



Estendo

**Bilancio di
Sostenibilità
2024**

Approvato dal CDA in data

27/03/2026



© Estendo S.p.A. 2024

Società di capitali a proprietà privata

Miasino (NO) Via Circonvallazione Snc – CAP 28010

P.I. / C.F. / R.I. 01952030037

REA 206344

Cap. Soc. 2.000.000 €

PEC contabilita.estendo@pec.it

Indice dei Contenuti

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	6
NOTA METODOLOGICA	7
HIGHLIGHTS	9
IL BUSINESS E LA CULTURA AZIENDALE DEL GRUPPO	9
La Storia del Gruppo	9
Struttura e composizione della governance	12
Attività e catena del valore	16
IL NOSTRO PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE	18
L'Analisi di Materialità	20
L'IMPEGNO PER UN FUTURO SOSTENIBILE iniziative	24
"Reduce, Reuse, Recycle"	24
Riparabilità.....	26
Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica.....	27
GHG Inventory: Scope 1 e Scope 2.....	30
GHG Inventory: Scope 3.....	31
TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO.....	38
Distribuzione dei dipendenti	40
Salute e Sicurezza dei Lavoratori.....	40
Cultura Inclusiva e Diritti Umani.....	42
Composizione e diversità del personale	43
Distribuzione ore di formazione.....	44
QUALITÀ DEI SERVIZI E CUSTOMER CARE.....	45
Soddisfazione dei Clienti	45
COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE	47
Compliance e Pratiche di Governance	48
Gestione dei Rischi ESG	51
Sicurezza dei Sistemi Informativi e Tutela della Privacy.....	52
CATENA DEL VALORE SOSTENIBILE.....	55
APPENDIX I: GRI CONTENT INDEX.....	57
APPENDIX II: TABELLE	61

Tabella 1: Consiglio di amministrazione Estendo S.p.A.....	61
Tabella 2: Organo Dirigente Estendo S.p.A.....	62
Tabella 3: Collegio Sindacale Estendo S.p.A.....	62
Tabella 4: Consiglio di amministrazione Stargate Global Engineering S.r.l.....	63
Tabella 5: Consiglio di amministrazione Solutions Factory S.r.l.....	63
Tabella 6: Prodotti recuperati.....	64
Tabella 7: Rifiuti prodotti.....	64
Tabella 8: Consumi Energetici del gruppo	64
Tabella 9: Emissioni di Scope 1	65
Tabella 10: Emissioni di Scope 2 Location-Based	66
Tabella 11: Emissioni di Scope 2 Market-Based.....	67
Tabella 12: Emissioni di Scope 3.....	67
Tabella 13: Scheda riassuntiva emissioni Gruppo Estendo	68
Tabella 14: Misure di intensità carbonica	68
Tabella 15: Distribuzione dei dipendenti per genere e contratto lavorativo del Gruppo.....	69
Tabella 16: Distribuzione dei Dipendenti per genere e contratto lavorativo 2024.....	69
Tabella 17: Distribuzione delle assunzioni, dimissioni e turnover.....	70
Tabella 18: Diversità dei dipendenti	72
Tabella 19: Numero e distribuzione di dipendenti formati.....	74
Tabella 20: Distribuzione ore formazione	75
Tabella 21: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione - Organo di Governo di Estendo	77
Tabella 22: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione - Dipendenti di Estendo.....	77
Tabella 23: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione - Partner Commerciali	78
Tabella 24: Numero totale e percentuale di formazione in materia di anticorruzione - Organo di Governo di Estendo	78
Tabella 25: Numero totale e percentuale di formazione in materia di anticorruzione - Dipendenti.....	79
Tabella 26: Valore economico direttamente generato e distribuito	79

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Cari Stakeholder,

Vi presentiamo il secondo Bilancio di Sostenibilità di Estendo S.p.A. e delle sue società controllate (in seguito anche “il Gruppo Estendo” o “il Gruppo”); un documento che riflette non solo il nostro impegno per una crescita economica sostenibile, ma anche il profondo rispetto verso l'ambiente, le persone e le comunità con cui interagiamo quotidianamente.

Il Gruppo Estendo persegue da sempre un obiettivo chiaro: garantire qualità, flessibilità e affidabilità a chiunque decida di contare su di noi. Con circa 16,5 milioni di famiglie che hanno già scelto il Gruppo Estendo - allungando la vita utile di oltre 21 milioni di apparecchiature elettroniche - riconosciamo l'importanza di essere un partner di fiducia, capace di rispondere con competenza e velocità alle esigenze di un mercato in continua evoluzione.

Nel corso di quest'anno, abbiamo continuato a lavorare con dedizione per innovare i nostri servizi, mirando sempre all'eccellenza, al massimo allineamento con i bisogni emergenti dei consumatori, ma anche a condurre il business in maniera etica e rispettosa delle persone e dell'ambiente. Da anni, il Gruppo si distingue non solo per la qualità dei suoi servizi post-vendita, ma anche per l'offerta di soluzioni a valore aggiunto, come, tra gli altri, la riparazione di dispositivi, nonché la commercializzazione di telefoni e altre apparecchiature ricondizionate. Il nostro impegno per un futuro più verde è alla base delle nostre scelte strategiche, con la *Digital Transformation* e una crescente attenzione alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

I valori che ci guidano, quali Ascolto, Qualità, Etica, Innovazione e Responsabilità, sono al centro di ogni nostra decisione. Questi principi regolano il nostro modo di operare e ci spingono a superare le aspettative di chi ci sceglie, assicurando trasparenza, affidabilità e rispetto dell'ambiente e della società. Per questo motivo, abbiamo voluto raccontarvi in questo Documento.

A nome del Gruppo desideriamo ringraziare ciascuno di voi: clienti, collaboratori, partner e fornitori per la fiducia che continuate a riporre in noi. Siamo orgogliosi di far parte di una grande squadra che condivide valori e obiettivi comuni, e che contribuisce ogni giorno al successo e alla crescita del nostro gruppo. Guardiamo al futuro con ottimismo e determinazione, consapevoli delle sfide che ci attendono ma sicuri che, insieme, riusciremo a costruire un percorso capace di creare valore duraturo.

Grazie per il vostro continuo supporto.

L'Amministratore Delegato del Gruppo Estendo



NOTA METODOLOGICA

Il **Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Estendo** (di seguito anche "Documento", "Bilancio", "Report" o "Rendicontazione di sostenibilità") è stato redatto con l'obiettivo di garantire una comprensione chiara, completa e trasparente delle attività aziendali, del loro andamento e degli impatti economici, sociali e ambientali. Attraverso questo documento, il Gruppo Estendo si impegna a fornire una rendicontazione quanto più accurata ed esaustiva dei risultati raggiunti, così come delle sfide future.

Il Report è stato redatto su base volontaria utilizzando la modalità **"with reference to GRI Standards"** della **Global Reporting Initiative (GRI)**¹, nella loro versione aggiornata del 2021. I dati contenuti nel Bilancio si riferiscono all'anno fiscale 2024 (1° gennaio - 31 dicembre) e trattano i temi più rilevanti per il Gruppo in relazione agli aspetti **ambientali, sociali** e di **governance (ESG)**. Per quanto concerne il **GHG Inventory**, le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3 sono state calcolate seguendo le linee guida del **GHG Protocol**². Ulteriori dettagli metodologici, inclusi i criteri utilizzati per la rendicontazione delle emissioni e i consumi energetici, sono riportati nella sezione **"Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica"** della presente Rendicontazione di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione comprende la società **Estendo S.p.A.** e le sue società controllate **Solutions Factory S.r.l.** e **Stargate Global Engineering S.r.l.**, che insieme formano il **Gruppo Estendo**. La società controllata **Beebol Suite S.r.l.**³ è invece stata esclusa dal presente Bilancio in quanto non impiega dipendenti e si affida per la gestione in outsourcing delle proprie attività a Solutions Factory S.r.l. e Stargate Global Engineering S.r.l., mentre la società Estendo Maroc S.à r.l. è stata esclusa in quanto cessata nel 2024 a seguito di liquidazione:

All'interno del perimetro sono incluse tutte le sedi del Gruppo in particolar modo:

- Per **Estendo S.p.A.**, si è considerata la sede legale in **Via Circonvallazione SNC - 28010 Miasino (NO)**, che ospita l'area Finance e la Centrale Operativa, e l'unità locale in **Via Amilcare Ponchielli 3 - 20063 Cernusco Sul Naviglio (MI)**, dove si trovano le funzioni di logistica, magazzino, laboratorio, area commerciale, marketing e IT.
- Per **Solutions Factory S.r.l.** e **Stargate Global Engineering S.r.l.**, si sono considerate le sedi legali e operative in **Largo Guido Novello 1/F - 50126 Firenze (FI)**.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo è focalizzato su **12 temi materiali**, identificati attraverso un'**analisi di materialità** ispirata allo **standard GRI 3**. Ogni tema materiale è

¹ [GRI - Standards \(globalreporting.org\)](https://www.globalreporting.org/)

² [GHG Protocol Standards and Guidance Update Process | GHG Protocol](#)

³ Si segnala che la società Beebol Suite S.r.l. nel 2025 è stata fusa per incorporazione in Solutions Factory S.r.l.

stato successivamente associato a specifici **indicatori GRI**. Al fine di garantire trasparenza nella rendicontazione, l'Appendice del presente Documento riporta un **GRI Content Index** dove sono indicati gli standard specifici utilizzati per rendicontare le diverse informazioni relative a tali temi materiali.

La raccolta delle informazioni qualitative e quantitative presenti nel Report ha coinvolto tutte le funzioni aziendali.

Per qualsiasi domanda o chiarimento sul Bilancio di Sostenibilità 2024, è possibile contattare: comitatoeesg@estendo.it

HIGHLIGHTS



FIGURA 1

IL BUSINESS E LA CULTURA AZIENDALE DEL GRUPPO

La Storia del Gruppo

Il **Gruppo Estendo** è un leader nel settore dei servizi di estensione di assistenza tecnica, offrendo garanzie convenzionali estese su prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici, principalmente attraverso il canale distributivo della grande distribuzione specializzata. Oltre a questo, il Gruppo è specializzato nell'offerta di servizi a "valore aggiunto" (es. estensioni di assistenza, attività di *kitting* e logistiche), forniti in modalità B2B a grandi operatori di telefonia e *system integrator*. Il Gruppo Estendo si occupa infine della commercializzazione e riparazione di prodotti di telefonia mobile usata e rigenerata, nonché della vendita di accessori e ricambi, supportata da una rete di affiliazione commerciale in continua crescita.

La storia del **Gruppo Estendo** ha radici profonde nella volontà di rispondere ai bisogni dei consumatori con un servizio innovativo e di alta qualità. Nato nel 2004 da un'intuizione vincente, il Gruppo ha capito fin da subito che i consumatori non desideravano semplicemente estensioni di garanzia, ma una soluzione completa e affidabile per la gestione dei loro acquisti tecnologici e di elettronica di consumo. Oggi,

il Gruppo è tra i principali *player* in Italia per le **estensioni di assistenza**. Ogni giorno Estendo supporta il buon funzionamento degli acquisti di circa 4,5 milioni di famiglie italiane, con circa 5,8 milioni di contratti attivi al 31.12.2024. Fin dai suoi inizi, il Gruppo Estendo si è posto come obiettivo quello di creare una rete di assistenza post-vendita solida e capillare, capace di coprire tutto il territorio nazionale. Grazie a una fitta rete di **Centri di Assistenza Tecnica (CAT)** e a un servizio clienti operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con ausilio di operatori dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, il Gruppo offre soluzioni rapide ed efficaci ai problemi tecnici legati ai prodotti di elettronica di consumo. Con circa **100.000 richieste di interventi di riparazione all'anno**, il Gruppo si è distinto per la sua capacità di offrire supporto tempestivo e specializzato ai propri clienti. Oltre **900 sono i CAT** che nel corso del 2024 hanno effettuato almeno un intervento di riparazione.



La cultura aziendale del Gruppo è profondamente radicata nei suoi valori di Ascolto, Qualità, Etica, Impegno, Dedizione, Responsabilità, Appartenenza, Innovazione, Valorizzazione e Controllo, che guidano ogni aspetto del lavoro quotidiano. Il Gruppo crede fermamente che il suo successo non sia solo legato ai numeri, ma anche alla capacità di **ascoltare** i clienti, rispondendo alle loro esigenze in modo puntuale e personalizzato. Inoltre, il **rispetto per l'ambiente** e l'attenzione alla **responsabilità sociale** sono pilastri fondamentali della cultura aziendale, sostenuti dalla continua innovazione nei processi e nei servizi offerti.

Nel corso degli anni, il Gruppo Estendo ha ampliato la propria offerta, sviluppando proposte all'avanguardia e a valore aggiunto che vanno oltre la semplice riparazione. Oggi, il Gruppo fornisce assistenza per elettrodomestici, dispositivi informatici e

smartphone, garantendo una seconda vita ai dispositivi anche tramite attività di riparazione svolte internamente per i telefoni ricondizionati.

Questa filosofia, basata sulla **durabilità** e il **recupero** dei prodotti, si sposa perfettamente con l'impegno del Gruppo per la sostenibilità, contribuendo a ridurre gli sprechi e a minimizzare l'impatto ambientale.

La **flessibilità** e la **qualità** sono altri due valori cardine per il Gruppo, che si impegna a garantire sempre il massimo livello di servizio. Il continuo miglioramento dei processi e dei sistemi di lavoro riflette l'attenzione del Gruppo nel rispondere alle esigenze in costante evoluzione dei consumatori. Il **patto di fiducia** che il Gruppo ha stretto con i suoi clienti si basa su una promessa di **affidabilità** e **dedizione**, elementi che rappresentano il cuore della sua cultura aziendale.

Inoltre, il Gruppo Estendo si distingue per l'attenzione verso i propri dipendenti, i quali sono considerati parte integrante della "famiglia Estendo". La **valorizzazione delle persone** è al centro delle politiche aziendali, con un forte impegno nel promuovere lo sviluppo professionale e personale dei collaboratori. Questa attenzione si riflette anche nella struttura organizzativa, che incentiva la collaborazione e la responsabilità condivisa per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

Infine, il Gruppo Estendo ha fatto della **trasparenza** e dell'**etica** i pilastri su cui costruire le proprie relazioni con clienti, partner e fornitori. Il Gruppo promuove una gestione chiara e responsabile, garantendo che ogni decisione sia presa con l'obiettivo di mantenere la fiducia di tutti i suoi stakeholder. A conferma di ciò, il Gruppo si attiene rigorosamente alle normative nazionali e internazionali, rispettando i più alti standard di conformità in materia di *compliance*, etica e *corporate governance*.

Struttura e composizione della governance

La struttura di corporate governance del Gruppo Estendo è articolata nel **Consiglio di Amministrazione**, nell'**Organo Dirigente** e, per Estendo S.p.A., anche nell'**Organismo di Vigilanza** e nel **Collegio Sindacale**. Successivamente alla chiusura del periodo di rendicontazione, nel corso del 2025, è stato formalmente istituito un Gruppo di Lavoro, che ha avuto un ruolo fondamentale nella realizzazione del presente Bilancio di Sostenibilità.

Di seguito vengono presentate le informazioni relative alle singole società del Gruppo.

Estendo S.p.A.

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** di **Estendo S.p.A.**⁴ (in seguito anche "Estendo") è il più alto organo di governo ed è composto da un totale di nove membri nominati dal socio unico **Aurora Otto S.p.A.** Al suo interno vi sono due membri esecutivi e sette non esecutivi. I membri esecutivi, sono l'Amministratore Delegato ed un Consigliere con incarichi operativi; sono entrambi "Dependent" della Società e non possiedono requisiti di indipendenza.⁵

I sette membri non esecutivi si suddividono in cinque "Dependent" che svolgono prevalentemente il ruolo di Consiglieri e due "Independent". Tra gli "Independent" il Presidente, che pur non ricoprendo alcuna funzione operativa all'interno della società, svolge un ruolo di supervisione imparziale. I membri non esecutivi non partecipano direttamente alla gestione quotidiana dell'azienda, ma offrono un contributo prezioso in termini di monitoraggio e supporto strategico. Inoltre, alcuni di loro detengono incarichi anche in altri consigli di amministrazione.

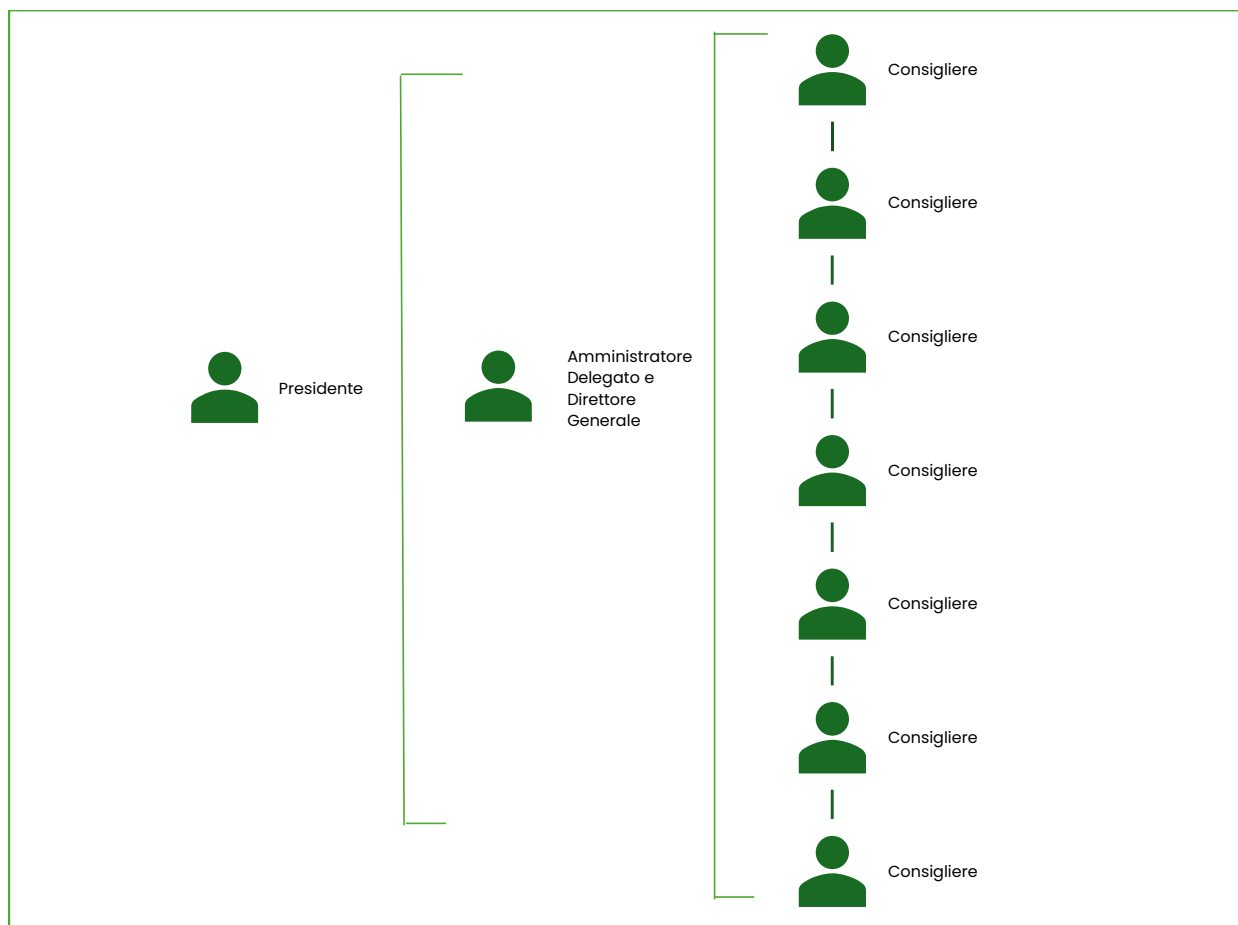
Il Consiglio di Amministrazione ha diverse responsabilità chiave, tra cui l'approvazione di piani industriali e di business, nonché eventuali modifiche a questi ultimi. L'Amministratore Delegato, oltre a predisporre le proposte relative a tali piani, è responsabile del loro sviluppo. Il Consiglio delibera su questioni di natura industriale, commerciale o strategica, incluse quelle che riguardano nuove iniziative imprenditoriali, collaborazioni con terzi e progetti di rilevanza strategica. Le deleghe operative sono conferite principalmente all'Amministratore Delegato, entro i limiti stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Gli obiettivi di assicurare il corretto funzionamento dell'azienda e l'allineamento delle attività operative con le strategie approvate dal Consiglio vengono inoltre perseguiti attraverso il regolare coordinamento tra l'Amministratore Delegato ed i singoli responsabili di funzione.

