito nel perimetro di rendicontazione.

Si segnala, infine, che nelle considerazioni riguardo al perimetro societario 2023, le società DL Chile S.A., De'Longhi Brasil - Comercio a Importacao Ltda e De'Longhi Bosphorus Ev Aletleri Ticaret Anonim Sirketi sono state escluse in quanto in liquidazione o inattive e con nessun dipendente registrato al 31.12.

L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2023. Eventuali eccezioni sono indicate nelle singole sezioni sottostanti della presente nota metodologica. **[GRI 2-3]**

In coerenza con il Bilancio Consolidato, i dati riportati sono stati aggregati nelle seguenti aree:

- Europa.
- APA (Asia, Pacific, Americhe).
- MEIA (Middle East, India e Africa).

La metodologia di calcolo

Si riportano nel seguito le indicazioni metodologiche per alcuni indicatori riportati all'interno del presente Report di Sostenibilità.

Le persone del Gruppo De' Longhi

Il calcolo del personale del Gruppo suddiviso per area geografica, genere e tipologia contrattuale è stato svolto rispetto ai dati ricevuti dai diversi uffici e filiali commerciali.

Formazione in ambito anticorruzione

Per quanto riguarda l'area APA sono state considerate le ore associate ai corsi di formazione per i nuovi assunti che includono anche aspetti di etica del business o di anticorruzione.

Gli indici infortunistici

Gli indici infortunistici sono stati calcolati come riportato di seguito:

- **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 delle malattie professionali** è il rapporto fra numero totale di malattie professionali accertate e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000;
- **l'indice di gravità** è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse per infortunio e il numero

totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000;

- **le giornate di lavoro perse** rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio;
- **il tasso di assenteismo** il rapporto percentuale tra i giorni di assenza (per incapacità al lavoro) nel periodo di rendicontazione e il numero totale dei giorni lavorabili nello stesso periodo.

Sono inclusi nel calcolo degli indici su tutto il triennio i soli dipendenti, mentre è escluso il personale in stage o assunto con contratto a progetto.

I consumi energetici

I fattori di conversione utilizzati per uniformare i consumi energetici provengono dalla tabella "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Fuel properties" del DEFRA, nell'ultima versione disponibile più recente.

Nel corso del triennio 2021 - 2023, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prodotti rispettivamente 2,5 GJ, 2,6 GJ e 2,5 GJ di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, poi ceduti alla rete nazionale.

Le emissioni di gas ad effetto serra

Sono state calcolate secondo i principi richiamati all'interno standard e linee guida internazionalmente riconosciuti, come il GHG Protocol e la ISO 14064-1:2018. In particolare, i dati relativi al cambiamento climatico considerano la sola 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 a 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 2021, 2022 e 2023. Inoltre, le emissioni legate ai gas refrigeranti sono state calcolate utilizzando i *Global Warming Potential (GWP)* presenti all'interno del *Sesto Assessment Report del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)*.

Emissioni indirette (Scopo 2): le emissioni indirette corrispondono ai consumi di energia elettrica e ai consumi legati al teleriscaldamento. Le prime 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. 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 2020-2022. Per gli Stati Uniti d'America, per il calcolo delle emissioni del 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*; invece, per il 2022 e 2023 è stata utilizzata la versione più aggiornata *Green-e® Residual Mix Emission Rates* nella quale i dati sono riferiti al 2022 e 2023. Per i paesi per i quali non è risultato disponibile alcun *residual mix* si è utilizzato 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 2021-2022-2023.

Indicatori di qualità

- 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.



06

Allegati

Si riportano di seguito le tabelle di dettaglio relative agli indicatori, in conformità ai GRI Standards.