⁴Il dettaglio della composizione del Consiglio di Amministrazione di Estendo S.p.A. è fornito in Appendice, alla Tabella 1.

⁵ La presente voce fa riferimento al concetto di indipendenza contenuto nelle Linee guida per il punto 2-9-c-ii dello standard Global Reporting Initiative 2 - Informativa Generale. "Indipendenza" si riferisce alle condizioni che consentono ai membri del massimo organo di governo di esercitare un giudizio indipendente, libero da qualsiasi influenza esterna o conflitti d'interessi.

Il Consiglio di Amministrazione al 31/12/2024



L'**Organo Dirigente**⁶ di Estendo è costituito da sei membri esecutivi, tutti dipendenti a tempo indeterminato della società. Ciascuno di essi riveste un ruolo specifico nella gestione aziendale, coprendo posizioni come quella di Direttore Generale, Direttore Finanziario, Direttore Commerciale, Direttore dei Sistemi Informativi e Direttore Operativo. L'Organo Dirigente è incaricato di implementare le decisioni strategiche stabilite dal Consiglio di Amministrazione e di gestire le attività operative quotidiane dell'azienda.

Struttura Organo Dirigente



Il **Collegio Sindacale**⁷ del Gruppo Estendo è composto da cinque membri – di cui tre effettivi e due supplenti. Oltre a rivestire un ruolo centrale nel controllo societario, i suoi componenti svolgono anche numerosi incarichi presso altri collegi sindacali e/o Consigli d'Amministrazione.

⁶ Il dettaglio della composizione dell'Organo Dirigente di Estendo S.p.A. è fornito in Appendice, alla Tabella 2.

⁷ Il dettaglio della composizione del Collegio Sindacale è fornito in Appendice, alla Tabella 3.

Organismo di Vigilanza (OdV)

L'**Organismo di Vigilanza** di Estendo S.p.A. è composto da tre membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione, con un mandato della durata di tre anni, rinnovabile. L'Organismo ha la responsabilità di vigilare sull'adozione, corretta implementazione e osservanza del Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, monitorando costantemente i processi aziendali e prevenendo il verificarsi di eventuali illeciti. I suoi membri, esperti in ambito giuridico e aziendale, assicurano un'accurata supervisione dei rischi di compliance e una gestione efficiente dei controlli interni.

Stargate Global Engineering S.r.l.

Il **Consiglio di Amministrazione (Cda)**⁸ di **Stargate Global Engineering S.r.l.** (in seguito anche "SGE"), il più alto organo di governo dell'azienda, è nominato dall'**Assemblea dei Soci**. Essendo SGE una società a socio unico, interamente controllata da **Estendo**, è soggetta alla direzione e al coordinamento di quest'ultima. Il Consiglio di Amministrazione di Stargate Global Engineering è composto da tre membri, tra cui il Presidente, l'Amministratore Delegato ed un consigliere. Il Presidente è un membro non esecutivo e "**Independent**", il cui mandato è valido fino all'approvazione del bilancio del 31 dicembre 2026. I due membri esecutivi del CdA, l'Amministratore Delegato ed il consigliere risultano entrambi "**Dependent**" e hanno mandati che scadono con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2026.

L'Amministratore Delegato detiene incarichi in altri consigli di amministrazione.



Solution Factory S.r.l.

Il **Consiglio di Amministrazione (Cda)**⁹ di **Solutions Factory S.r.l.** (in seguito anche "SF"), il più alto organo di governo dell'azienda, viene anch'esso nominato dall'**Assemblea dei Soci**. Essendo una società a socio unico, è interamente controllata da **Estendo S.p.A.** e soggetta alla sua direzione e coordinamento. Il Consiglio di Amministrazione di Solutions Factory S.r.l. è composto da tre membri, tra cui il Presidente, l'Amministratore Delegato ed un consigliere. Il **Presidente** è un membro non esecutivo e "**Independent**", con un mandato valido fino all'approvazione del bilancio del 31 dicembre 2026. Tra i membri esecutivi, l'Amministratore **Delegato** detiene altri incarichi in altri consigli di amministrazione. L'altro membro esecutivo svolge il ruolo di Consigliere, con un incarico

⁸ Il dettaglio della composizione del Consiglio di Amministrazione di Stargate Global Engineering S.r.l. è fornito in Appendice, alla Tabella 4.

⁹ Il dettaglio della composizione del Consiglio di Amministrazione di Solutions Factory S.r.l. è fornito in Appendice, alla Tabella 5.

in un altro consiglio di amministrazione e incarichi da procuratore. Entrambi i membri esecutivi risultano "Dependent" ed il loro mandato ha la scadenza fissata al 31 dicembre 2026.



Comitato Etica e ESG (EESG)

Nel periodo successivo alla chiusura del presente Bilancio, **il Gruppo Estendo ha istituito il Comitato Etica e ESG**, un passaggio fondamentale verso una governance sempre più strutturata e trasparente. Questo comitato rappresenta l'evoluzione naturale di un percorso già intrapreso da tempo. Negli anni precedenti, infatti, il Gruppo ha lavorato intensamente per integrare i principi di sostenibilità, diversità e inclusione nella propria strategia aziendale e nelle attività operative quotidiane.

Il rafforzamento della governance della sostenibilità aveva già trovato un primo approccio nel 2021 nella creazione della policy interna "*Struttura di Governance della Sostenibilità*". Tale documento guida definisce i principi e gli impegni che ruoli apicali e funzioni aziendali sono chiamati a rispettare, dalla definizione delle strategie alla selezione di partner e fornitori, fino alla gestione operativa delle tematiche ESG. A garantire questa integrazione, un team composto dai responsabili di funzione, coordinato dal CEO, ha operato attivamente nel corso degli anni, promuovendo una cultura aziendale basata sui valori di sostenibilità e supervisione delle iniziative ESG.

Con la formalizzazione del *Comitato Etica e ESG* nel 2025, il Gruppo Estendo compie un ulteriore passo avanti, consolidando un modello di governance che unisce esperienza e visione strategica. Il Comitato avrà il compito di supervisionare l'attuazione del Piano ESG, promuovere valori fondamentali come la sostenibilità, la diversità e l'inclusione e garantire il rispetto del Codice Etico. Il CEO continuerà a svolgere un ruolo centrale, coordinando le attività del Comitato e proponendo al Consiglio di Amministrazione iniziative in linea con gli obiettivi strategici.

Attività e catena del valore

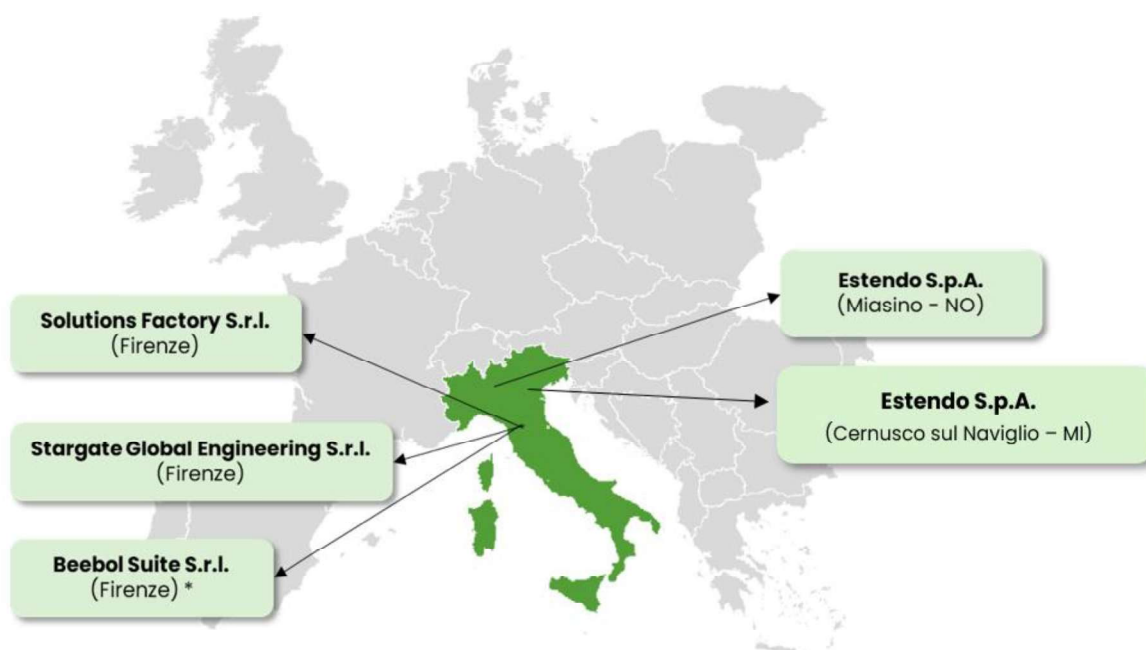


FIGURA 6. * SOCIETA' NON CONSIDERATA A LIVELLO DI RENDICONTAZIONE PER BASSA SIGNIFICATIVITÀ.

Il **Gruppo Estendo** opera nel settore dei servizi di estensione dell'assistenza tecnica, focalizzandosi sull'offerta di garanzie convenzionali estese per prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici. Oltre a questo, il Gruppo è impegnato sia nella commercializzazione e riparazione di telefoni mobili usati e rigenerati, e relativa vendita di accessori e ricambi, sia nello sviluppo di servizi "a valore aggiunto" di gestione e riparazione di parchi di prodotti tecnologici, presso importanti player di settore. Il modello di business del Gruppo è pertanto **B2B2C** – nei confronti della grande distribuzione specializzata – **B2C** – nel caso della commercializzazione e riparazione di telefonia mobile usata e rigenerata ed, infine, **B2B** – nel caso di servizi di gestione e riparazione dei parchi di prodotti tecnologici. Territorialmente, il mercato di destinazione è quasi interamente concentrato in Italia. La chiave del successo del Gruppo Estendo si basa su una catena del valore che si estende lungo tutto il ciclo di vita del prodotto.

A **monte**, il Gruppo intrattiene rapporti consolidati con **Centri di Assistenza Tecnica italiani**, responsabili delle **attività di riparazione** legate ai servizi di estensione di garanzia, e con **fornitori di telefonia usata e ricondizionata**. Alcune riparazioni vengono effettuate internamente, presso il laboratorio di proprietà situato a **Cernusco sul Naviglio**, garantendo così un controllo diretto sulla qualità e sui tempi di intervento.

A **valle**, il Gruppo collabora con **distributori nazionali, system integrator** e **punti vendita indipendenti** che, rispettivamente, forniscono i servizi di estensione di garanzia ai consumatori finali, gestiscono i contratti dei grandi parchi di prodotti tecnologici e rivendono i prodotti rigenerati. Tali relazioni commerciali, insieme a una rete distributiva ben strutturata, permettono al Gruppo di raggiungere una vasta clientela attraverso il mercato della grande distribuzione.

Le sinergie tra le diverse società del Gruppo Estendo sono fondamentali per garantire un funzionamento efficiente e integrato. **Stargate Global Engineering S.r.l.**, ad esempio, gioca un ruolo cruciale nella gestione delle reti di assistenza tecnica e nelle operazioni di riparazione e ricondizionamento di apparecchiature elettriche, elettroniche ed elettromeccaniche.

Parallelamente, **Solutions Factory S.r.l.** si occupa di offrire consulenza e gestione di programmi di estensione di garanzia, lavorando a stretto contatto con SGE per gestire le attività di assistenza tecnica.

Nel complesso, l'intera catena del valore del Gruppo Estendo si fonda su un'integrazione stretta tra le varie attività operative, dalla gestione dei centri di assistenza tecnica alla commercializzazione di prodotti rigenerati, fino alla consulenza per l'estensione delle garanzie. Questo approccio permette al Gruppo di offrire un **servizio completo** e di **elevata qualità**, rispondendo in maniera efficace alle esigenze dei consumatori finali e consolidando la propria leadership sul mercato italiano.

IL NOSTRO PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE

Il **Gruppo Estendo** si impegna a garantire una gestione responsabile del business, adottando le **best practices** del settore e seguendo i principi del **Global Compact delle Nazioni Unite**¹⁰. Dal 2022 il Gruppo aderisce all'UN Global Compact e, in tale ambito, presenta annualmente la propria *Communication on Progress* attraverso la piattaforma dedicata. Questo impegno si riflette in una cultura aziendale orientata ai più alti valori etici, con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente, alla trasparenza e alla responsabilità sociale.

Per tale ragione, attraverso l'aggiornamento annuale del proprio **Bilancio di Sostenibilità**, il Gruppo vuole rendere conto delle proprie performance ambientali, sociali e di governance (**ESG**), dimostrando il proprio impegno per una crescita sostenibile e trasparente. Tali informazioni si trovano suddivise nelle tre sezioni successive. Rispettivamente, il capitolo "*L'IMPEGNO PER UN FUTURO SOSTENIBILE*" riporta le informazioni relative alle performance ambientali del Gruppo; il capitolo "*TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO*" quelle relative ai propri dipendenti e stakeholders; e, infine, il capitolo "*COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE*" fornisce il dettaglio della performance relativa agli aspetti di Governance.

Il Gruppo Estendo ha compiuto significativi progressi nel suo impegno verso la sostenibilità, consolidando una serie di iniziative che si sono sviluppate nel tempo. Fino ad oggi, sono state poste le basi per una governance responsabile e una gestione consapevole delle risorse, integrando pratiche di sostenibilità in ogni aspetto della propria operatività.

Nel campo **Ambientale**, sono state implementate diverse politiche chiave, come la **Travel Policy**, allo scopo di ridurre l'impatto ambientale dei viaggi aziendali. È stata da tempo nominata una figura di **Procuratore Speciale**, la cui attività, tra le altre, è finalizzata alla **prevenzione di potenziali incidenti ambientali**, rafforzando l'approccio proattivo del Gruppo verso la gestione del rischio. Il Gruppo è inoltre iscritto al **Registro A.E.E.** e al **Registro Pile e Accumulatori**, nonché all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali**, per garantire una gestione adeguata delle attività e conformità alle normative vigenti.

A partire dal **2023**, è stata introdotta un'importante novità: l'**adozione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici e di misurazione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) Scope 1, Scope 2 e Scope 3**. Questo passo ha rappresentato un impegno concreto per migliorare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto del Gruppo sul clima.

In ambito **Sociale**, sono state tra le altre adottate politiche chiave in materia di **HR Policy**, per garantire **pari opportunità, diversità e inclusione** nell'ambiente di lavoro. Inoltre, il Gruppo ha formalizzato la **Policy per la Dotazione di Beni Aziendali**, una **Car Policy** per

¹⁰ | [Dieci Principi - UN Global Compact Network Italia](#)

una gestione sostenibile dei mezzi aziendali **ed una Procedura per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.**

Per quanto riguarda la **Governance**, il **Codice Etico** e il **Modello di Organizzazione** ai sensi del **D.Lgs. 231/2001** forniscono una solida struttura per la gestione trasparente e responsabile delle operazioni aziendali. A ciò si aggiungono l'adozione di una **procedura di Whistleblowing** e di una **Policy Anticorruzione**, le quali rappresentano ulteriori passi avanti nel rafforzamento dell'impegno del Gruppo verso l'integrità e la trasparenza. Queste misure sono state implementate per favorire un ambiente aziendale in cui i dipendenti possano segnalare eventuali comportamenti illeciti in modo sicuro e protetto, contribuendo così a mantenere elevati standard etici.

Inoltre, l'adozione di policy chiave in materia di **Cyber Security** e **Data Breach** dimostra l'attenzione del Gruppo alla protezione dei dati e alla prevenzione di potenziali violazioni. Di conseguenza, è stata introdotta anche una **Policy per il Riutilizzo o lo Smaltimento di Hardware**, con l'obiettivo di salvaguardare i **dati sensibili** contenuti nei dispositivi e garantire una gestione sostenibile delle risorse informatiche. A partire dal 2022, è presente un **Responsabile DPO** (Data Protection Officer), con il compito di garantire la conformità alle normative vigenti in materia di protezione dei dati, assicurando che tutte le attività del Gruppo rispettino i requisiti di sicurezza e riservatezza imposti dalla legge. Infine, il **rating di legalità AGCM di due stelle più (★★+)**, conferito a Estendo S.p.A. in aprile 2024 e valido per due anni, evidenzia un miglioramento rispetto al precedente rating e conferma l'impegno continuo verso l'adozione di pratiche aziendali responsabili e conformi ai più alti standard di trasparenza e legalità.

Consapevole dell'importanza di una gestione strutturata e ben definita delle tematiche ambientali, sociali e di governance, già dal 2023 il Gruppo aveva avviato la creazione di una **struttura di Governance** dedicata alla gestione delle questioni **ESG** (Environmental, Social, Governance). Questo sviluppo strategico è volto a garantire l'integrazione strutturata e continuativa delle tematiche ESG non solo nella pianificazione aziendale, ma anche in tutte le aree operative. In questo modo, il Gruppo punta a rafforzare la propria efficienza gestionale e a perseguire obiettivi di sostenibilità in maniera concreta e duratura.

In sintesi, il percorso di crescita sostenibile del Gruppo si basa su un'integrazione armoniosa tra **pratiche ambientali, sociali e di governance**. Il Gruppo continuerà a lavorare per ottenere **certificazioni** che consolidino il proprio impegno. Guardando al futuro, il Gruppo intende continuare a investire in soluzioni innovative, ampliando ulteriormente l'applicazione dei principi ESG lungo tutta la catena del valore e consolidando una crescita sostenibile che crei valore per tutti gli stakeholder.

L'Analisi di Materialità

Al fine di rilevare i temi materiali per il **Gruppo Estendo**, è stato adottato un approccio strutturato per l'analisi di materialità, ispirandosi alle linee guida dei **GRI** e integrandole con un'analisi dettagliata di benchmark, della normativa e del settore. L'obiettivo principale di questo processo è stato quello di identificare i temi ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il Gruppo, con un approccio strategico che miri a integrare questi elementi nella pianificazione aziendale e nelle operazioni quotidiane.

Nel corso del 2024 il Gruppo ha valutato la matrice di materialità, già elaborata nel 2023 sulla base della metodologia del GRI 103 del 2016, rilevando come questa rappresenti ancora in modo adeguato le tematiche rilevanti. Per questo motivo non sono stati introdotti aggiornamenti, confermandone la piena coerenza.

L'attività di identificazione dei temi materiali è stata condotta attraverso due fasi principali. Nella prima è stata svolta un'analisi di benchmark, volta a individuare i temi più rilevanti nel **settore**, confrontando le performance e le priorità ESG del Gruppo con quelle dei principali *peers*. Sono stati analizzati i documenti di sostenibilità di **23 aziende**, suddivise in:

- **7 competitors**,
- **7 fornitori**,
- **9 clienti**.

I dati sono stati raccolti da **fonti pubbliche**, tra cui Bilanci di Sostenibilità, Report Integrati, documentazione CSR, dichiarazioni stampa e siti internet aziendali. Questo confronto ha consentito di delineare un quadro chiaro dei temi considerati rilevanti nel contesto di mercato, contribuendo a definire i temi più rilevanti per il Gruppo.

Parallelamente all'analisi di benchmark, è stata condotta un'analisi di settore e di normativa vigente. In particolare, sono stati analizzati documenti di rilevanza europea e globale, tra cui:

- La **Risoluzione del Parlamento Europeo sul Right to Repair (Direttiva UE 2024/1799)**, un tema centrale per l'economia circolare e la gestione dei rifiuti elettronici;¹¹
- Il **Global Actionable Insights 2024** dell'**Institutional Shareholder Services (ISS)**, che ha fornito una visione delle tendenze ESG globali;
- L'**Allegato 2** dell'atto delegato della **Tassonomia degli investimenti sostenibili** dell'Unione Europea, rilevante per la conformità normativa in ambito ESG;

¹¹ La Direttiva prevede che gli Stati membri adottino le misure nazionali entro il 31 luglio 2026.

- Il **S&P Sustainability Yearbook 2023**, con un focus specifico sul settore assicurativo;
- Il tool **ESG Industry Materiality Map** di **MSCI** per i settori "Property & Casualties Insurance" e "Electronic Manufacturing Services";
- Il tool **Materiality Finder** del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** per il settore Insurance, che ha aiutato a individuare le aree di rischio e opportunità legate ai fattori ESG.

Questi documenti hanno permesso al Gruppo di identificare ulteriori temi materiali per il settore di appartenenza e anche di identificarne di nuovi, altrettanto rilevanti per le diverse tematiche ESG.

Come già evidenziato nell'analisi di materialità nel 2023 al termine di un approfondito processo di analisi, il Gruppo Estendo ha identificato una serie di **temi chiave suddivisi in tre aree principali**: Ambiente, Sociale e Governance. Per garantire una valutazione accurata e inclusiva, il Gruppo ha sottoposto ai dipendenti un **questionario anonimo**, invitandoli a esprimere la loro opinione riguardo alla **significatività** e alla **probabilità** in relazione a ciascun tema materiale.

I risultati del questionario sono stati successivamente analizzati e prioritizzati, consentendo al Gruppo di evidenziare le tematiche più critiche. Al termine di questa fase, i temi identificati sono stati sottoposti a un'ulteriore validazione da parte della Direzione del Gruppo, la quale ha riconosciuto l'importanza di questi argomenti come elementi centrali della strategia futura dell'azienda.

Di seguito, vengono elencati i temi chiave emersi dal processo di materialità, accompagnati da una descrizione dettagliata di ciascuno:

Ambiente

- **Economia Circolare**: Ridurre l'impatto ambientale dei prodotti attraverso l'estensione della vita utile dei beni, promuovendo pratiche di riutilizzo e di corretto riciclo per una gestione responsabile dei rifiuti che contribuisca alla transizione ecologica, nonché la riduzione del consumo di materie prime sottostante la produzione di nuovi beni;
- **Cambiamento Climatico e Transizione Energetica**: Rendicontare il proprio GHG Inventory in modo da adottare strategie di riduzione delle emissioni di gas serra e piani di efficientamento energetico lungo la catena del valore, contribuendo così alla transizione verso un'energia verde e alla lotta contro il cambiamento climatico.
- **Capitale Naturale**: Diffondere una gestione responsabile delle risorse naturali, rispettando le normative ambientali per la protezione dei corpi idrici e adoperandosi per ridurre al minimo gli impatti sugli ecosistemi, al fine di

preservare la biodiversità e gli habitat naturali contribuendo alla salvaguardia del capitale naturale.

Sociale

- **Accessibilità, Qualità dei Servizi e Customer Care:** Mantenere un approccio *customer-centric* ed un sistema trasparente di informazione e marketing che garantisca la sicurezza dei consumatori, migliori la *customer experience* e assicuri prestazioni eccellenti ed accessibili a tutti.
- **Diritti Umani e dei Lavoratori:** Assicurare il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena di fornitura, mantenendo alti standard etici e garantendo dignità e diritti fondamentali a tutti i lavoratori ed alle parti interessate.
- **Diversità, Inclusione e Capitale Umano:** Creare un ambiente lavorativo positivo e promuovere una cultura aziendale che valorizzi le diversità e lo sviluppo delle competenze, offrendo percorsi di crescita professionale e che risulti attrattivo per i giovani talenti, garantendo al contempo la fidelizzazione dei dipendenti attuali.
- **Salute e Sicurezza dei Lavoratori:** Assicurare condizioni di lavoro che proteggano il benessere psico-fisico dei dipendenti e collaboratori, promuovendo misure preventive per minimizzare i rischi, anche attraverso iniziative mirate e programmi di formazione specifici, in modo da mantenere alti standard di salute e sicurezza sul lavoro.

Governance

- **Cybersecurity & Data Privacy:** Garantire la sicurezza informatica e la protezione dei dati, preservando il patrimonio informativo aziendale e assicurando la privacy dei clienti e di tutti i soggetti coinvolti.
- **Compliance, Etica e Corporate Governance:** Aderire agli standard più elevati di onestà, integrità e trasparenza, promuovendo una cultura aziendale improntata sull'etica e il rispetto della normativa attraverso una corporate governance che rifletta questo impegno, garantendo una gestione etica e responsabile dell'azienda e contrastando attivamente la corruzione, sia attiva che passiva.
- **Catena del Valore Sostenibile:** Promuovere un'operatività responsabile e sostenibile, contribuendo al consolidamento di una catena del valore etica e rispettosa dell'ambiente e dei diritti umani e riducendo gli impatti negativi in tutte le fasi del ciclo dei prodotti attraverso il coinvolgimento dei fornitori.
- **Gestione dei Rischi ESG:** Presidiare e gestire in modo efficace i rischi aziendali correlati alle tematiche ESG del settore, includendo un attento monitoraggio di

tutta la catena del valore per comprendere appieno le potenziali sfide e opportunità legate alle questioni ambientali, sociali e di governance.

- **Creazione e Distribuzione del Valore:** Ottimizzare il valore finanziario con l'obiettivo di generare crescita economica, sociale e ambientale nel lungo periodo, attraverso un processo di redistribuzione equa del valore generato sul territorio.

L'analisi di materialità non si è limitata a un mero esercizio tecnico, ma ha interessato attivamente varie funzioni aziendali. Questo ha permesso di sensibilizzare le diverse aree operative sui temi ESG, facilitando non solo l'identificazione dei temi materiali più pertinenti per il Gruppo, ma anche coinvolgendole in prima persona durante la raccolta dei dati riportati nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Tutti i temi individuati nel processo di analisi di materialità sono stati inclusi in questo bilancio, ad eccezione del "*Capitale Naturale*". In questo caso specifico, non sono stati rilevati impatti significativi legati alla biodiversità o all'utilizzo di risorse naturali in aree protette, poiché le attività operative del Gruppo Estendo non si svolgono in prossimità di habitat sensibili o ecosistemi vulnerabili. Tuttavia, la decisione di non rendicontare su questa tematica non deriva da una mancanza di attenzione, ma dalla volontà di fornire informazioni rilevanti e contestualizzate, evitando la sovrapposizione di dati poco significativi rispetto al reale impatto del Gruppo. È importante sottolineare che nonostante l'assenza di impatti diretti evidenti, il Gruppo continua a monitorare attivamente l'evoluzione di questa tematica, con l'obiettivo di valutare eventuali cambiamenti nelle operazioni future e di adattarsi rapidamente a nuove regolamentazioni o aspettative degli stakeholder. La sensibilità verso la biodiversità rimane dunque alta, e il Gruppo si impegna a rivedere costantemente le proprie politiche e operazioni per garantire che, se dovessero emergere rischi o opportunità in questo ambito, vengano prontamente affrontati e comunicati in modo trasparente.

L'IMPEGNO PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Come definito nel proprio Codice Etico, il Gruppo Estendo si impegna alla **tutela dell'ambiente** attraverso una gestione responsabile dei **rifiuti**, l'adozione di **pratiche sostenibili** e l'incremento della **riparabilità** dei prodotti. Questo capitolo illustra il contributo del Gruppo in aree chiave come l'**economia circolare** e il **cambiamento climatico**.

Negli anni, il Gruppo ha implementato delle azioni fondamentali per promuovere la sostenibilità, come quelle relative alla gestione responsabile dei rifiuti e quelle volte ad incrementare la riparabilità dei prodotti. Queste azioni sono essenziali per prolungare il ciclo di vita dei materiali e ridurre il volume di rifiuti destinati allo smaltimento. Oltre a queste iniziative, il Gruppo Estendo ha attivato diverse misure preventive per evitare possibili incidenti ambientali, tra cui la nomina di un procuratore speciale dedicato e l'iscrizione ai registri A.E.E. e Pile e Accumulatori, nonché l'adesione all'ANGA (Albo Nazionale Gestori Ambientali).

A partire dal 2023, il Gruppo ha fatto un significativo passo avanti includendo la stima delle emissioni lungo la propria catena del valore (Scope 3) all'interno del suo **sistema di rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra**. Questa iniziativa consente la raccolta di dati dettagliati, facilitando un'analisi approfondita delle prestazioni ambientali e l'individuazione di opportunità di miglioramento, non solo nelle proprie operazioni, ma anche a monte e a valle.

In questo contesto, il Gruppo Estendo si dedica a costruire un modello di business che non solo rispetti e protegga l'ambiente, ma che si allinei anche con gli obiettivi di sviluppo sostenibile e le aspettative degli stakeholder interessati.

“Reduce, Reuse, Recycle”

L'approccio del Gruppo verso la gestione dei rifiuti è fondato sui principi dell'economia circolare, incentrato sulla **riduzione**, **riutilizzo** e il **riciclo**, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività. Le tre società del Gruppo — Estendo S.p.A., Solutions Factory S.r.l. e Stargate Global Engineering S.r.l. — collaborano per implementare strategie di gestione dei rifiuti efficienti, favorendo il recupero dei materiali laddove possibile.

I principali rifiuti prodotti dal Gruppo includono:

- **Imballaggi in carta e cartone**
- **Imballaggi in plastica**

- **Imballaggi in legno**
- **Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (RAEE)**
- **Componenti rimossi da apparecchiature**
- **Batterie e accumulatori esausti**
- **Toner esausti**

Estendo S.p.A. è la società che produce la maggior quantità di rifiuti all'interno del Gruppo, principalmente derivanti dalle attività di **riparazione** e **logistica**. Tra i rifiuti principali figurano imballaggi in carta, plastica e legno, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (RAEE), componenti rimossi durante le riparazioni e batterie esauste. Nel 2024, Estendo ha prodotto un totale di **17,29 tonnellate di rifiuti** (25,18 nel 2023), i quali sono stati raccolti e gestiti da trasportatori autorizzati. Tali rifiuti sono stati gestiti in ottemperanza al Decreto Legislativo 152/2006, noto come **Testo Unico Ambientale** (TUA) e classificati con il codice di recupero "R13"¹².

In generale, la gestione dei rifiuti di Estendo S.p.A. si basa su una collaborazione consolidata con **trasportatori e centri di raccolta autorizzati**, che assicurano il corretto recupero dei materiali. Molti dei rifiuti sono generati dalle attività organizzative, come gli imballaggi utilizzati per la spedizione, e dalle operazioni lungo la catena del valore, come le batterie e altri componenti elettronici. Per tale ragione e per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale, Estendo adotta pratiche di **riutilizzo dei materiali di riempimento per imballaggi** (come patatine di polistirolo, sacchetti d'aria e pluriball), e promuove l'utilizzo di **packaging riciclabile** e **plastic-free**, come per gli imballaggi degli smartphone.

L'impegno di Estendo per la sostenibilità si riflette anche nel recupero dei prodotti riparati. In particolare, per quanto riguarda l'attività di commercializzazione di telefoni usati e ricondizionati, nel 2024, il **43% dei prodotti e relativi materiali di imballaggio è stato recuperato** (23% nel 2023)¹³ anche grazie ad una ridefinizione della catena logistico distributiva dei suddetti prodotti commercializzati. Queste iniziative, insieme a un aumento della **sensibilizzazione interna** e a una riduzione della produzione di rifiuti in diverse aree operative, testimoniano i significativi progressi compiuti dal Gruppo nel **minimizzare l'impatto ambientale** delle proprie attività.

Per quanto riguarda **Stargate Global Engineering S.r.l.**, i rifiuti sono legati ai processi di riparazione eseguiti dai **CAT** (Centri di Assistenza Tecnica). Questi ultimi includono principalmente RAEE, legno, carta e plastica, derivanti dalle attività di riparazione e dalle operazioni logistiche connesse. Tuttavia, poiché SGE non gestisce direttamente le

¹² Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle **operazioni di riciclo e recupero** indicate nei punti da R1 a R12 dell'allegato C alla parte IV del D. Lgs. 3 aprile 2006, n.152.

¹³ Il dettaglio dei prodotti recuperati è fornito in Appendice, alla Tabella 6.

attività di riparazione, non dispone attualmente di dati quantitativi precisi sui volumi di rifiuti generati dai centri CAT.

Solutions Factory S.r.l. produce un volume limitato di rifiuti, principalmente dovuti alla sua natura di azienda orientata ad **attività di ufficio**. I rifiuti come plastica e carta sono gestiti attraverso la TARI (Tassa sui rifiuti), trattandosi di rifiuti assimilabili a quelli domestici e seguono, quindi, le stesse modalità di **raccolta differenziata** e smaltimento dei rifiuti delle abitazioni. Per quanto riguarda i **toner** esausti, invece, l'azienda si affida a fornitori qualificati per la loro gestione, garantendo un trattamento adeguato e rispettoso delle normative ambientali.

Inoltre, la sede di Solutions Factory S.r.l. a Firenze, grazie al modello di lavoro in remoto adottato per la maggior parte dei dipendenti, vede ulteriormente limitata la produzione di rifiuti rispetto al potenziale. Per via della modesta quantità di rifiuti generati e della loro natura non industriale, non viene effettuata una classificazione o un consuntivo dettagliato.

Tabella 7: Rifiuti prodotti			
Tipologia di rifiuto	u.m.	2024	2023
Estendo S.p.A.			
Imballaggi in Carta e Cartone 150101	t	6,0	9,7
Imballaggi in Plastica 150102	t	1,3	3,8
Imballaggi in Legno 150103	t	1,1	2,9
Apparecchiature Fuori Uso 160214	t	4,8	8,6
Componenti rimossi da Apparecchiature 160216	t	0,2	0,2
Altre Batterie ed Accumulatori 160605	t	0,1	0,1
Ferro ed Acciaio 170405	t	3,8	0
Rifiuti totali	t	17,3	25,2

Riparabilità

Il **Gruppo Estendo** riconosce l'importanza della **riparabilità come elemento chiave per la promozione di un'economia circolare** e parte integrante del proprio **core business**. Estendere il ciclo di vita dei prodotti attraverso riparazioni efficaci contribuisce a ridurre i rifiuti, limitando così la necessità di smaltimento e la produzione di nuovi materiali. La riparabilità è quindi un indicatore cruciale, sia per migliorare la sostenibilità del business, sia per rispondere alle esigenze dei consumatori, sempre più attenti a soluzioni durature

e responsabili. Per tali ragioni, il Gruppo è da anni impegnato in questa direzione attraverso le sue operazioni.

Estendo S.p.A. si distingue per il più alto **tasso di riparabilità**, che nel 2024 ha raggiunto il **78%** (in linea con l'anno precedente). Tra i fattori chiave che influenzano questo tasso vi sono il know-how dei centri di assistenza autorizzati, la disponibilità di ricambi e l'indice di riparabilità dei prodotti gestiti. Nel 2024, Estendo ha eseguito infatti **33.440 riparazioni** di prodotti, tutte gestite attraverso una solida rete di partner logistici e di assistenza. Il processo di riparazione inizia con il recupero del prodotto, effettuato da un corriere direttamente presso il domicilio del cliente. Il dispositivo viene poi inviato al centro di riparazione competente e autorizzato oppure presso il laboratorio del Gruppo situato a Cernusco. Una volta riparato, il prodotto viene rispedito al cliente, completando così il ciclo. Questo sistema non solo garantisce un servizio rapido ed efficiente, ma contribuisce in modo significativo alla **riduzione dei rifiuti elettronici**, promuovendo i principi dell'economia circolare. Nel caso, invece, di prodotti non trasportabili (ad esempio, i grandi elettrodomestici) l'attività di riparazione viene gestita direttamente presso il domicilio del cliente.

Anche **Stargate Global Engineering S.r.l.** ha svolto un ruolo centrale nelle attività di riparazione del Gruppo, con un tasso di riparabilità del **67%**. Nel 2024, SGE ha gestito infatti **24.348 riparazioni**, confermando l'impegno verso un miglioramento continuo. Anche in questo caso, la riparabilità dei prodotti dipende da diversi fattori, come il numero di ricambi utilizzati, la complessità delle riparazioni e la disponibilità di ricambi sul mercato.

Solutions Factory S.r.l., pur non operando direttamente nelle riparazioni, svolge un ruolo cruciale nel coordinamento e nella gestione amministrativa delle stesse e dei programmi di estensione della garanzia, contribuendo così indirettamente all'efficienza dell'intero processo.

Nel complesso, il Gruppo Estendo conferma il proprio impegno verso la promozione della riparabilità, con una gestione attenta dei processi e un focus costante sull'ottimizzazione delle risorse per ridurre l'impatto ambientale e migliorare la sostenibilità dell'intero ciclo di vita dei prodotti.

Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica

Consapevole dell'importanza cruciale di una gestione responsabile dei consumi energetici e dell'adozione di soluzioni a minor impatto ambientale, a partire dal 2023, il Gruppo ha fatto un significativo passo avanti includendo la stima delle emissioni lungo la propria catena del valore (Scope 3) all'interno del suo **sistema di rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra**, ampliando così il monitoraggio delle emissioni Scope 1 e 2, già implementato internamente a partire dal 2021. Questa iniziativa consente

la raccolta di dati dettagliati, facilitando un'analisi approfondita delle prestazioni ambientali e l'identificazione di opportunità di miglioramento.