Le persone del Gruppo De' Longhi

GRI 2-7: Dipendenti															
Dipendenti, per tipologia di contratto	Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA			Gruppo De' Longhi		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Tempo indeterminato	1.708	1.710	1.658	4.624	3.837	4.477	2.710	2.387	2.637	58	52	54	9.100	7.987	8.826
<i>di cui donne</i>	676	684	676	2.776	2.271	2.573	1.273	1.110	1.201	23	21	22	4.748	4.086	4.472
<i>di cui uomini</i>	1.032	1.026	982	1.848	1.566	1.904	1.437	1.277	1.436	35	31	32	4.352	3.901	4.354
Tempo determinato	31	22	15	417	171	567	803	374	429	1	1	-	1.252	568	1.011
<i>di cui donne</i>	17	15	8	211	61	253	358	200	210	-	1	-	586	277	471
<i>di cui uomini</i>	14	7	7	206	110	314	445	174	219	1	-	-	666	291	540
Totale	1.739	1.732	1.673	5.041	4.008	5.044	3.513	2.761	3.066	59	53	54	10.352	8.555	9.837
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Full-time	1.637	1.635	1.581	4.784	3.778	4.738	3.484	2.751	3.062	58	52	53	9.963	8.217	9.434
<i>di cui donne</i>	594	604	595	2.789	2.155	2.602	1.613	1.301	1.407	23	21	21	5.019	4.081	4.625
<i>di cui uomini</i>	1.043	1.031	986	1.995	1.623	2.136	1.871	1.450	1.655	35	31	32	4.944	4.136	4.809
Part-time	102	97	92	257	230	306	29	10	4	1	1	1	389	338	403
<i>di cui donne</i>	99	95	89	197	180	224	18	9	4	-	1	1	314	285	318
<i>di cui uomini</i>	3	2	3	60	50	82	11	1	-	1	-	-	75	53	85
Totale	1.739	1.732	1.673	5.041	4.008	5.044	3.513	2.761	3.066	59	53	54	10.352	8.555	9.837
Numero di dipendenti per genere															
Totale donne	693	699	684	2.987	2.332	2.826	1.631	1.310	1.411	23	22	22	5.334	4.363	4.943
Totale uomini	1.046	1.033	989	2.054	1.676	2.218	1.882	1.451	1.655	36	31	32	5.018	4.192	4.894

Nel corso dell'anno il Gruppo si è avvalso della collaborazione di circa 1.050 lavoratori non dipendenti operanti presso gli stabilimenti del Gruppo.

GRI 401-1 (a): Numero totale e tasso di nuovi dipendenti assunti a tempo indeterminato per genere e area geografica, 2023

Area geografica	Donne		Uomini		Totale	
	Tot. (n.)	Tot. (%)	Tot. (n.)	Tot. (%)	Tot. (n.)	Tot. (%)
Italia	36	5,3%	52	5,3%	88	5,3%
Europa	1.381	48,9%	1.499	67,6%	2.880	57,1%
America & Asia-Pacific	1.235	87,5%	664	40,1%	1.899	61,9%
MEIA	6	27,3%	3	9,4%	9	16,7%
Gruppo	2.654	53,7%	2.218	45,3%	4.872	49,5%

GRI 401-1 (b): Numero totale e tasso di dipendenti a tempo indeterminato cessati per genere e area geografica, 2023

Area geografica	Donne		Uomini		Totale	
	Tot. (n.)	Tot. (%)	Tot. (n.)	Tot. (%)	Tot. (n.)	Tot. (%)
Italia	95	13,9%	52	5,3%	147	8,8%
Europa	828	29,3%	997	45,0%	1.825	36,2%
America & Asia-Pacific	1.063	75,3%	564	34,1%	1.627	53,2%
MEIA	1	4,5%	3	9,4%	4	7,4%
Gruppo	1.987	40,2%	1.616	33,0%	3.603	36,6%

GRI 405-1: Composizione per età e genere degli organi di governo

Composizione del CdA della Capogruppo	Unità di misura	Italia			
		2021	2022	2023	
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	-	-	-
	Oltre 50 anni	n	8	6	6
Totale uomini	n	8	6	6	
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	3	4	4
Totale donne	n	4	5	5	
Totale	n	12	11	11	

GRI 405-1: Composizione per età e genere dei dipendenti			
Composizione del personale - Dettaglio al 2023		Unità di misura	Gruppo De' Longhi
Manager			
Uomini	Meno di 30 anni	%	-
	Da 30 a 50 anni	%	1,5%
	Oltre 50 anni	%	1,2%
Totale uomini		%	2,7%
Donne	Meno di 30 anni	%	-
	Da 30 a 50 anni	%	0,6%
	Oltre 50 anni	%	0,2%
Totale donne		%	0,8%
Totale		%	3,5%
Impiegati			
Uomini	Meno di 30 anni	%	2,4%
	Da 30 a 50 anni	%	11,6%
	Oltre 50 anni	%	3,9%
Totale uomini		%	17,9%
Donne	Meno di 30 anni	%	2,3%
	Da 30 a 50 anni	%	9,8%
	Oltre 50 anni	%	2,5%
Totale donne		%	14,6%
Totale		%	32,4%
Operai			
Uomini	Meno di 30 anni	%	6,9%
	Da 30 a 50 anni	%	15,6%
	Oltre 50 anni	%	6,7%
Totale uomini		%	29,2%
Donne	Meno di 30 anni	%	5,7%
	Da 30 a 50 anni	%	20,6%
	Oltre 50 anni	%	8,6%
Totale donne		%	34,9%
Totale		%	64,1%