In continuità con questo percorso, il Gruppo si è posto l'obiettivo, con orizzonte al 2026, di perseguire una strategia di medio-lungo termine che include obiettivi quantitativi e target misurabili per la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra generate dai propri processi. Tale strategia costituisce il quadro di riferimento per la pianificazione e l'implementazione di iniziative strutturate di efficientamento, e renderà possibile una progressiva integrazione delle tematiche climatiche nei processi decisionali e nella definizione delle priorità industriali, rafforzando così l'approccio del Gruppo alla decarbonizzazione. Sempre al 2026, il Gruppo si pone inoltre un nuovo obiettivo relativo alla mobilità aziendale: mantenere almeno il 30% di veicoli ibridi e/o elettrici nel parco auto aziendale, contribuendo così alla riduzione delle emissioni connesse agli spostamenti corporate e al raggiungimento dei target complessivi di decarbonizzazione. Il Gruppo nel 2024 ha raccolto i dati relativi ai suoi consumi energetici, che ammontano complessivamente a **650,2 MWh**, in calo rispetto al 2023 del 15,5% (questi ultimi pari a 769,6 MWh). Di questo totale, 599,6 MWh sono attribuibili al consumo diretto di gas naturale, benzina e diesel (709,9 MWh nel 2023). Il totale dei consumi energetici indiretti, derivanti dall'energia acquistata dalla rete, invece è di **50,6 MWh** (**59,6 MWh** nel 2023). I consumi energetici vengono riportati in dettaglio nella tabella 8, specificando i dati relativi a ciascuna società del Gruppo.

Tabella 8 - Consumi energetici del Gruppo 2024- 2023 (MWh)			
Tipologia di Energia Consumata all'interno della società	u.m.	Consumi di Energia	
		2024	2023
Estendo S.p.A.			
Gas naturale	MWh	59,6	73,1
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	162,2	101,7
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	335,3	486,4
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	47,3	55,7
Totale	MWh	604,5	716,9
Solutions Factory S.r.l.			
Gas naturale	MWh	27,8	34,5
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0

Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	3,4	3,3
Totale	MWh	31,2	37,8
Stargate Global Engineering S.r.l.			
Gas naturale	MWh	0	14,3
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	14,6	0
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	0	0,6
Totale	MWh	14,6	14,9
Totale Energia Consumata dal Gruppo	MWh	650,2	769,6

Inoltre, al fine di fornire un indicatore di efficienza, è stato calcolato **il rapporto tra il consumo totale di energia su migliaia di euro di fatturato del Gruppo**. Tale rapporto, per il 2024 equivale a **0,0158 MWh/€000** (pari a **0,0189 MWh/€000** nel 2023)¹⁴.

Attraverso i consumi energetici, Il Gruppo è stato in grado di calcolare le sue emissioni di Scope 1 e Scope 2. Le emissioni di Scope 1 rappresentano le emissioni dirette di gas serra provenienti da fonti controllate dal Gruppo, come la combustione di diesel o benzina nei veicoli aziendali in noleggio a lungo termine, o l'utilizzo di gas naturale. Le emissioni di Scope 2, invece, sono quelle indirette legate all'acquisto di energia elettrica dalla rete, che, pur essendo generate al di fuori dei confini aziendali, sono comunque attribuibili alle emissioni generate dal Gruppo.

Metodologia di Calcolo del GHG Inventory

Il Gruppo ha calcolato le proprie emissioni di Scope 1 e Scope 2 seguendo la metodologia indicata dal *Green House Gas Protocol (GHGP)*¹⁵. Per uniformare i consumi dei diversi vettori energetici, questi sono stati prima convertiti in MWh utilizzando i fattori di conversione forniti dal *Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA)*¹⁶ del Regno Unito. Successivamente, i consumi energetici in MWh sono stati trasformati in tonnellate di CO₂ equivalente (tCO₂eq) applicando specifici fattori di emissione.

¹⁴ Il dato è stato rideterminato rispetto a quanto rendicontato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 (0,01837 MWh/€000) a seguito della rideterminazione dei ricavi dovuta alla prima applicazione del nuovo principio contabile OIC 34. L'aggiornamento del dato di ricavo incide sul rapporto di intensità energetica modificandone il valore: a parità di consumi energetici, la variazione del denominatore (ricavi) comporta un indice rivisto che riflette in modo più coerente la performance economico-energetica dell'azienda, come richiesto dagli Standard GRI in materia di comparabilità dei dati nel tempo.

¹⁵ [GHG Protocol Standards and Guidance Update Process | GHG Protocol](#).

¹⁶ Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - GOV.UK (www.gov.uk).

Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 e Scope 2, il Gruppo ha adottato esclusivamente i fattori di emissione e di conversione pubblicati da DEFRA per l'anno 2024, garantendo coerenza metodologica tra le diverse tipologie di consumo energetico.

Come richiesto dal GRI, le emissioni di Scope 2 sono state calcolate adottando due metodologie, in conformità con le linee guida del GHGP:

- **L'approccio "Location-based"**, basato sui fattori di emissione medi derivati dal mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica¹⁷.
- **L'approccio "Market-based"**, che si basa su fattori di emissione relativi al "residual mix" nazionale che rappresenta l'energia elettrica rimanente non associata a contratti specifici per fonti rinnovabili¹⁸.

La differenza nei risultati ottenuti attraverso i due metodi di calcolo delle emissioni indirette ("location-based" e "market-based") deriva dunque dall'utilizzo di diversi fattori di emissione.

GHG Inventory: Scope 1 e Scope 2

Nel 2024, le emissioni totali di **Scope 1** del Gruppo Estendo ammontano a **147,9 tCO₂eq** (**169,4 tCO₂eq** nel 2023), mentre le emissioni di **Scope 2** sono pari a **13,0 tCO₂eq** secondo l'approccio **Location-Based** (**15,5 tCO₂eq** nel 2023) e a **22,3 tCO₂eq** secondo l'approccio **Market-Based** (**27,3 tCO₂eq** nel 2023). Complessivamente, le emissioni generate dalle attività del Gruppo nel corso dell'anno raggiungono un **totale di 170,2 tCO₂eq** (196,7 tCO₂eq nel 2023), risultante dalla somma delle emissioni dirette di Scope 1 e di quelle di Scope 2 calcolate attraverso l'approccio **Market-Based**. Diversamente, il totale delle emissioni di Scope 1 e Scope 2 calcolate con la metodologia **Location-Based** ammonta a **160,9tCO₂eq** (184,9 tCO₂eq nel 2023).

Le tabelle che seguono forniscono un dettagliato resoconto delle emissioni di Scope 1 e Scope 2, specificando i dati secondo le due metodologie di calcolo menzionate. Inoltre, le tabelle 9,10 e 11 in Appendice offrono il dettaglio approfondito delle emissioni suddivise per singola società del Gruppo.

¹⁷ [Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries – Edition 2024 – English \(isprambiente.gov.it\)](#)

¹⁸ [2022 I AIB \(aib-net.org\)](#)

Tabella 9 – Scope 1: Emissioni Dirette di GHG (2024-2023)			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Gruppo Estendo			
Gas naturale	tCO ₂ eq	17,7	21,9
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	45,0	25,3
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	85,2	122,2
Totale	tCO ₂ eq	147,9	169,4

Tabella 10 – Scope 2: Emissioni Indirette di GHG (2024-2023), Metodo «Location Based»			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Gruppo Estendo			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	13,0	15,5
Totale	tCO ₂ eq	13,0	15,5

Tabella 11 – Scope 2: Emissioni Indirette di GHG (2024-2023), Metodo «Market Based»			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Gruppo Estendo			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	22,3	27,3
Totale	tCO ₂ eq	22,3	27,3

GHG Inventory: Scope 3

A partire dall'esercizio 2023 (reporting 2024), il Gruppo Estendo ha ampliato l'analisi del proprio GHG Inventory, includendo un altro aspetto fondamentale: le emissioni di Scope 3. Questo gruppo di emissioni di gas effetto serra, in particolare, fa riferimento a tutte le **emissioni indirette** che si verificano **sia a monte che a valle** della catena del valore del Gruppo.

Le emissioni di Scope 3 comprendono una varietà di fonti, che vanno dalla produzione e dal trasporto delle materie prime utilizzate, fino alle emissioni derivanti dall'uso e dal fine vita dei prodotti finiti. Per calcolare queste emissioni, il Gruppo ha adottato un metodo basato sulle linee guida fornite nel supplemento del **Green House Gas Protocol** sulla "**Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard**¹⁹", il quale suddivide le emissioni in **15 categorie**.

La decisione su quali categorie includere è stata influenzata da un'analisi preliminare di **significatività**. Tale passaggio ha permesso di identificare le aree più rilevanti da monitorare, utilizzando i seguenti criteri:

- **Magnitudo:** Sono state esaminate le categorie di emissioni di Scope 3 con il maggiore potenziale di impatto per assicurare che Estendo definisca le proprie priorità in funzione della loro rilevanza ambientale.
- **Capacità di Influenza:** Sono state incluse le categorie in cui il Gruppo ha la possibilità di monitorare e ridurre le emissioni, mostrando così un impegno attivo verso la sostenibilità.
- **Pertinenza Settoriale:** Le emissioni considerate rilevanti per il settore specifico del Gruppo sono state privilegiate.
- **Disponibilità dei Dati:** Sono state selezionate le categorie per cui era disponibile un buon livello di dati, facilitando così una misurazione accurata delle emissioni.

A seguito di queste valutazioni, per la stima delle emissioni di Scope 3, sono state selezionate le seguenti categorie:

¹⁹ [Corporate-Value-Chain-Accounting-Reporting-Standard_041613_2.pdf \(ghgprotocol.org\)](#)



FIGURA 7

Il Gruppo ha stimato le proprie emissioni di Scope 3 in conformità alla metodologia stabilita dal *Green House Gas Protocol (GHGP)*²⁰. Tale calcolo è stato avviato tramite una raccolta dati dettagliata che ha coinvolto vari reparti aziendali. I dati raccolti sono stati poi elaborati utilizzando fattori di emissione provenienti da dataset internazionali di riferimento, tra cui *Ecoinvent*²¹, *EUEIO*²² e *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*²³. Questo approccio ha consentito di identificare e quantificare le nove categorie di Scope 3 applicabili al Gruppo.

Tale processo ha permesso al Gruppo Estendo di determinare le sue emissioni di **Scope 3** anche per l'anno 2024 che ammontano a **5.100,5 tCO₂eq**, in calo rispetto al 2023 (6.381,0 tCO₂eq²⁴). L'87% delle emissioni Scope 3 è rappresentato dall'acquisto di beni e servizi (Categoria 1), il 6% dalle attività di franchising (Categoria 14 dello Scope 3), mentre il restante **7%** è distribuito tra le altre categorie (2, 3, 4 e 9, 5, 6 e 7).

²⁰ [GHG Protocol Standards and Guidance Update Process | GHG Protocol](#)

²¹ [Ecoinvent - Data with purpose.](#)

²² [Environmentally extended input-output tables and models for Europe - Publications Office of the EU](#)

²³ [Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - GOV.UK](#)

²⁴ A seguito dell'aggiornamento dei dati e dell'applicazione di una metodologia di calcolo più accurata in linea con il GHG Protocol, sono state rideterminate le emissioni Scope 3 rendicontate nell'anno precedente, relative alle categorie 2, 4 e 9. Di seguito i valori riportati nel Reporting 2023:

- Categoria 2: 5.923,9
- Categoria 4&9: 10.623,0

Si riporta nella Tabella seguente il dettaglio della composizione delle emissioni relative allo Scope 3 del Gruppo.

Tabella 12: Emissioni di Scope 3			
Categoria	u.m.	2024	2023
Gruppo Estendo			
Categoria 1 – Beni acquistati	tCO ₂ eq	1.200,0	1.562,8
Categoria 1 – Servizi acquistati	tCO ₂ eq	3.204,4	4.000,8
Categoria 2 – Beni strumentali	tCO ₂ eq	80,8	96,2
Categoria 3 - Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 e 2)	tCO ₂ eq	37,8	41,3
Categoria 4 - Trasporto e distribuzione a monte	tCO ₂ eq	30,8	40,4
Categoria 5 - Rifiuti generati dalle operazioni	tCO ₂ eq	0,6	1,0
Categoria 6 - Viaggi d'affari	tCO ₂ eq	142,2	112,7
Categoria 7 - spostamenti casa-lavoro	tCO ₂ eq	35,6	43,8
Categoria 9 - Trasporto e distribuzione a valle	tCO ₂ eq	43,6	40,4
Categoria 14 - Franchises	tCO ₂ eq	324,7	441,7
Totale	tCO₂eq	5.100,5	6.381,0

- Di seguito sono sintetizzate le metodologie, le ipotesi significative ed i fattori di emissione, utilizzati per misurare le emissioni di scopo 3: Categoria 1 – Beni e servizi acquistati: Emissioni calcolate mediante metodologia spend-based e utilizzando i fattori Ecoinvent e tabelle EEIO (Environmentally Extended Input-Output Model).
- Categoria 2 – Beni strumentali: Emissioni calcolate mediante metodologia spend-based con – dei fattori di emissione EEIO.
- Categoria 3 – Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 e 2):
- Emissioni calcolate sulla base dei consumi energetici del Gruppo utilizzando fattori di emissione DEFRA (Well-to-Tank) e IEA (T&D losses e Life cycle T&D).
- Categorie 4 – Trasporto e distribuzione a monte e 9 – Trasporto e distribuzione a valle: le emissioni delle Categorie 4 e 9 sono state stimate utilizzando i report di trasporto forniti direttamente dai distributori. Per i restanti vettori logistici, sono state stimate le distanze percorse dai distributori. Per gli articoli di maggiori dimensioni, le attività di

riparazione vengono effettuate on site, senza generare trasporti aggiuntivi. Le tonnellate-km sono state ricalcolate sulla base del numero di consegne e del peso dei beni movimentati. Le emissioni risultanti sono state allocate tra la Categoria 4 e la Categoria 9. Le emissioni correlate alle riparazioni on site sono allocate interamente nella Categoria 9, in quanto non afferenti ad attività upstream della catena del valore.

- Categoria 5 – Rifiuti generati dalle operazioni: Emissioni calcolate sulla base dei quantitativi di rifiuti prodotti e dei fattori di emissione DEFRA.
- Categoria 6 – Viaggi d'affari: Emissioni calcolate sulla base dei chilometri percorsi e della tipologia di alimentazione dei veicoli e dei fattori emissivi DEFRA.
- Categoria 7 – Spostamenti casa-lavoro: Emissioni calcolate sulla base delle distanze percorse dai dipendenti. In assenza del dettaglio del parco auto, la composizione dei veicoli è stimata utilizzando dati UNRAE e fattori di emissione DEFRA.
- Categoria 14 – Franchises: Emissioni calcolate sulla base dell'estensione dei centri in franchising e mediante applicazione dei fattori di emissione DEFRA.

La Categoria 1 include le emissioni indirette derivanti dai servizi esterni necessari per supportare le operazioni di riparazione e gestione delle estensioni di garanzia. Il Gruppo Estendo, infatti, si avvale di una rete di fornitori e partner per garantire l'efficienza e la qualità del proprio servizio, con attività che spaziano dalla logistica alla gestione e trattamento dei rifiuti elettronici. Questi servizi comportano emissioni legate al consumo di risorse e all'energia necessaria per le attività esternalizzate, inoltre include le emissioni indirette legate alla produzione e al trasporto dei materiali e componenti necessari per le operazioni di riparazione, come parti di ricambio, strumenti e imballaggi

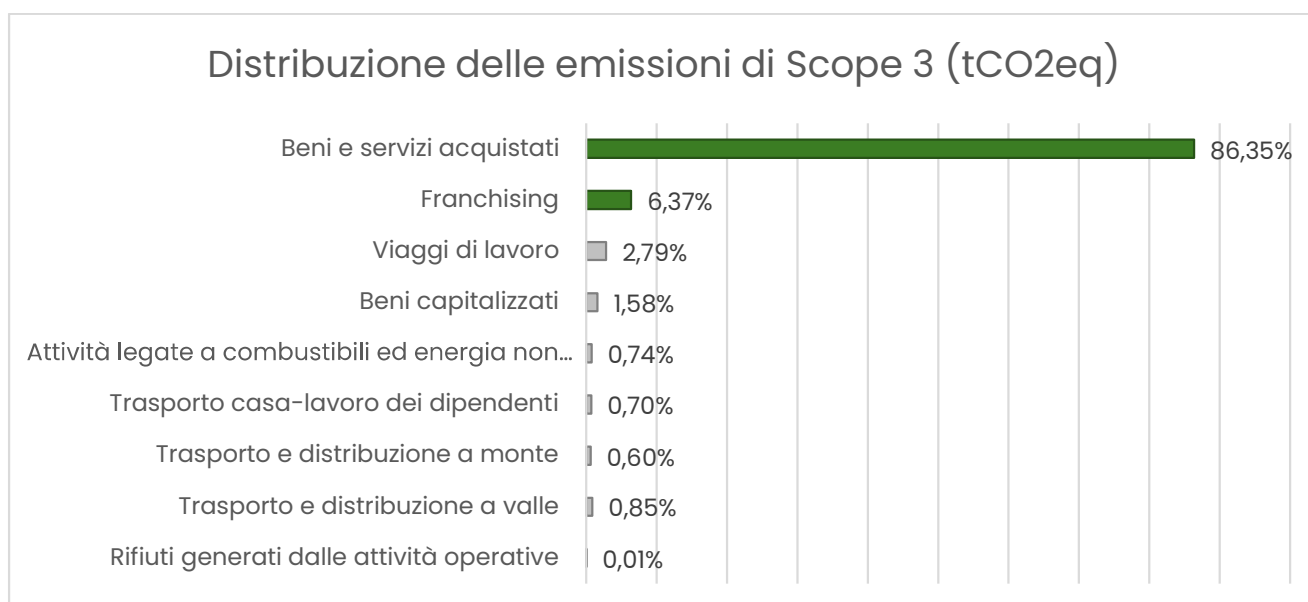


FIGURA 8

Guardando all'insieme, le emissioni totali del Gruppo, inclusi Scope 1, Scope 2 (approccio market-based) e Scope 3, figurano in un totale di 5.270,8 tCO₂eq. Le emissioni di Scope 3 rappresentano il 96,8% della totalità delle emissioni del Gruppo, mentre le emissioni di Scope 1 e 2 si dividono il rimanente 3,2%.

Tale suddivisione rimane sostanzialmente identica anche calcolando le emissioni Scope 2 con l'approccio location-based).

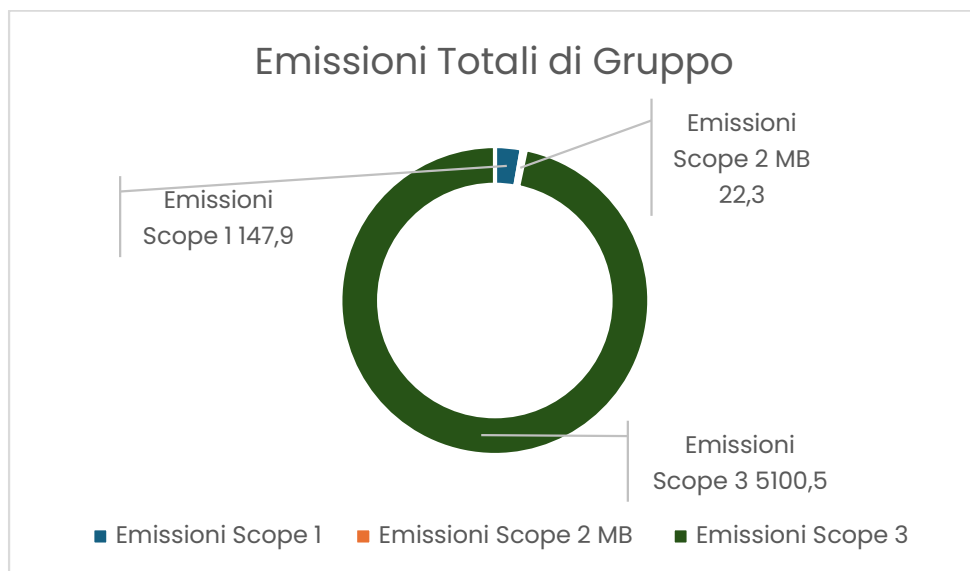


FIGURA 9

Tali considerazioni hanno rafforzato la volontà dell'Azienda di continuare in un percorso di monitoraggio della propria GHG inventory e di farlo seguendo le best practices per orientare le iniziative del Gruppo verso la tutela dell'ambiente.

In ultima analisi si riporta di seguito il riassunto delle emissioni misurate in tCO₂eq secondo diverse metodologie di calcolo.

Tabella 13 - Scheda riassuntiva emissioni Gruppo Estendo (2024-2023)			
Scope	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Gruppo Estendo			
Scope 1	tCO ₂ eq	147,9	169,4
Scope 2 Location-based	tCO ₂ eq	13,0	15,5
Scope 2 Market-based	tCO ₂ eq	22,3	27,3
Scope 3	tCO ₂ eq	5.100,5	6.381 ²⁵
Scope 1 + Scope 2 Location-based	tCO ₂ eq	160,9	184,9

²⁵ A seguito dell'aggiornamento dei dati e dell'applicazione di una metodologia di calcolo più accurata in linea con il GHG Protocol, le emissioni Scope 3 rendicontate per l'anno precedente sono state oggetto di restatement.

Scope 1 + Scope 2 Market-based	<i>tCO₂eq</i>	170,3	196,7
Scope 1 + Scope 2 Location-based + Scope 3	<i>tCO₂eq</i>	5.261,4	6.565,9 ²⁵
Scope 1 + Scope 2 Market-based + Scope 3	<i>tCO₂eq</i>	5.270,8	6.577,7 ²⁵

Tuttavia, le azioni intraprese dal Gruppo Estendo nel 2024 per effettuare un'analisi approfondita delle performance ambientali si inseriscono all'interno di un quadro più ampio, mirato a ridurre ove possibile il proprio impatto ambientale. In questa direzione, già nel 2021, il Gruppo aveva dimostrato il proprio impegno implementando una **Policy di Business Travel Sostenibile** come parte integrante della Policy Trasferte e Rimborsi. Infatti, tale documento offre diversi suggerimenti pratici per invitare i dipendenti ad avere un comportamento più responsabile nei confronti dell'ambiente durante i propri viaggi di lavoro. Ad esempio, i lavoratori sono incoraggiati a **limitare al massimo le trasferte non necessarie**, privilegiando riunioni on line e, quando i viaggi sono inevitabili, a optare per treni o mezzi di trasporto su gomma al posto dell'aereo. La policy, inoltre, suggerisce anche di preferire voli diretti, per minimizzare il tempo di volo e il consumo di carburante, e di viaggiare leggeri, poiché un bagaglio più leggero comporta un minor impatto sul peso dell'aereo, il quale influisce sulle emissioni da esso generate. Durante i soggiorni, viene raccomandato di scegliere strutture situate a breve distanza dalla sede delle riunioni che **facilitino gli spostamenti a piedi o con mezzi pubblici**, e di portare da casa gli oggetti necessari per l'igiene personale, **evitando prodotti monouso** forniti dalle strutture, che contribuiscono a generare rifiuti plastici. Inoltre, si suggerisce di non richiedere il cambio quotidiano di asciugamani e lenzuola per ridurre il consumo di acqua e detersivi, mentre per i pasti, il Gruppo invita i suoi collaboratori a scegliere ristoranti che utilizzano **ingredienti locali**. In aggiunta, in relazione all'utilizzo delle **auto aziendali**, il Gruppo ha stabilito un **tetto massimo di emissioni di CO₂ per chilometro**, specificamente calibrato in base alle esigenze, dimostrando così la sua volontà di monitorare e limitare il proprio GHG Inventory, anche nelle pratiche quotidiane. Attraverso queste azioni, il Gruppo Estendo si impegna a tessere una rete di maggiore consapevolezza, cercando di contribuire a un futuro più verde e responsabile.

Infine, per ottenere ulteriori indicatori di efficienza sulle emissioni, sono stati successivamente calcolati i valori di **intensità carbonica**, determinati dal rapporto tra le diverse tipologie di emissioni (Scope 1, 2, 3) e il fatturato del Gruppo.

Tabella 14 - Misure di intensità carbonica 2024-2023 (tCO₂eq/€000)²⁶

Scope	Intensità (tCO ₂ eq/€000)	
	2024	2023
Scope 1	0,0036	0,0041
Scope 2 Location-based	0,0003	0,0004
Scope 2 Market-based	0,0005	0,0007
Scope 3	0,1242	0,1558
Scope 1 + Scope 2 Location-based	0,0039	0,0045
Scope 1 + Scope 2 Market-based	0,0041	0,0048
Scope 1 + Scope 2 Location-based + Scope 3	0,1281	0,1603
Scope 1 + Scope 2 Market-based + Scope 3	0,1284	0,1606

TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Il Gruppo Estendo, seguendo i valori del proprio Codice Etico, riconosce il capitale umano come elemento chiave per il proprio successo, fondando la sua strategia su politiche di tutela, inclusione e benessere dei dipendenti. Attraverso un impegno costante per il rispetto dei diritti umani, l'equità e la trasparenza, il Gruppo si impegna quotidianamente a garantire un ambiente di lavoro sicuro, meritocratico e stimolante, in cui le diversità sono valorizzate e ogni persona è messa nelle condizioni di esprimere al meglio le proprie capacità.

Una grande attenzione è infatti posta alla crescita professionale delle proprie risorse anche attraverso processi di **formazione** e **Valutazione Continua della Performance (VCP)**, che permettono di monitorare il raggiungimento degli obiettivi assegnati e di identificare talenti e opportunità di crescita per tutti i dipendenti. Questo processo di formazione/valutazione è cruciale per consentire ai dipendenti di avanzare nel loro percorso di carriera all'interno dell'azienda, promuovendo la crescita professionale e l'acquisizione di nuove competenze. Infatti, il Gruppo ha registrato un totale di **372 ore** di formazione durante il 2024²⁷ e circa il 30% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione.

Oltre alla formazione e alla valutazione continua, il Gruppo Estendo pone un forte accento sul benessere e sulla soddisfazione dei propri dipendenti, investendo considerevoli risorse per offrire un **pacchetto di benefit** adeguato al valore che essi generano per l'azienda. Questi benefit sono studiati per rispondere alle diverse esigenze

²⁶ Le misure di intensità carbonica sono state ricalcolate a seguito dell'applicazione del nuovo principio contabile OIC 34.

²⁷ La tabella 21 in Appendice illustra la suddivisione del personale formato per genere e livello per le società Estendo S.p.A., Solutions Factory S.r.l. e Stargate Global Engineering S.r.l.

del personale, dimostrando concretamente l'impegno del Gruppo nella valorizzazione e nel supporto delle proprie risorse umane. Tra i principali benefit offerti si annoverano:

- **Buoni pasto**, riservati a tutti i dipendenti del Gruppo.
- **Bonus di performance**, legato al raggiungimento di specifici obiettivi aziendali e individuali.
- **Auto aziendali**, messe a disposizione per alcuni dipendenti in base alle mansioni e con criteri definiti dalla **Policy Auto Aziendali**, che include anche un tetto specifico per le emissioni di CO₂ per chilometro percorso, a testimonianza dell'impegno del Gruppo per la sostenibilità in maniera integrale.
- **Welfare, messo a disposizione dei dipendenti, in forme diverse**, volto a supportare il benessere dei propri dipendenti, sia a tempo indeterminato part-time che full-time.

Il Gruppo Estendo riconosce che il successo aziendale dipende non solo dalle performance lavorative, ma anche dal mantenimento di un sano **equilibrio vita-lavoro**, promuovendo iniziative come lo *smart working*, sostenendo le esigenze di integrazione tra vita privata e professionale e incoraggiando un corretto utilizzo dei giorni di **ferie e permessi** concessi.

Inoltre, l'impegno per la **diversità e l'inclusione** è formalizzato nella **Policy su Pari Opportunità, Diversità e Inclusione**, pubblicata nell'ottobre 2023, che integra e approfondisce quanto stabilito dalla **HR Policy**. Questa policy mira a creare un ambiente di lavoro in cui le differenze individuali siano rispettate e valorizzate, garantendo pari opportunità a tutti i dipendenti, a prescindere da genere, etnia, religione o qualsiasi altra caratteristica personale. Il **Gruppo Estendo** si impegna a prevenire ogni forma di discriminazione e a promuovere una cultura aziendale inclusiva, in cui ciascun dipendente possa sentirsi valorizzato e sostenuto nel proprio percorso professionale.

A conferma di questo impegno, **anche nel 2024 non sono stati registrati episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione**, la quale continua a promuovere un ambiente di lavoro fondato sul rispetto, la collaborazione e l'accesso equo a opportunità di crescita e sviluppo professionale. Inoltre, è importante sottolineare che il **100% dei dipendenti è coperto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL del Commercio e Terziario)**, il che garantisce a tutti i lavoratori tutele uniformi su aspetti cruciali come retribuzioni, orari di lavoro, ferie e sicurezza, assicurando condizioni di lavoro eque e standardizzate.

Distribuzione dei dipendenti

In linea con i principi di sostenibilità sociale, nel 2024, il Gruppo Estendo ha mantenuto il suo impegno nella valorizzazione e tutela del capitale umano, confermando la stabilità lavorativa con il **100%** dei dipendenti assunti con **contratti a tempo indeterminato**²⁸. Questo riflette la volontà del Gruppo di investire in risorse umane **stabili e di lungo periodo**, garantendo al contempo un ambiente di lavoro inclusivo e sicuro.

Nel corso del 2024, Il Gruppo ha assunto 3 nuovi dipendenti, tutti presso Estendo S.p.A., mentre a livello di gruppo si sono registrate 6 cessazioni.²⁹

Inoltre, come evidenziato nella tabella in calce³⁰, il Gruppo ha mantenuto **un equilibrio quasi perfettamente paritario tra uomini e donne**, confermando il suo impegno verso le pari opportunità e l'inclusione, temi che saranno successivamente approfonditi nella sezione *"Composizione e diversità del personale"*.

Tabella 15 – Distribuzione dei dipendenti per genere e contratto lavorativo							
Dipendenti per contratto di lavoro (numero di persone)	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	N°	42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo indeterminato		42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0

Salute e Sicurezza dei Lavoratori

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è un impegno centrale per il Gruppo Estendo, che considera il benessere del proprio capitale umano essenziale per il proprio successo. Sebbene le tre società del Gruppo non abbiano implementato un sistema di gestione certificato, la salute e la sicurezza vengono gestite con attenzione e precisione, in linea con il **Decreto Legislativo 81/2008**, noto come **Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro**. Questo decreto stabilisce le norme per la protezione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con l'obiettivo di prevenire infortuni e malattie professionali.

Le aziende del Gruppo Estendo, infatti, applicano rigorosamente le misure di prevenzione e protezione richieste dal **D.lgs. 81/08**, inclusa la valutazione dei rischi, la formazione

²⁸ Il dettaglio della distribuzione del personale per tipologia di contratto del Gruppo è fornito in Appendice, alla Tabella 15.

²⁹ Il dettaglio delle assunzioni, cessazioni e turnover è fornito in appendice nella tabella 17.

³⁰ Il dettaglio della distribuzione del personale per tipologia di contratto e genere nelle singole società del Gruppo è fornito in Appendice, alla Tabella 16.

continua e l'informazione costante dei lavoratori, nonché l'implementazione di dispositivi di sicurezza (DPI). Le operazioni quotidiane, sia nelle attività di riparazione e logistica, sia nelle trasferte e nelle interazioni con clienti e fornitori, sono sempre eseguite nel rispetto di tali norme.

La gestione della sicurezza sul lavoro è ulteriormente rafforzata sia dalla presenza a partire dal 2019 di un **Delegato del Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008** sui temi della Sicurezza dei luoghi di lavoro e della Salute dei lavoratori e dell'ambiente, sia dall'applicazione delle disposizioni contenute nella **HR Policy** del Gruppo. Detta procedura prevede, tra le altre, l'attenzione richiesta ai dipendenti circa la cura delle attrezzature, dei macchinari e del proprio ambiente di lavoro, mantenendo ordine e igiene. Ogni lavoratore è quindi incoraggiato a:

- Prendersi cura della propria sicurezza e di quella degli altri, seguendo le istruzioni e utilizzando i mezzi forniti dall'azienda;
- Utilizzare correttamente i macchinari, i dispositivi di protezione individuale e collettivi, e segnalando eventuali carenze di sicurezza.

La conformità normativa è assicurata tramite una **formazione continua e mirata** per tutti i lavoratori, specialmente in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Il Gruppo Estendo eroga e aggiorna regolarmente tutta la formazione richiesta dal D.lgs. 81/08, includendo sia la **formazione generale** che quella **specificata** sui rischi legati a ciascuna mansione. Inoltre, periodici sopralluoghi consentono di monitorare costantemente le condizioni operative e promuovere miglioramenti continui.

A supporto di queste attività, il Gruppo collabora con il **Medico Competente**, il quale effettua accertamenti sanitari preventivi e periodici, valuta l'idoneità dei dipendenti alle mansioni e monitora la salubrità degli ambienti di lavoro. Il medico ha inoltre il compito di informare i lavoratori sui risultati delle visite mediche e gestire le cartelle sanitarie e di rischio.

Inoltre, per garantire l'efficacia dei processi di sicurezza, il Gruppo utilizza il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, redatto nel pieno rispetto della normativa vigente. La metodologia adottata per l'identificazione dei pericoli nei luoghi di lavoro si basa su **sopralluoghi, analisi delle strutture organizzative e compartimentazione delle aree aziendali**. La valutazione del rischio si articola in tre categorie principali:

1. **Rischi per la sicurezza**, che includono strutture, macchine, impianti elettrici e sostanze pericolose;
2. **Rischi per la salute**, causati da agenti chimici, fisici e biologici;
3. **Rischi organizzativi**, legati a fattori psicologici, ergonomici e condizioni di lavoro.

In sintesi, l'approccio del Gruppo per evitare ed eventualmente mitigare gli impatti negativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro comprende la formazione continua del personale, la verifica regolare delle condizioni igienico-sanitarie e sopralluoghi periodici condotti da figure autorizzate. Inoltre, l'attenzione alla sicurezza è costantemente promossa tra i dipendenti e i collaboratori, rafforzando la cultura della prevenzione in tutta l'organizzazione.

È importante sottolineare che, fino ad oggi, **non sono stati registrati casi di infortuni sul lavoro o malattie professionali all'interno del Gruppo Estendo**, a dimostrazione dell'efficacia e dell'impegno nell'adottare misure di prevenzione adeguate e puntuali per il proprio personale.

Cultura Inclusiva e Diritti Umani

Il Gruppo Estendo si impegna, inoltre, a promuovere una cultura aziendale inclusiva e rispettosa dei **diritti umani**, ispirandosi ai principi di non discriminazione sanciti nella **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani** delle Nazioni Unite e nella **Costituzione Italiana**. La **valorizzazione della diversità** è considerata una grande opportunità, in grado di arricchire l'ambiente di lavoro e di contribuire alla crescita del Gruppo. Estendo riconosce che il successo aziendale dipende dalle sue persone, dalle loro competenze e dalla loro capacità di esprimere il proprio potenziale in un contesto di rispetto, inclusione e pari opportunità.

Per questo motivo, con l'adozione formale della **HR Policy** risalente a luglio del 2021, il Gruppo ha rafforzato il proprio impegno ufficiale verso la promozione e la gestione delle **risorse umane** in modo equo e inclusivo, **condannando senza riserve ogni forma di discriminazione, abuso di potere, molestia, lavoro forzato e minorile**. L'inclusione non è solo un obbligo etico, ma anche un valore che contribuisce a creare un ambiente di lavoro aperto e stimolante, capace di generare **idee innovative** e **comportamenti virtuosi**.

Inoltre, per rafforzare ulteriormente questo impegno, nel **2023**, il Gruppo ha pubblicato la **Policy su Pari Opportunità, Diversità e Inclusione**, un documento che approfondisce i principi delineati nella HR Policy e che definisce gli **indirizzi, le linee guida e gli impegni** relativi alle tematiche di diversità e inclusione. Questa policy ha l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro in cui le differenze siano riconosciute come un **fattore di successo**, offrendo a ciascun individuo la possibilità di esprimere il proprio potenziale in un **clima aziendale di collaborazione e rispetto reciproco**. La Policy specifica azioni mirate a prevenire ogni episodio di discriminazione legato a età, genere, orientamento sessuale, origine etnica, religione, stato civile e condizione fisica, tra gli altri aspetti.

L'impegno del Gruppo si estende alla **creazione di un ambiente di lavoro inclusivo**, libero da discriminazioni e molestie, dove si incentiva l'equilibrio tra **vita privata e professionale**, supportando attivamente i dipendenti e sviluppando iniziative che garantiscono a tutti i collaboratori di esprimere al meglio il loro potenziale. Il Gruppo crede fermamente che equilibrare in modo adeguato e proporzionale diversi aspetti della vita delle persone abbia un impatto positivo sul luogo di lavoro, sull'impegno, sulla produttività e sul **senso di appartenenza** all'azienda, oltre a migliorare la qualità della vita ed il benessere dei dipendenti.

Infine, Il Gruppo Estendo si impegna nella promozione di un'**equità di genere** e nella **valorizzazione della diversità** all'interno della composizione degli organi sociali, riconoscendo i vantaggi derivanti da una leadership inclusiva. Il Gruppo incoraggia il dialogo e la sensibilizzazione su questi temi, promuovendo una cultura aziendale fondata sul **rispetto**, la **trasparenza** e la **collaborazione** tra tutte le parti coinvolte.

Composizione e diversità del personale

Nel 2024, il Gruppo Estendo ha proseguito nel suo impegno per la valorizzazione del capitale umano, accogliendo nuovi membri all'interno del proprio organico. **Il 100% delle nuove assunzioni ha riguardato persone con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni**, contribuendo a rafforzare la struttura aziendale con un equilibrio tra esperienza e innovazione³¹. Questa distribuzione riflette la strategia del Gruppo, che punta a costruire una squadra dinamica e diversificata, in grado di affrontare con successo le sfide future grazie a un mix di competenze e approcci differenti.

Come già evidenziato, la distribuzione del personale per genere mostra un equilibrio **quasi perfetto**, con **quasi il 50% di uomini e donne**, un dato che sottolinea l'impegno del Gruppo nel promuovere l'uguaglianza di genere e un ambiente di lavoro inclusivo.

Dal punto di vista generazionale, invece, la maggior parte dei dipendenti del Gruppo si colloca nella fascia d'età compresa **tra i 30 e i 50 anni**, rappresentando il **62% del totale**. **Il 34% dei dipendenti** ha invece **più di 50 anni**, costituendo una risorsa preziosa per il trasferimento di *know-how* e per fornire supporto e guida alle generazioni più giovani³². Questa composizione equilibrata, sia in termini di genere sia di età, dimostra come il Gruppo Estendo ponga al centro della propria strategia la responsabilità sociale e la valorizzazione del capitale umano.

³¹ Il dettaglio della distribuzione delle assunzioni, delle dimissioni e turnover per fascia di età nelle singole società del Gruppo risulta in Appendice alla Tabella 17.

³² Il dettaglio della distribuzione del personale per genere, fascia d'età e categoria nelle singole società del Gruppo è fornito in Appendice, alle Tabella 18.