GRI 403-9 - Infortuni e indici infortunistici				
Aggregato di Gruppo		2021	2022	2023
Ore lavorate totali	h.000	21.227	18.873	20.420
Infortuni	n.	82	54	56
<i>di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	n.	4	-	4
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Malattie professionali	n.	2	2	2
Indice di frequenza	-	3,9	2,9	2,7
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-
Tasso di malattia occupazionale	-	0,1	0,1	0,1

GRI 403-9 - Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti				
Aggregato di Gruppo		2021	2022	2023
Ore lavorate totali	h.000	5.343	2.120	3.046
Infortuni	n.	12	14	18
<i>di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	n.	7	5	7
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Indice di frequenza	-	2,2	6,6	5,9
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-

La riduzione degli impatti ambientali

GRI 302-1: Consumi energetici										
Consumi energetici	u.m.	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ¹			Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	3.948	4.945	3.015	7.181	8.883	12.253	11.129	13.828	15.268
Gasolio	GJ	6.991	5.696	6.063	18.274	18.759	18.008	25.265	24.455	24.071
Gas naturale	GJ	42.869	66.777	114.228	5.115	5.934	3.932	47.984	72.711	118.160
GPL	GJ	518	347	304	712	707	607	1.231 ²	1.054	911
Olio combustibile	GJ	-	-	-	61	1	-	61	1	-
Totale	GJ	54.327	77.765	123.610	31.343	34.284	34.800	85.670	112.049	158.410
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.423	3.338	3.104	-	-	69	3.423	3.338	3.173
Totale consumi diretti	GJ	57.750	81.103	126.714	31.343	34.284	34.869	89.093	115.387	161.583
Consumi indiretti										
Energia elettrica	GJ	296.557	218.380	240.890	34.291	35.398	33.812	330.848	253.778	274.702
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	2.322	2.599	1.059	2.322	2.599	1.059
Raffrescamento	GJ	-	-	-	-	367	358	-	367	358
Totale consumi indiretti	GJ	296.557	218.380	240.890	36.613	38.364	35.229	333.170	256.744	276.119
Consumi totali	GJ	354.307	299.483	367.604	67.956	72.648	70.098	422.263	372.130	437.702

1 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.

2 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.

GRI 305-1 ³ e GRI 305-2: Emissioni dirette e indirette di gas serra (GHG) Scopo 1 e Scopo 2									
Emissioni [ton CO ₂]	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ⁴			Gruppo De' Longhi		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Dirette	3.249	3.067	2.166	2.215	2.416	2.947	5.464	5.483	5.113
Indirette - Location Based	35.523	25.544	34.376	3.460	3.608	3.374	38.983	29.152	37.750
Indirette - Market Based	23.452	16.417	5.128	1.974	4.259	4.133	25.426	20.496	9.261
TOT (Dirette + Indirette - Location Based)	38.772	28.611	36.542	5.675	6.024	6.321	44.447	34.635	42.863
TOT (Dirette + Indirette - Market Based)	26.701	19.484	7.294	4.189	6.675	7.080	30.890	25.979	14.374

GRI 306-3, 306-4 e 306-5 (2020): Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento												
Metodo di smaltimento	Rifiuti pericolosi [ton]						Rifiuti non pericolosi [ton]					
	2021	%	2022	%	2023	%	2021	%	2022	%	2023	%
Riuso	1	0,3%	1	0,6%	-	-	0	0,0%	0	0,0%	220	1,8
Recupero	21	7,3%	19	9,8%	34	15,3	2.396	19,4%	2.055	22,6%	1.907	15,7
Incenerimento (incluso il recupero di energia)	33	11,4%	46	24,5%	54	23,7	904	7,3%	500	5,5%	428	3,5
Incenerimento	48	16,4%	28	14,6%	82	36,1	0	0,0%	18	0,2%	-	-
Riciclo	10	3,4%	35	18,3%	18	8,1	8.572	69,2%	5.989	65,8%	8.859	73,1
Compostaggio	0	0,0%	0	0,0%	-	-	198	1,6%	50	0,6%	18	0,2
Stoccaggio	51	17,6%	7	3,6%	-	-	23	0,2%	14	0,1%	-	-
Discarica	67	23,0%	11	5,6%	2	0,8	215	1,7%	190	2,1%	406	3,4
Altro - Trattamento chimico	59	20,4%	44	23%	36	16	5	0,0%	277	3,0%	281	2,3
Altro - Trattamento biologico	0	0,0%	0	0,0%	-	-	67	0,5%	12	0,1%	-	-
Totale rifiuti prodotti	290	100%	190	100%	226	100%	12.379	100%	9.104	100%	12.119	100%