Distribuzione ore di formazione

In termini di formazione, nel 2024 il Gruppo ha dedicato una media di **4,3 ore di formazione per ogni dipendente**³³, distribuendo queste ore in maniera coerente tra le diverse categorie professionali. I **dirigenti** hanno ricevuto, in media, **più di 3 ore** di formazione, mentre i **quadri** hanno beneficiato di circa **3 ore** ciascuno. Gli **impiegati**, una categoria particolarmente rilevante per il Gruppo, hanno avuto accesso a **quasi 5 ore** di formazione ciascuno e gli **operai**, con **circa 3 ore** di formazione, sono stati inclusi in percorsi di apprendimento mirati alle loro mansioni operative³⁴. Nel 2024, il Gruppo Estendo ha focalizzato gran parte del proprio impegno formativo sugli impiegati, che hanno complessivamente beneficiato di **302 ore di formazione**.

Come riportato nelle tabelle allegate, **Estendo S.p.A.** ha dedicato un totale di 276 ore alla formazione, suddivise tra 154 ore per gli uomini e 122 ore per le donne. **Solutions Factory S.r.l.**, invece, ha erogato complessivamente 72 ore, mentre **Stargate Global Engineering S.r.l.** ha destinato 24 ore alla formazione.

Inoltre, tutte le sessioni formative sono accompagnate da una sessione di valutazione dell'apprendimento, finalizzata a misurare l'efficacia delle iniziative formative.

In sintesi, il Gruppo ha investito in modo consistente nella formazione dei propri dipendenti nel corso del 2024, assicurando un apprendimento mirato e una valutazione continua delle competenze acquisite. Questo impegno si inserisce nella strategia di crescita del Gruppo, con l'obiettivo di affrontare con successo le sfide future attraverso un costante miglioramento delle competenze interne.

³³ Il totale dei dipendenti è stato calcolato tenendo conto della somma delle persone che durante l'anno 2024 hanno fatto parte della forza lavoro di Estendo S.p.A., Solutions Factory S.r.l. e Stargate Global Engineering S.r.l. Questo numero ammonta a 86 ed è diverso dal numero totale di dipendenti indicato nella Tabella 15 del presente documento poiché tiene conto anche dei dimissionari e dei nuovi ingressi, non indicati nella suddetta tabella.

³⁴ Il dettaglio del numero dei dipendenti formati, la distribuzione di genere e categorie e il totale delle ore di formazione nelle singole società del Gruppo, nonché i valori utilizzati per i calcoli sono forniti in Appendice alla Tabella 19 alla Tabella 20.

QUALITÀ DEI SERVIZI E CUSTOMER CARE

Fin dalla sua fondazione, il Gruppo Estendo ha operato con l'obiettivo primario di rispondere alle esigenze concrete dei propri clienti e della comunità. Questo impegno si è evoluto nel tempo, permettendo al Gruppo non solo di soddisfare le richieste di assistenza, ma anche di **anticipare le tendenze** del mercato e le nuove esigenze dei consumatori. Oggi, il Gruppo Estendo va oltre la semplice offerta di soluzioni di assistenza per i suoi clienti: si impegna attivamente a contribuire a uno **sviluppo responsabile** del business attraverso la continua ricerca di servizi innovativi, a valore aggiunto, efficienti e a minor impatto ambientale. L'obiettivo non è solo garantire una risposta tempestiva e di qualità, ma anche creare valore aggiunto per i clienti, con un approccio che punta all'evoluzione costante.

La qualità dei servizi offerti è fortemente correlata all'attenzione che il Gruppo Estendo dedica alla gestione del **Customer Care**, fornendo un supporto costante, personalizzato e tempestivo. Grazie a un **sistema di assistenza clienti** efficiente, il Gruppo è infatti in grado di rispondere rapidamente alle necessità, garantendo un elevato grado di **soddisfazione e fidelizzazione**. Questo approccio orientato alla risoluzione efficace dei problemi e all'adozione di pratiche innovative consente di migliorare continuamente i processi e i servizi offerti.

Soddisfazione dei Clienti

Dal 2016, il Gruppo ha implementato una procedura per verificare il grado di soddisfazione del cliente tramite **un'indagine a campione**. Da qualche anno la raccolta del feedback coinvolge il **100% dei clienti**, i quali possono **esprimere il loro livello di gradimento** con un voto da 1 (scarso) a 5 (ottimo). Ogni feedback ricevuto viene attentamente valutato e, in caso di insoddisfazione, viene attivata immediatamente una campagna telefonica di ricontatto per approfondire le problematiche segnalate. Questo permette al Gruppo non solo di chiarire eventuali dubbi legati agli interventi di riparazione, ma anche di **migliorare costantemente** la qualità del servizio, garantendo ai clienti un'esperienza sempre più soddisfacente e trasparente.

Il Gruppo Estendo utilizza anche **Trustpilot**, una piattaforma globale indipendente di recensioni che consente ai clienti di esprimere i loro giudizi e feedback sui prodotti e servizi ricevuti. Trustpilot offre una panoramica immediata della reputazione dell'azienda attraverso le opinioni degli utenti, fornendo un canale di trasparenza e dialogo diretto. Grazie a questa piattaforma, il Gruppo è in grado di ricevere riscontro costante dai propri clienti e di monitorare in tempo reale il livello di soddisfazione, permettendo un miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'azienda interagisce regolarmente con i clienti su Trustpilot, rispondendo prontamente alle recensioni e dimostrando un impegno attivo nel mantenere un **dialogo costruttivo**. Tale interazione permette al Gruppo Estendo non solo di risolvere rapidamente eventuali problemi, ma anche di comprendere meglio le esigenze dei propri clienti, perfezionando così le proprie soluzioni e rafforzando la fiducia nei confronti del marchio. La gestione accurata delle recensioni non solo migliora l'esperienza complessiva del cliente, ma assicura anche un servizio completo e di qualità in ogni fase di vendita.

Grazie a questa costante interazione con i clienti, il Gruppo Estendo ha raggiunto un punteggio medio di soddisfazione pari a **4,3/5**, registrato al 31 dicembre 2024.

Il Gruppo Estendo continuerà a migliorare la propria offerta, integrando nuove tecnologie e soluzioni che possano rispondere in modo ancora più efficiente e sostenibile alle esigenze dei consumatori, consolidando il suo ruolo di riferimento nel settore dell'assistenza post-vendita.



COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE

Il Gruppo Estendo ha intrapreso un percorso solido e strutturato in ambito di compliance, etica e governance aziendale, guidato dai valori cardine dell'impresa, quali **Etica** e **Responsabilità**. Questi principi sono profondamente radicati nell'organizzazione e si riflettono in tutte le sue operazioni, con una particolare attenzione alla trasparenza e all'adesione alle normative vigenti.

Nel corso del tempo, infatti, il Gruppo ha consolidato un sistema di governance che integra **politiche di etica e anticorruzione**, confermando così il proprio impegno verso la trasparenza e il rispetto dei più elevati standard normativi. In quest'ottica, il Gruppo si è sottoposto nel 2024, a un nuovo **Rating di Legalità** rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, riflettendo la volontà di promuovere trasparenza e integrità. Inoltre, tra i progetti completati nel 2025 è da sottolineare l'adozione di un **Modello Organizzativo 231** (ai sensi del D.Lgs. 231/2001³⁵) anche alle società controllate Solutions Factory S.r.l. e Stargate Global Engineering S.r.l.. Quest'ultimo garantirà la conformità alle normative italiane sulla responsabilità amministrativa. Si ricorda a tal proposito che Estendo S.p.a. ha adottato il suddetto Modello nel corso del 2019. Questo impegno è ulteriormente rafforzato dall'introduzione di una **procedura di Whistleblowing** e di una **Policy Anticorruzione**, strumenti che promuovono un ambiente sicuro e trasparente, dove i dipendenti possono segnalare comportamenti illeciti in modo protetto.

Sono state inoltre introdotte nel corso del 2024 la **Policy doni e donazioni** e la **Policy per le relazioni e comunicazioni esterne**, quali ulteriori strumenti per una gestione improntata ai principi di Etica, Responsabilità e Trasparenza.

Tutte le policy aziendali sono infatti parte integrante di questo sistema e vengono diffuse internamente attraverso comunicazioni via e-mail e pubblicate sulla intranet aziendale, assicurando che tutti i collaboratori siano sempre aggiornati sugli standard del Gruppo. Allo stesso tempo, verso l'esterno, queste policy trovano applicazione attraverso l'inclusione di clausole specifiche nei contratti, che richiamano al **Codice Etico** del Gruppo Estendo e sono facilmente accessibili tramite il sito web aziendale. Questo approccio assicura che i principi etici del Gruppo siano costantemente valorizzati non solo all'interno dell'organizzazione, ma anche nelle relazioni con clienti e fornitori.

Pur essendo avvenute dopo la chiusura del periodo di rendicontazione, segnaliamo che il Gruppo ha ottenuto nel corso del 2025 le certificazioni **ISO 27001** (Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni) **ISO 9001** (Sistema di Gestione per la qualità) e anche la certificazione **ISO 14001** (Sistema di gestione ambientale) e, proseguiranno altresì le varie attività così come incluse nell'Action Plan, segnale di un impegno continuo verso le sfide normative ESG. Consapevole dell'importanza di una gestione strutturata e ben definita delle tematiche ambientali, sociali e di governance, il Gruppo ha rafforzato la

³⁵ [Gazzetta Ufficiale](#)

Struttura di Governance dedicata alla gestione delle questioni ESG. Questo sviluppo strategico è volto a garantire l'integrazione strutturata e continuativa delle tematiche ESG non solo nella pianificazione aziendale, ma anche in tutte le aree operative. In questo modo, il Gruppo punta a rafforzare la propria efficienza gestionale e a perseguire obiettivi di sostenibilità in maniera concreta e duratura.

Infine, la **protezione dei dati** e la **sicurezza informatica** sono altri punti chiave della governance del Gruppo, come dimostrato dall'adozione di policy specifiche in ambito di **Cyber Security, Sicurezza Informatica** e gestione dei **Data Breach**. Questi strumenti, insieme alla nomina di un **Data Protection Officer (DPO)**, assicurano una gestione responsabile delle informazioni, in linea con i più alti standard di riservatezza e sicurezza.

In sintesi, l'integrazione dei principi di etica e responsabilità non è solo una necessità normativa, ma un valore fondamentale che guida il Gruppo Estendo verso una crescita responsabile e trasparente, che punta a rafforzare la fiducia di tutti gli stakeholder.

Compliance e Pratiche di Governance

Nel sistema di governance del Gruppo Estendo, il **Codice Etico** (in seguito anche "Codice") rappresenta un documento fondamentale per garantire comportamenti etici e responsabili all'interno dell'organizzazione. Tale codice è stato adottato ad aprile 2024 anche per le società controllate Solutions Factory S.r.l e Stargate Global Engineering S.r.l. Questo processo riflette l'impegno del Gruppo a diffondere standard uniformi di **compliance, integrità e trasparenza** in tutte le sue realtà operative. In particolare, esso rappresenta il pilastro fondante delle politiche di governance aziendale.

Il Codice Etico del Gruppo Estendo disciplina i valori, i principi e le regole di condotta che devono guidare le relazioni interne ed esterne all'azienda. Alla base della filosofia aziendale vi sono il rispetto della legge, l'onestà e la trasparenza; questi principi fondamentali rappresentano l'impegno del Gruppo verso i propri dipendenti, clienti, fornitori e partner commerciali. Per tale motivo, chiunque, sia persone che organizzazioni, ha la possibilità di consultare il Codice Etico ed il **Modello 231 (MOG)** adottato in conformità con il Decreto Legislativo n. 231/2001. Infatti, entrambi i documenti sono pubblicati sul sito web del Gruppo Estendo e vengono costantemente aggiornati.

In aggiunta, per garantire una **diffusione efficace delle politiche in materia di anticorruzione**, il Gruppo si impegna a fornire informazioni dettagliate ai nuovi assunti e ai membri del Consiglio di Amministrazione, in caso di variazione nei componenti di quest'ultimo. Nel 2024, hanno ricevuto comunicazioni in merito alle politiche anticorruzione **3 membri dell'organo di governo³⁶, 1 dirigente, 1 quadro e 1 impiegato³⁷**. L'obiettivo, che viene raggiunto ogni anno, è quello di fornire l'informazione in materia di

³⁶ Il dettaglio del numero totale e la percentuale di membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione è fornito in Appendice, alla Tabella 21.

³⁷ Il dettaglio del numero totale e la percentuale di dipendenti, inclusi quadri e impiegati, a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione è fornito in Appendice, alla Tabella 22.

anticorruzione a tutti i dipendenti ed ai membri del CDA in essere. Inoltre, è particolarmente significativo notare che detta informazione viene fornita annualmente anche a **tutti i nuovi clienti e fornitori**³⁸. Questo evidenzia l'impegno costante del Gruppo Estendo nel garantire la trasparenza e l'integrità, non solo all'interno dell'organizzazione, ma anche nelle relazioni commerciali con tutti gli stakeholder coinvolti.

Nello specifico, il Codice Etico si fa promotore del rispetto dei valori fondamentali che guidano la condotta aziendale, tra cui:

1. **Legalità e Integrità**
2. **Ripudio di ogni discriminazione**
3. **Valorizzazione delle risorse umane**
4. **Trasparenza, correttezza e tracciabilità nella gestione degli affari**
5. **Tutela della concorrenza**
6. **Tutela dell'ambiente**
7. **Responsabilità sociale**
8. **Rifiuto di comportamenti illeciti o contrari all'etica**
9. **Tutela dei diritti umani e del lavoro**
10. **Segregazione dei ruoli**

Il **Modello 231** (che per le società controllate è stato adottato a fine del 2025) è stato introdotto al fine di integrare i principi del Codice Etico con un sistema di gestione e controllo finalizzato a prevenire e monitorare la commissione di reati nell'ambito delle attività aziendali, assicurando che i comportamenti indicati nel Codice Etico siano effettivamente applicati e rispettati. Esso è uno strumento chiave per la **prevenzione dei reati previsti dalla normativa specifica** e la **promozione di una cultura aziendale fondata sull'etica e sulla trasparenza**. Nello specifico, il MOG è stato creato per analizzare le aree di rischio, identificare potenziali vulnerabilità e definire misure di controllo efficaci. Il Modello 231 è stato aggiornato nel corso del 2025. Uno degli elementi centrali del MOG è l'**Organismo di Vigilanza**, l'organo autonomo e indipendente incaricato di monitorare l'applicazione del Modello e del Codice Etico. L'OdV raccoglie informazioni rilevanti sulle attività del Gruppo, valuta i flussi informativi interni e supervisiona il rispetto delle normative attraverso controlli specifici. Periodicamente, l'OdV presenta una relazione al Consiglio di Amministrazione di Estendo S.p.a., riportando

³⁸ Il dettaglio del numero totale e la percentuale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione è fornito in Appendice, alla Tabella 23.

eventuali criticità e proponendo conseguenti miglioramenti. Il controllo dell'applicazione delle politiche di governance avviene attraverso un sistema di monitoraggio continuo, affidato principalmente all'OdV, che interagisce con i referenti delle varie aree aziendali per raccogliere informazioni sui principali KPI (*Key Performance Indicators*) relativi alle attività sensibili. Gli incontri periodici tra l'OdV e i rappresentanti aziendali consentono di analizzare i dati raccolti e di formulare raccomandazioni o richieste di miglioramento.

Nel corso dell'anno, l'OdV verifica l'adeguatezza dei controlli implementati e suggerisce eventuali integrazioni o modifiche necessarie per adeguare il Modello e il Codice Etico alle nuove esigenze normative o aziendali. Questa vigilanza costante permette di mantenere elevati standard di conformità e di ridurre i rischi legati alla commissione di reati presupposto.

Inoltre, l'OdV tra le sue responsabilità ha anche la **gestione delle segnalazioni** ricevute attraverso il **Sistema di Whistleblowing**, un meccanismo che permette agli stakeholder di segnalare in modo sicuro e anonimo eventuali comportamenti illeciti o violazioni del Codice Etico. Ogni segnalazione viene presa in carico con la massima riservatezza e seguita da un'indagine interna per verificare i fatti riportati.

Per assicurare che tutti i dipendenti siano pienamente consapevoli delle norme di condotta e delle procedure aziendali, il Gruppo ha implementato una serie di strumenti e processi volti a diffondere la cultura della compliance. Periodicamente, vengono organizzati incontri di aggiornamento e formazione per garantire che il personale rimanga allineato ai requisiti normativi e alle politiche aziendali. Ogni eventuale aggiornamento del Codice Etico viene approvato dall'Amministratore Delegato o dal Consiglio d'Amministrazione, previa consultazione dell'OdV, e reso immediatamente accessibile con una diffusione tempestiva a tutti i soggetti coinvolti. A tale scopo, nel 2025, a seguito dell'aggiornamento del Modello Organizzativo, è stata prevista la relativa formazione per tutti i dipendenti di Estendo.

Questi dati sono motivo di orgoglio per il Gruppo Estendo, in quanto dimostrano l'importanza che l'azienda attribuisce alla compliance e alla continua educazione del personale e dei partner commerciali, assicurando che tutti siano sempre a conoscenza delle migliori pratiche e delle normative vigenti.

Gestione delle Violazioni

Per quanto riguarda l'eventualità di **violazioni** del Codice Etico o del MOG, queste sono trattate con la massima serietà da parte del Gruppo. In caso di comportamenti non conformi, possono essere adottate misure disciplinari nei confronti dei dipendenti coinvolti, che variano a seconda della gravità della violazione. Tali misure possono includere **richiami formali**, **sospensioni** o, nei casi più gravi, **la risoluzione del rapporto**

di lavoro. Anche i contratti con partner esterni, collaboratori o fornitori possono essere risolti qualora si riscontrino violazioni significative del Codice Etico.

In quest'ottica, Estendo S.p.A. ha inoltre implementato una **Policy Anticorruzione**, riconoscendo che la corruzione rappresenta uno dei principali ostacoli alla gestione efficiente degli affari e un rischio per la crescita sostenibile e la libera concorrenza nel mercato. Tale Policy si inserisce perfettamente nel contesto del Codice Etico e del Modello 231 e ha come obiettivo primario quello di garantire il **rispetto di tutte le normative anticorruzione vigenti**, promuovendo pratiche aziendali leali, corrette e trasparenti. Essa offre un quadro sistematico di riferimento per contrastare i fenomeni corruttivi e diffondere i principi e le regole da seguire al fine di escludere condotte corruttive di qualsiasi tipo, siano esse dirette o indirette, attive o passive.

Il Gruppo Estendo è quindi fermamente impegnata a prevenire comportamenti illeciti attraverso la promozione di una cultura della responsabilità e della trasparenza. Il rispetto del Codice Etico e del MOG non è solo una questione di obbligo legale, ma un valore condiviso da tutto il personale, che riconosce l'importanza di agire in modo etico e responsabile per il bene dell'azienda e della comunità in cui opera. Anche **nel 2024 non sono stati registrati casi di inosservanza delle disposizioni legislative e regolamentari, né episodi di corruzione, né azioni legali relative a comportamenti anti-competitivi o violazioni delle leggi antitrust.** Questo risultato è testimonianza dell'efficacia delle politiche di governance e delle pratiche di compliance adottate, confermando il solido impegno dell'organizzazione verso l'integrità, la legalità e il rispetto delle norme, in perfetta sintonia con le aspettative degli stakeholder.