3 Nel 2023 è stato contabilizzato nelle emissioni dirette Scope 1 il dato relativo alle emissioni derivate dalla dispersione di F-Gas, che non era disponibile per il biennio di rendicontazione 2021-22.

4 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.



07

**GRI
Content
Index**

GRI 1: DICHIARAZIONE D'USO

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo De' Longhi S.p.A. ha riportato le seguenti informative nel GRI Content Index per il periodo di rendicontazione 01/01/2023 - 31/12/2023, secondo la modalità <i>in accordance</i> to GRI Standard
Utilizzato GRI 1	GRI 1: Principi Fondamentali 2021
Standard di settore GRI pertinenti	[N/A]

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Nota	Omissioni
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES 2021					
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione					
2-1	Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo e dove operiamo	Pag. 7		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	5. Nota Metodologica	Pag. 65		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5. Nota Metodologica	Pag. 65		
2-4	Revisione delle informazioni			L'organizzazione non ha effettuato nessuna revisione nel periodo di rendicontazione	
2-5	Assurance esterna	Il presente documento non è stato oggetto di attività di Assurance			
Attività e lavoratori					
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo e dove operiamo 1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 7, 9		
2-7	Dipendenti	2.1 La comunità degli Everyday Makers 6. Allegati	Pag. 25, 68		
2-8	Lavoratori non dipendenti	6. Allegati	Pag. 68		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Nota	Omissioni
Governance					
2-9	Struttura e composizione della governance	1.2 Realizzare un'impresa di valore 1.3 Il nostro percorso di sostenibilità	Pag. 10-11, 17		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 11		
2-11	Presidente del massimo organo di governo	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 10		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.3 Il nostro percorso di Sostenibilità	Pag. 18		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.3 Il nostro percorso di Sostenibilità	Pag. 17		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.3 Il nostro percorso di Sostenibilità	Pag. 20		
2-15	Conflitti d'interesse	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-16	Comunicazione delle criticità	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.3 Il nostro percorso di Sostenibilità	Pag. 17		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 11		
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale			Informazione non rendicontata per ragioni di riservatezza	