Gestione dei Rischi ESG

Il Gruppo Estendo ha riconosciuto l'importanza fondamentale della gestione dei rischi associati agli aspetti ambientali, sociali e di governance nell'attuale contesto globale. In questa cornice, **la creazione di una governance ESG e l'istituzione di un Comitato Etica e ESG** hanno costituito un passo decisivo per affrontare e attenuare i potenziali rischi futuri, oltre a gestire quelli già esistenti.

Il Gruppo ha strutturato la propria gestione delle questioni ESG attraverso un'organizzazione chiara e ben definita, consentendo al Gruppo di integrare progressivamente le normative vigenti in materia di sostenibilità nelle proprie operazioni, e di prepararsi in modo proattivo per le sfide future. Questo approccio ha contribuito a potenziare la governance del Gruppo, assicurando che la sostenibilità diventi un elemento cardine nel proprio modello di business e nelle relazioni con tutti gli stakeholder.

Il Comitato Etica e ESG svolge un ruolo cruciale in questo processo, guidato da figure chiave come il **CEO**, il **CFO**, il **COO**, il **CIO** e i **CCO**. Questo organismo non solo intende favorire l'integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale, ma ha la volontà anche di supervisionare il dialogo con le parti interessate e il progresso verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

Come spiegato nel primo capitolo del presente Report, il Consiglio d'Amministrazione, supportato dal Comitato ESG, ha il compito di approvare il bilancio e le politiche di sostenibilità, monitorando attentamente le performance in questo ambito, compresi gli aspetti legati al cambiamento climatico. Questa struttura di governance assicura che le decisioni siano ben informate e che gli obiettivi ESG siano perseguiti con determinazione.

La figura dell'Amministratore Delegato è centrale nella supervisione delle performance di sostenibilità e nella proposta di deliberazioni strategiche al Consiglio. Il Chief Financial Officer (CFO) ha la responsabilità di integrare la sostenibilità nella rendicontazione e nella comunicazione con la comunità finanziaria, garantendo che gli aspetti ESG siano considerati anche nei processi di posizionamento del Gruppo nei diversi rating di sostenibilità.

Il Chief Operations Officer (COO) e il Chief Information Officer (CIO) sono altresì coinvolti attivamente nella realizzazione degli obiettivi di sostenibilità, occupandosi rispettivamente di ottimizzare i processi aziendali secondo i principi dell'economia circolare e di implementare pratiche IT responsabili.

Inoltre, l'adesione a iniziative esterne, come il **Global Compact delle Nazioni Unite**, dimostra l'impegno del Gruppo nel rispettare diritti umani, lavoratori e ambiente, e nella lotta contro la corruzione. Questa partecipazione attiva non solo riflette la volontà del Gruppo di allinearsi a standard internazionali, ma contribuisce anche a consolidare la fiducia tra gli stakeholder.

Il Gruppo Estendo, attraverso una strategia di sostenibilità ben definita e un comitato dedicato, si sta preparando ad affrontare le sfide future in modo responsabile e trasparente, con l'obiettivo di monitorare e migliorare continuamente le proprie performance ESG.

In questo contesto, il Gruppo si impegna a rivedere annualmente le proprie politiche e strategie per garantire che siano sempre in linea con le mutevoli esigenze interne ed esterne, dimostrando così una flessibilità e una reattività fondamentali nel mondo attuale.

Sicurezza dei Sistemi Informativi e Tutela della Privacy

In un contesto attuale dove le minacce informatiche e le violazioni della privacy sono in costante aumento, il Gruppo Estendo riconosce l'importanza fondamentale della sicurezza dei sistemi informativi e della protezione dei dati personali. Infatti, nel **2024 non ci sono state denunce riguardanti le violazioni della privacy dei clienti o la perdita dei loro dati**. Le politiche vigenti, in particolare la **Policy Cyber Sicurezza**, la **Policy di Sicurezza Informatica**, le relative **Procedure di Data Breach**, ed il **Regolamento di Sicurezza Informatica** sono state progettate per garantire la massima protezione delle informazioni e per salvaguardare i diritti dei soggetti interessati. Inoltre, nel corso del 2024 sono state adottate le seguenti ulteriori procedure: **Procedura Accesso da Remoto**, **Procedura esecuzione Security Test**, **Procedura gestione Incidenti di Sicurezza Informatica**. Inoltre, il **Codice Etico** del Gruppo sottolinea l'importanza della tutela della privacy. L'azienda, infatti, si attiene rigorosamente al D. Lgs. 196/2003 e al **Regolamento generale Europeo sulla protezione dei dati** (GDPR, n. 2016/679) nel trattamento dei dati dei dipendenti. A tutti i dipendenti viene fornita un'informativa sulla privacy, che chiarisce le finalità e le modalità del trattamento, i soggetti a cui i dati possono essere comunicati e i diritti degli interessati, inclusa la possibilità di accesso ai dati. La richiesta di consenso per il trattamento dei dati personali avviene in conformità con le normative, escludendo qualsiasi indagine sulle opinioni o sulla vita privata dei dipendenti.

Per garantire la conformità alle normative, l'azienda ha implementato procedure e controlli logici sui sistemi informatici. Tra queste misure, la **classificazione delle informazioni** gioca un ruolo cruciale: i dati sono suddivisi in categorie per garantire una protezione adeguata in base alla loro sensibilità, aiutando a prioritizzare le risorse e assicurando che i dati più critici ricevano la protezione necessaria. Inoltre, **l'accesso ai dati** è limitato a chi necessita di tali informazioni per svolgere le proprie mansioni lavorative, con credenziali gestite rigorosamente e permessi rivisti regolarmente.

La **Policy Cyber Sicurezza** del Gruppo Estendo stabilisce chiaramente il processo di gestione degli incidenti di sicurezza informatica (Incident Management), che comprende diverse fasi, dalla rilevazione alla risoluzione dell'incidente, con una fase di storicizzazione e riesame per garantire un miglioramento continuo. In caso di **Data Breach** l'azienda ha messo a punto procedure specifiche per gestire le violazioni dei dati personali. Qualsiasi violazione che possa compromettere i diritti e le libertà delle persone deve essere segnalata all'Autorità di Controllo senza ingiustificato ritardo e, se possibile, entro 72 ore dalla scoperta, in modo da limitare i danni e garantire la protezione degli interessati.

Inoltre, Il Gruppo investe nella formazione continua dei propri dipendenti riguardo alla sicurezza informatica e alla tutela della privacy. A tale scopo sono state svolte sessioni formative in tema di sicurezza informatica e di phishing, mentre nel corso del 2025 è stato implementato un progetto di formazione su tali temi attraverso l'utilizzo della piattaforma di comunicazione e collaborazione online (Teams) e test di phishing. La sensibilizzazione del personale è cruciale, poiché spesso gli attacchi informatici sono facilitati da comportamenti imprudenti o dalla mancanza di consapevolezza.

Per garantire la conformità alle politiche di sicurezza, il Gruppo Estendo effettua monitoraggi e audit regolari, consentendo di identificare eventuali vulnerabilità nei sistemi e di intervenire tempestivamente per mitigarle. L'azienda utilizza software avanzati per il monitoraggio delle reti e delle attività degli utenti, assicurando così che qualsiasi attività sospetta venga prontamente analizzata.

In caso di violazione dei dati o di attacco informatico, il Gruppo ha un piano di risposta agli incidenti che delinea le misure da adottare. Questo include la formazione di una squadra di risposta agli incidenti che coordina le azioni necessarie per limitare i danni, informare gli interessati e recuperare i sistemi compromessi.

In sintesi, la sicurezza dei sistemi informativi e la tutela della privacy non sono semplicemente priorità per il Gruppo Estendo, ma rappresentano il cuore pulsante della sua missione aziendale. Grazie all'implementazione di politiche ben definite, procedure robuste e a un impegno costante nella formazione del personale, l'azienda si dedica a proteggere non solo i propri dati, ma anche quelli dei clienti, creando un ambiente lavorativo che rispetta e promuove le normative vigenti. Inoltre, la salvaguardia delle informazioni e dei diritti individuali non è solo una questione di conformità, ma un valore che contribuisce a costruire un clima di fiducia, responsabilità e collaborazione all'interno dell'organizzazione.

CATENA DEL VALORE SOSTENIBILE

Il Gruppo Estendo si impegna attivamente nella creazione di valore sostenibile lungo l'intera **catena del valore**, perseguendo pratiche che rispettano i principi ESG attraverso un coinvolgimento costante con clienti, fornitori e altri attori chiave, sia a monte che a valle.

In questo contesto, il **rapporto con gli stakeholder** riveste un'importanza cruciale. Incontri periodici vengono infatti tenuti con clienti, fornitori e agenti, in aggiunta alle informative finanziarie rivolte alle banche. L'*Annual Investor Meeting*, rappresenta infine un ulteriore momento di confronto e scambio.

Le relazioni commerciali del Gruppo sono improntate ai principi contenuti nel **Codice Etico** dell'azienda. Fin dalla fase iniziale, viene inclusa una chiara richiesta di rispetto di tali principi in tutta la documentazione inviata a clienti e fornitori, in conformità al Decreto Legislativo 231 del 2001. Questo approccio si traduce nella formalizzazione dei rapporti commerciali attraverso appositi **accordi**, che ribadiscono gli obblighi e le aspettative in termini di conformità alle normative vigenti e al Codice Etico, considerati come **condizioni fondamentali per mantenere relazioni commerciali solide e durature**.

Tuttavia, la creazione di valore sostenibile per il Gruppo Estendo, non è intesa solo come responsabilità normativa, ma anche come valore economico. Infatti, durante il 2024, il **valore economico direttamente generato e distribuito** ammonta a **26,8 milioni di euro**, i quali sono stati distribuiti come segue³⁹:

- **20,26 milioni di euro** in costi operativi
- **5,17 milioni di euro** in retribuzioni e benefit per i dipendenti
- **1,16 milioni di euro** per i pagamenti ai fornitori di capitale
- **0,22 milioni di euro** per i pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte) ed altre spese.

Il valore economico trattenuto, risultante dalla differenza tra il valore generato e quello distribuito, è di **14,25 milioni di euro**.

Inoltre, il Gruppo dimostra un forte impegno verso l'utilizzo di **fornitori locali**, optando per fornitori residenti in Italia ove possibile. Infatti, la spesa totale per fornitori italiani è stata di **16,50 milioni di euro**, rappresentando l'**82% del budget di approvvigionamento**. Infatti, il **98% dei fornitori complessivi** (1.689 su 1.730) sono residenti in Italia.

Nei rapporti con i clienti, invece, il Gruppo Estendo adotta un approccio di **imparzialità** e trasparenza. I contratti e le comunicazioni devono essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio accessibile e in conformità alle normative vigenti, evitando pratiche elusive. Le relazioni con i clienti si basano su principi di **rispetto, disponibilità e cortesia**,

³⁹ Il dettaglio del valore economico direttamente generato e distribuito (EVG&D) è fornito in Appendice, alla Tabella 26.

mirando a stabilire rapporti di collaborazione e professionalità elevata. In questo modo, il Gruppo crea un legame duraturo con i clienti, favorendo un dialogo aperto e costruttivo.

Un aspetto fondamentale della strategia di approvvigionamento del Gruppo Estendo è rappresentato dai **criteri di selezione dei fornitori**, che pongono l'accento sulla ricerca del massimo vantaggio competitivo. Questi criteri sono fondamentali per garantire una selezione obiettiva, che considera non solo il prezzo e la qualità, ma anche la disponibilità e le garanzie di assistenza. Inoltre, i fornitori vengono sensibilizzati in materia di anticorruzione come previsto nel Modello Organizzativo del Gruppo di cui al D.Lgs. 231/2001.

L'**integrità** e l'**indipendenza** sono valori cardine nelle relazioni con i fornitori. La stipula di contratti deve avvenire in un clima di chiarezza, evitando forme di dipendenza o ambiguità. È fondamentale che i documenti scambiati siano opportunamente archiviati, con particolare attenzione a quelli di natura contabile, i quali devono essere conservati per i periodi stabiliti dalla normativa vigente. L'azienda si impegna a garantire che ogni decisione assunta nell'ambito delle proprie attività sia presa nell'interesse del Gruppo evitando conflitti di interesse.

Il Gruppo Estendo si dedica a mantenere relazioni esterne efficaci, informando i soggetti terzi degli obblighi imposti dal Codice Etico e garantendo che queste relazioni siano gestite con la massima eticità e trasparenza. L'azienda promuove il rispetto dei principi di correttezza e lealtà nelle relazioni con le **Terze Parti**, affermando che tutte le interazioni devono avvenire nel rispetto della normativa vigente. Questo impegno si traduce in una condotta trasparente, che mira a non compromettere l'integrità di entrambe le parti coinvolte.

Grazie a tutte queste pratiche, l'azienda contribuisce a costruire un clima di fiducia e responsabilità lungo l'intera catena del valore, per un futuro più equo e sostenibile per tutti gli attori coinvolti.

APPENDIX I: GRI CONTENT INDEX

Dichiarazione d'utilizzo	Il Gruppo Estendo ha riportato le informazioni citate nel presente GRI Content Index per il periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio 2024 e il 31 dicembre 2024, con la modalità "referenced to" GRI Standards 2021.
GRI 1	GRI 1: GRI Foundation 2021

GRI CONTENT INDEX		
GRI ID	Disclosure	Capitolo
GENERAL STANDARD DISCLOSURES (2021)		
Informativa Generale		
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2-1	Profilo dell'organizzazione	<i>Pag. 2 del Documento</i>
2-2	Entità incluse nel report di sostenibilità dell'organizzazione	<i>Nota Metodologica</i>
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<i>Nota Metodologica</i>
Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri business	<i>Attività e catena del valore</i>
2-7	Dipendenti	<i>TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO</i>
2-8	Lavoratori non dipendenti	<i>TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO</i>
2-9	Struttura e composizione della governance	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
2-11	Presidente del più alto organo di governo	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nel presidio dell'impatto gestionale	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	<i>Il Business e La Cultura Aziendale del Gruppo</i>
Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione del Presidente	<i>Lettera Agli Stakeholders</i>

2-23	Impegni assunti tramite policy	Incluso in tutte le sezioni del Report
2-24	Integrazione delle policy aziendali e degli impegni	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO; QUALITÀ DEI SERVIZI E CUSTOMER CARE
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
Temi materiali		
Informative su temi materiali		
3-1	Processo per l'identificazione dei temi materiali	<i>L'Analisi di Materialità</i>
3-2	Lista di temi materiali	<i>L'Analisi di Materialità</i>
3-3	Modalità di gestione delle tematiche materiali e degli impatti individuati	Incluso in tutte le sezioni del Report
Economici		
Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	CATENA DEL VALORE SOSTENIBILE
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	CATENA DEL VALORE SOSTENIBILE
Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure sull'anticorruzione	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
205-3	Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	COMPLIANCE, ETICA E ESG CORPORATE GOVERNANCE
Ambiente		
Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
302-3	Intensità energetica	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
Emissioni		

305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
305-3	Emissioni indirette di GHG (Scope 3)	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	<i>Il Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica</i>
Rifiuti e Scarichi		
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	<i>"Reduce, Reuse, Recycle"</i>
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	<i>"Reduce, Reuse, Recycle"</i>
306-3	Rifiuti generati	<i>"Reduce, Reuse, Recycle"</i>
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	<i>"Reduce, Reuse, Recycle"</i>
Performance sociale		
Salute e Sicurezza sul Lavoro		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
403-3	Servizi di medicina del lavoro	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
403-9	Infortuni sul lavoro	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
403-10	Malattie professionali	<i>Salute e Sicurezza dei Lavoratori</i>
Valorizzazione del Capitale Umano		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	<i>APPENDIX II, Tabella 18: Distribuzione dei Dipendenti 2024</i>
Non Discriminazione		

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
Privacy		
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	<i>Sicurezza dei Sistemi Informativi e Tutela della Privacy</i>

APPENDIX II: TABELLE

Tabella 1: Consiglio di amministrazione Estendo S.p.A.

Nome	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Numero di altri incarichi (n)	Descrizione	Genere	Gruppo sociale
Vaccari Eugenio	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Collegio + 3 ODV + 3 CDA	Presidente	Maschio	Estendo S.p.a.
Perbellini Michele	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Cda	Amministratore Delegato	Maschio	Estendo S.p.a.
Fortis Andrea	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	1 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Storti Alessandro	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	6 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Bori Andrea	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Pasquariello Giuseppe	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	0	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Fanetti Maurizio	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	14 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Cangiano Matteo	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	6 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.
Cenci Dario	Non-esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	19 Cda	Consigliere	Maschio	Estendo S.p.a.

Tabella 2: Organo Dirigente Estendo S.p.A.

Nome	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Numero di altri incarichi (n)	Descrizione	Genere	Gruppo Sociale
Perbellini Michele	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	4 Cda	Direttore Generale	Maschio	Estendo S.p.A.
Lapetina David	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	2 Cda + 2 Procuratore	CFO	Maschio	Estendo S.p.A.
Tassano Andrea	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	0	CCO	Maschio	Estendo S.p.A.
Mapelli Paolo	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	0	CIO	Maschio	Estendo S.p.A.
D'Oriano Samuele	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	1 Cda	COO	Maschio	Estendo S.p.A.
Mazzone Lucio	Esecutivo	Dipendente	Rapporto lavoro subordinato a tempo indeterminato	1 Cda	CCO BU Ireplace	Maschio	Estendo S.p.A.

Tabella 3: Collegio Sindacale Estendo S.p.A.

Nome	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Numero di altri incarichi (n)	Descrizione	Genere	Gruppo Sociale
Alonzo Piero	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	27 Collegi + 1 Cda + 6 ODV	Presidente	Maschio	Estendo S.p.A.
Paoloni Claudio	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	22 Collegi	Sindaco Effettivo	Maschio	Estendo S.p.A.
Ferrari Luca	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	8 Collegi + 11 Cda	Sindaco Effettivo	Maschio	Estendo S.p.A.

Valicenti Rocco	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	36 Collegi + 1 Cda + 2 revisore legale	Sindaco Supplente	Maschio	Estendo S.p.A
Gaboardi Massimo	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	8 Collegi	Sindaco Supplente	Maschio	Estendo S.p.A

Tabella 4: Consiglio di amministrazione Stargate Global Engineering S.r.l.

Nome	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Numero di altri incarichi (n)	Descrizione	Genere	Gruppo sociale
Vaccari Eugenio	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Collegio + 3 ODV + 3 CDA	Presidente	Maschio	Stargate Global Engineering
Perbellini Michele	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Cda	Amministratore Delegato	Maschio	Stargate Global Engineering
D'Oriano Samuele	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	0	Consigliere	Maschio	Stargate Global Engineering

Tabella 5: Consiglio di amministrazione Solutions Factory S.r.l.