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Nota	Omissioni
Strategia, politiche e prassi					
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Intervista all'Amministratore Delegato	Pag. 3-4		
2-23	Impegno in termini di policy	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1.2 Realizzare un'impresa di valore 1.3 Il nostro percorso di sostenibilità	Pag. 12, 17-18		
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	1.2 Realizzare un'impresa di valore 1.3 Il nostro percorso di sostenibilità	Pag. 12-14, 20-21		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 12		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1.2 Realizzare un'impresa di valore 3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 16, 41		
2-28	Appartenenza ad associazioni	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 9		
Coinvolgimento degli stakeholder					
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 9		
2-30	Contratti collettivi	2.1 La comunità degli Everyday Makers	Pag. 26		
GRI 3 TEMI MATERIALI 2021					
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	5. Nota Metodologica	Pag. 61-64		
3-2	Elenco di temi materiali	5. Nota Metodologica	Pag. 63, 64		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
MATERIAL TOPICS					
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA					
PERFORMANCE ECONOMICA					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 11, 61-64		
GRI 201: Performance Economica 2016					
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 11		
ANTICORRUZIONE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 15-16, 61-64		
GRI 205: Anticorruzione 2016					
205-2	Comunicazione e formazione riguardo a politiche e procedure sull'anticorruzione	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 15-16		La rendicontazione non comprende la comunicazione e formazione rivolta ai membri degli enti di governo
205-3	Incidenti di corruzione e azioni intraprese	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 16		
COMPORAMENTO ANTI CONCORRENZIALE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 16, 61-64		
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016					
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, anti-trust e pratiche monopolistiche	1.2 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 16		
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE					
ENERGIA					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 54-56, 61-64		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
GRI 302: Energia 2016					
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 56		
302-3	Intensità energetica	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 56		
302-4	Riduzione del consumo di energia	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 54		
EMISSIONI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 57, 61-64		
GRI 305: Emissioni 2016					
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 57		
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 57		
RIFIUTI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 58-59, 61-64		
GRI 306: Rifiuti 2020					
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 58-59		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	4.3 Ridurre la nostra impronta ambientale	Pag. 58-59		
306-3	Rifiuti prodotti	6. Allegati	Pag. 58-59, 72		
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	6. Allegati	Pag. 58-59, 72		
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	6. Allegati	Pag. 58-59, 72		
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 4.2 Responsabilità lungo tutta la catena del valore	Pag. 53, 61-64		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori					
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	4.2 Responsabilità lungo tutta la catena del valore	Pag. 53		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE					
OCCUPAZIONE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 2.1 La comunità degli Everyday Makers	Pag. 25-27, 61-64		
GRI 401: Occupazione 2016					
401-1	Nuove assunzioni e turnover	2.1 La comunità degli Everyday Makers 6. Allegati	Pag. 25-27, 69		
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32, 61-64		
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018					
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-3	Servizi di medicina del lavoro	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro	Pag. 32		
403-9	Infortuni sul lavoro	2.3 La Sicurezza sul luogo di lavoro 6. Allegati	Pag. 32, 70		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
FORMAZIONE E ISTRUZIONE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	2.2 Supportare le nostre persone nel percorso di crescita 5. Nota metodologica	Pag. 30-31, 61-64		
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016					
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	2.2 Supportare le nostre persone nel percorso di crescita	Pag. 30-31		
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una regolare valutazione delle performance e una revisione dello sviluppo della propria carriera	2.2 Supportare le nostre persone nel percorso di crescita	Pag. 30-31		
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	2.1 La comunità degli Everyday Makers 5. Nota metodologica	Pag. 25-29, 61-64		
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016					
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	2.1 La comunità degli Everyday Makers 6. Allegati	Pag. 25-29, 69		
NON DISCRIMINAZIONE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	2.1 La comunità degli Everyday Makers 5. Nota metodologica	Pag. 28-29, 61-64		
GRI 406: Non discriminazione 2016					
406-1	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	2.1 La comunità degli Everyday Makers	Pag. 28-29		
VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER IMPATTI SOCIALI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 4.2 Responsabilità lungo tutta la catena del valore	Pag. 53, 61-64		
GRI 414: Valutazione dei fornitori per impatti sulla società 2016					
414 -1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	4.2 Responsabilità lungo tutta la catena del valore	Pag. 53		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 3,1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41, 61-64		
GRI 416: Salute e Sicurezza dei consumatori 2016					
416-1	Valutazioni degli impatti dei prodotti e servizi su salute e sicurezza	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41		
416-2	Casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41		
MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 3,1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41, 61-64		
GRI 417: Marketing ed Etichettatura dei prodotti 2016					
417-1	Requisiti per le informazioni e l'etichettatura dei prodotti	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41		
417-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41		
417-3	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 41		
PRIVACY DEL CLIENTE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 3,1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 38-39, 61-64		
GRI 418: Privacy del cliente 2016					
418-1	Reclami motivati relativi a perdita di dati del cliente	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 38-39		

GRI Standard	Disclosure	Ubicazione	N. Pagina	Note	Omissioni
INDICATORI NON GRI					
INNOVAZIONE ED ECO-DESIGN					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 3,1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 38, 61-64		
	First time fix (FTF) indicator	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 38		
	First time quality (FTQ) indicator	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 38		
SODDISFAZIONE DEL CONSUMATORE					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 3,1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 40, 61-64		
	Service call rate (SCR) indicator	3.1 Design, qualità e funzionalità nel DNA di ogni prodotto	Pag. 40		
PROMOZIONE DI STILI DI VITA SOSTENIBILI					
GRI 3: Temi materiali 2021					
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Nota Metodologica 1.3 Il nostro percorso di Sostenibilità	Pag. 46, 61-64		
INDICATORI NON MATERIALI					
GRI 305: Emissioni 2016					
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	4.3 La nostra impronta ambientale	Pag. 58		
GRI 415: Politica pubblica 2016					
415-1	Contributi politici	1.3 Realizzare un'impresa di valore	Pag. 15		

DēLonghi Group



KENWOOD

BRAUN

nutribullet.

Ariete