Nome	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Numero di altri incarichi (n)	Descrizione	Genere	Gruppo sociale
Vaccari Eugenio	Non-esecutivo	Indipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Collegio + 3 ODV + 3 CDA	Presidente	Maschio	Solutions Factory
Perbellini Michele	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione bilancio 31/12/2026	4 Cda	Amministratore Delegato	Maschio	Solutions Factory
Lapetina David	Esecutivo	Dipendente	Fino approvazione	2 Cda + 3 Procuratore	Consigliere	Maschio	Solutions Factory

Tabella 6: Prodotti recuperati

Percentuale di prodotti recuperati e relativi materiali di confezionamento per ciascuna categoria di prodotto	u.m.	2024	2023
Estendo S.p.A.			
Prodotti venduti nel periodo di rendicontazione	Ordini di vendite di <i>mobile devices</i>	1.580	2.162
Prodotti e relativo materiale di imballaggio recuperati nel periodo di rendicontazione	Colli stimati per totale ordini d'acquisto di <i>mobile devices</i>	672	502
Percentuale di prodotti recuperati	%	43	23

Tabella 7: Rifiuti prodotti

Tabella 7: Rifiuti prodotti			
Tipologia di rifiuto	u.m.	2024	2023
Estendo S.p.A.			
Imballaggi in Carta e Cartone 150101	t	6,0	9,7
Imballaggi in Plastica 150102	t	1,3	3,8
Imballaggi in Legno 150103	t	1,1	2,9
Apparecchiature Fuori Uso 160214	t	4,8	8,6
Componenti rimossi da Apparecchiature 160216	t	0,2	0,2
Altre Batterie ed Accumulatori 160605	t	0,1	0,1
Ferro ed Acciaio 170405	t	3,8	0
Rifiuti totali	t	17,3	25,2

Tabella 8: Consumi Energetici del gruppo

2024-2023		
Tipologia di Energia Consumata all'interno della società	u.m.	Consumi di Energia

Estendo S.p.A.			
Gas naturale	MWh	59,6	73,01
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	162,2	101,7
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	335,3	486,4
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	47,3	55,7
Totale	MWh	604,5	716,9
Solutions Factory S.r.l.			
Gas naturale	MWh	27,8	34,5
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	3,4	3,3
Totale	MWh	31,2	37,8
Stargate Global Engineering S.r.l.⁴⁰			
Gas naturale	MWh	0	14,3
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	14,6	0
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	MWh	0	0
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	MWh	0	0,6
Totale	MWh	14,6	14,9
Totale Energia Consumata dal Gruppo	MWh	650,2	769,6

Tabella 9: Emissioni di Scope 1

Scope 1: Emissioni Dirette di GHG (2024-2023)			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Estendo S.p.A.			
Gas naturale	tCO ₂ eq	12,1	13,1

⁴⁰ A seguito della chiusura della sede di Inveruno non si rilevano consumo di gas naturale. Nel 2024 è stata assegnata un'auto aziendale con relativo consumo di carburante.

Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	41,3	25,3
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	85,2	122,2
Totale	tCO ₂ eq	138,6	160,7
Solutions Factory S.r.l.			
Gas naturale	tCO ₂ eq	5,6	6,2
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	0	0
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	0	0
Totale	tCO ₂ eq	5,6	6,2
Stargate Global Engineering S.r.l.⁴⁰			
Gas naturale	tCO ₂ eq	0	2,6
Benzina (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	3,7	0
Diesel (per veicoli aziendali, di proprietà o in leasing a lungo termine)	tCO ₂ eq	0	0
Totale	tCO ₂ eq	3,7	2,6
Totale del Gruppo	tCO ₂ eq	147,9	169,4

Tabella 10: Emissioni di Scope 2 Location-Based

Scope 2: Emissioni Indirette di GHG (2024-2023), Metodo «Location Based»			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Estendo S.p.A.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	12,1	14,4
Totale	tCO ₂ eq	12,1	14,4
Solutions Factory S.r.l.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	0,9	0,9
Totale	tCO ₂ eq	0,9	0,9
Stargate Global Engineering S.r.l.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	0	0,2
Totale	tCO ₂ eq	0	0,2
Totale del Gruppo	tCO ₂ eq	13,00	15,5

Tabella 11: Emissioni di Scope 2 Market-Based

Scope 2: Emissioni Indirette di GHG (2024-2023), Metodo «Market Based»			
Fonte Emissiva	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Estendo S.p.A.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	20,9	25,4
Totale	tCO ₂ eq	20,9	25,4
Solutions Factory S.r.l.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	1,5	1,5
Totale	tCO ₂ eq	1,5	1,5
Stargate Global Engineering S.r.l.			
Energia Elettrica	tCO ₂ eq	0	0,3
Totale	tCO ₂ eq	0	0,3
Totale del Gruppo	tCO ₂ eq	22,3	27,3

Tabella 12: Emissioni di Scope 3

Tabella 12: Emissioni di Scope 3			
Categoria	u.m.	2024	2023
Gruppo Estendo			
Categoria 1 – Beni acquistati	tCO ₂ eq	1.200,0	1.562,8
Categoria 1 – Servizi acquistati	tCO ₂ eq	3.204,4	4.000,8
Categoria 2 – Beni strumentali	tCO ₂ eq	80,8	96,2
Categoria 3 - Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 e 2)	tCO ₂ eq	37,8	41,3
Categoria 4 - Trasporto e distribuzione a monte	tCO ₂ eq	30,8	40,4
Categoria 5 - Rifiuti generati dalle operazioni	tCO ₂ eq	0,6	1,0
Categoria 6 - Viaggi d'affari	tCO ₂ eq	142,2	112,7

Categoria 7 - spostamenti casa-lavoro	tCO ₂ eq	35,6	43,8
Categoria 9 - Trasporto e distribuzione a valle	tCO ₂ eq	43,6	40,4
Categoria 14 - Franchises	tCO ₂ eq	324,7	441,7
Totale	tCO₂eq	5.100,5	6.381,0

Tabella 13: Scheda riassuntiva emissioni Gruppo Estendo

Tabella 13 - Scheda riassuntiva emissioni Gruppo Estendo (2024-2023)			
Scope	u.m.	Quantità	
		2024	2023
Gruppo Estendo			
Scope 1	tCO ₂ eq	147,9	169,4
Scope 2 Location-based	tCO ₂ eq	13,0	15,4
Scope 2 Market-based	tCO ₂ eq	22,3	27,2
Scope 3	tCO ₂ eq	5.100,5	6381 ⁴¹
Scope 1 + Scope 2 Location-based	tCO ₂ eq	160,9	184,9
Scope 1 + Scope 2 Market-based	tCO ₂ eq	170,3	196,7
Scope 1 + Scope 2 Location-based + Scope 3	tCO ₂ eq	5.261,4	6.565,9 ⁴¹
Scope 1 + Scope 2 Market-based + Scope 3	tCO ₂ eq	5.270,8	6.577,7 ⁴¹

Tabella 14: Misure di intensità carbonica⁴²

Tabella 12 - Misure di intensità carbonica 2024-2023 (tCO ₂ eq/€000)		
Scope	Intensità (tCO ₂ eq/€000)	
	2024	2023

⁴¹ A seguito dell'aggiornamento dei dati e dell'applicazione di una metodologia di calcolo più accurata in linea con il GHG Protocol, le emissioni Scope 3 rendicontate per l'anno precedente sono state oggetto di restatement.

⁴² Le misure di intensità carbonica sono state ricalcolate a seguito dell'applicazione del nuovo principio contabile OIC 34.

Scope 1	0,0036	0,0041
Scope 2 Location-based	0,0003	0,0004
Scope 2 Market-based	0,0005	0,0007
Scope 3	0,1242	0,1557
Scope 1 + Scope 2 Location-based	0,0039	0,0045
Scope 1 + Scope 2 Market-based	0,0041	0,0048
Scope 1 + Scope 2 Location-based + Scope 3	0,1281	0,1603
Scope 1 + Scope 2 Market-based + Scope 3	0,1284	0,1606

Tabella 15: Distribuzione dei dipendenti per genere e contratto lavorativo del Gruppo

Dipendenti per contratto di lavoro (numero di persone)	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale Gruppo Estendo	N°	42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo indeterminato		42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0

Tabella 16: Distribuzione dei Dipendenti per genere e contratto lavorativo 2024

Dipendenti per contratto di lavoro (numero di persone)	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	N°	39	23	62	38	25	63
Dipendenti a tempo indeterminato		39	23	62	38	25	63
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0
Solution Factory S.r.l.		1	12	13	2	12	14
Dipendenti a tempo indeterminato		1	12	13	2	12	14
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0
Stargate Global Engineering S.r.l.		2	5	7	2	6	8
Dipendenti a tempo indeterminato		2	5	7	2	6	8
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0

Totale		42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo indeterminato		42	40	82	42	43	85
Dipendenti a tempo determinato		0	0	0	0	0	0
Dipendenti a orario non garantito (a chiamata)		0	0	0	0	0	0

Tabella 17: Distribuzione delle assunzioni, dimissioni e turnover

Numero totale di nuove assunzioni nel periodo di rendicontazione	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	N°	3	0	3	5	0	5
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	1	0	1
<i>tra 30 e 50 anni</i>		3	0	3	3	0	3
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	1	0	1
Solutions Factory S.r.l.		0	0	0	0	0	0
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0	0	0
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0	0	0
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0	0	0
Stargate Global Engineering S.r.l.		0	0	0	0	0	0
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0	0	0
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0	0	0
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0	0	0

Numero totale di persone che hanno lasciato l'organizzazione	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	N°	2	2	4	8	3	11
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0	0	0

<i>tra 30 e 50 anni</i>	1	2	3	7	3	10
<i>età superiore ai 50 anni</i>	1	0	1	1	0	1
Solutions Factory S.r.l.	1	0	1	0	0	0
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	0	0	0	0	0	0
<i>tra 30 e 50 anni</i>	0	0	0	0	0	0
<i>età superiore ai 50 anni</i>	1	0	1	0	0	0
Stargate Global Engineering S.r.l.	0	1	1	1	1	2
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	0	0	0	0	0	0
<i>tra 30 e 50 anni</i>	0	0	0	1	0	1
<i>età superiore ai 50 anni</i>	0	1	1	0	1	1

Tasso di turnover	u.m.	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	%	8%	0%	5%	17%	11%	15%
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		13%	0%	7%	23%	13%	19%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0%	0%	0%	8%	0%	6%
Solutions Factory S.r.l.		0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0%	0%	0%	0%	0%	0%
Stargate Global Engineering S.r.l.		0%	0%	0%	50%	17%	25%
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0%	0%	0%	100%	0%	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0%	0%	0%	0%	33%	25%

Tabella 18: Diversità dei dipendenti

Dipendenti per categoria (numero)	u.m.	2024				2023			
		Uomo	Donna	Totale	% età	Uomo	Donna	Totale	% età
Estendo S.p.A.									
Categoria 1 (Dirigenti)		6	0	6		6	0	6	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		4	0	4	67%	3	0	3	50%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		2	0	2	33%	3	0	3	50%
Categoria 2 (Quadri)		10	0	10		9	0	9	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		4	0	4	40%	3	0	3	33%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		6	0	6	60%	6	0	6	67%
Categoria 3 (Impiegati)		18	23	41		18	25	43	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	N°	2	0	2	7%	2	0	2	5%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		12	18	30	74%	13	20	33	77%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		4	5	9	20%	3	5	8	19%
Categoria 4 (Operai)		5	0	5		5	0	5	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		1	0	1	20%	1	0	1	20%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		4	0	4	80%	4	0	4	80%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totale		39	23	62		38	25	63	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		3	0	3	5%	3	0	3	5%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		24	18	42	68%	23	20	43	68%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		12	5	17	27%	12	5	17	27%
Gender Share	%	63%	37%			60%	40%		

Dipendenti per categoria (numero)	u.m.	2024				2023			
		Uomo	Donna	Totale	% età	Uomo	Donna	Totale	% età
Solutions Factory S.r.l.									
Categoria 1 (Dirigenti)		0	0	0		1	0	1	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	1	0	1	100%
Categoria 2 (Quadri)		1	0	1		1	0	1	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	N°	0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		1	0	1	100%	1	0	1	100%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
Categoria 3 (Impiegati)		0	12	12		0	12	12	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	4	4	33%	0	5	5	42%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	8	8	67%	0	7	7	58%

Categoria 4 (Operai)		0	0	0		0	0	0	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totale		1	12	13		2	12	14	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		1	4	5	38%	1	5	6	43%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	8	8	62%	1	7	8	57%
Gender Share	%	8%	92%			14%	86%		

Dipendenti per categoria (numero)	u.m.	2024				2023			
		Uomo	Donna	Totale	% età	Uomo	Donna	Totale	% età
Stargate Global Engineering S.r.l.									
Categoria 1 (Dirigenti)		1	0	1		1	0	1	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		1	0	1	100%	1	0	1	100%
Categoria 2 (Quadri)		0	0	0		0	0	0	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
Categoria 3 (Impiegati)		1	5	6		1	6	7	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	N°	0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		1	3	4	67%	1	3	4	57%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	2	2	33%	0	3	3	43%
Categoria 4 (Operai)		0	0	0		0	0	0	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totale		2	5	7		2	6	8	
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		0	0	0	0%	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50 anni</i>		1	3	4	57%	1	3	4	50%
<i>età superiore ai 50 anni</i>		1	2	3	43%	1	3	4	50%
Gender Share	%	29%	71%			25%	75%		

Tabella 19: Numero e distribuzione di dipendenti formati

Numero di dipendenti formati per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	N°	41	25	66	46	28	74
Categoria 1 (Dirigenti)		7	0	7	6	0	6
Categoria 2 (Quadri)		10	0	10	10	1	11
Categoria 3 (Impiegati)		19	25	44	20	26	46
Categoria 4 (Operai)		5	0	5	10	1	11

Numero di dipendenti formati per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Solutions Factory S.r.l.	N°	1	12	13	2	12	14
Categoria 1 (Dirigenti)		0	0	0	1	0	1
Categoria 2 (Quadri)		1	0	1	1	0	1
Categoria 3 (Impiegati)		0	12	12	0	12	12
Categoria 4 (Operai)		0	0	0	0	0	0

Numero di dipendenti formati per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stargate Global Engineering S.r.l.	N°	2	5	7	2	6	8
Categoria 1 (Dirigenti)		1	0	1	1	0	1
Categoria 2 (Quadri)		0	0	0	0	0	0
Categoria 3 (Impiegati)		1	5	6	1	6	7

Categoria 4 (Operai)		0	0	0	0	0	0
----------------------	--	---	---	---	---	---	---

Tabella 20: Distribuzione ore formazione

Numero di ore di formazione per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	N°	154	122	276	134	88	222
Categoria 1 (Dirigenti)		26	0	26	5	0	5
Categoria 2 (Quadri)		30	0	30	23	1	24
Categoria 3 (Impiegati)		84	122	206	67	87	154
Categoria 4 (Operai)		14	0	14	39	0	39

Numero di ore di formazione per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Solutions Factory S.r.l.	N°	0	72	72	20	128	148
Categoria 1 (Dirigenti)		0	0	0	10	0	10
Categoria 2 (Quadri)		0	0	0	10	0	10
Categoria 3 (Impiegati)		0	72	72	0	128	128
Categoria 4 (Operai)		0	0	0	0	0	0

Numero di ore di formazione per genere e livello	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stargate Global Engineering S.r.l.	N°	0	24	24	20	80	100
Categoria 1 (Dirigenti)		0	0	0	10	0	10
Categoria 2 (Quadri)		0	0	0	0	0	0

Categoria 3 (Impiegati)		0	24	24	10	80	90
Categoria 4 (Operai)		0	0	0	0	0	0

Ore medie di formazione per genere e livello ⁴³	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Estendo S.p.A.	Ore in media per persona	3,8	4,9	4,2	2,9	3,1	3
Ore medie di formazione per categoria 1 (Dirigenti)	ore/N.	3,7	0	3,7	0,8	0	0,8
Ore medie di formazione per categoria 2 (Quadri)	ore/N.	3,0	0	3,0	2,3	1,0	2,2
Ore medie di formazione per categoria 3 (Impiegati)	ore/N.	4,4	4,9	4,7	3,4	3,4	3,6
Ore medie di formazione per categoria 4 (Operai)	ore/N.	2,8	0,0	2,8	3,9	0	3,6

Ore medie di formazione per genere e livello ⁴³	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Solutions Factory S.r.l.	Ore in media per persona	0	6,0	5,5	10	10,7	10,6
Ore medie di formazione per categoria 1 (Dirigenti)	ore/N.	0	0	0	10,0	0	10,0
Ore medie di formazione per categoria 2 (Quadri)	ore/N.	0	0	0	10,0	0	10,0
Ore medie di formazione per categoria 3 (Impiegati)	ore/N.	0	6,0	6,0	0	10,7	10,7
Ore medie di formazione per categoria 4 (Operai)	ore/N.	0	0	0	0	0	0

Ore medie di formazione per genere e livello ⁴³	u.m	2024			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale

⁴³ Le ore medie di formazione sono state calcolate considerando come headcount il numero complessivo di dipendenti registrati durante tutto l'anno.

Stargate Global Engineering S.r.l.	Ore in media per persona	0	4,8	3,4	10,0	13,3	12,5
Ore medie di formazione per categoria 1 (Dirigenti)	ore/N.	0	0	0	10,0	0	10,0
Ore medie di formazione per categoria 2 (Quadri)	ore/N.	0	0	0	0	0	0
Ore medie di formazione per categoria 3 (Impiegati)	ore/N.	0	4,8	4	10,0	0	12,9
Ore medie di formazione per categoria 4 (Operai)	ore/N.	0	0	0	0	0	0

Tabella 21: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione – Organo di Governo di Estendo

Numero totale e la percentuale di membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione	u.m.	2024	2023
Membri del Consiglio di amministrazione a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	3	2
Totale membri del consiglio di amministrazione		9	8
Percentuale	%	33%	25%

Tabella 22: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione – Dipendenti di Estendo

Numero totale e la percentuale di dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti	u.m.	2024	2023
Dirigenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	1	2
Dirigenti totali	N°	6	6
Percentuale	%	16,7%	33%
Quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	1	0*
Quadri totali	N°	10	9
Percentuale	%	10,0%	0%

Impiegati d'ufficio a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	1	4
Impiegati d'ufficio totali	N°	41	44
	Percentuale	%	2,4% 9%
Lavoratori non dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	0	0
Lavoratori non dipendenti totali	N°	0	0
	Percentuale	%	0% 0%
*Il quantitativo ammonta a 0, poiché il totale dei Quadri ha ricevuto formazione negli anni precedenti.			

Tabella 23: Numero totale e percentuale di comunicazioni in materia di anticorruzione – Partner Commerciali

Numero totale e la percentuale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione, suddivisi per tipologia di partner commerciali		u.m. 2024	2023
Estendo S.p.A.			
Partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	94	177
Partner commerciali totali (Clienti)	N°	936	828
	Percentuale	%	10% 21%
Partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione	N°	521	105
Partner commerciali totali (Fornitori)	N°	1.323	1.322
	Percentuale	%	39% 8%

Tabella 24: Numero totale e percentuale di formazione in materia di anticorruzione – Organo di Governo di Estendo

Numero totale e la percentuale di membri dell'organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione		u.m. 2024	2023
Membri del Consiglio di Amministrazione che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione.	N°	0	1
Membri del Consiglio di Amministrazione totali		9	8
	Percentuale	%	0% 13%

Tabella 25: Numero totale e percentuale di formazione in materia di anticorruzione - Dipendenti

Numero totale e la percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti e regione.	u.m.	2024	2023
Estendo S.p.A.			
Dirigenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione,	N°	0	5
Dirigenti totali	N°	6	6
Percentuale	%	0%	83%
Quadri che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione	N°	0	6
Quadri totali	N°	10	11
Percentuale	%	0%	55%
Impiegati d'ufficio che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione	N°	0	14
Impiegati d'ufficio totali	N°	41	46
Percentuale	%	0%	30%
Operai che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione	N°	0	7
Operai totali	N°	5	11
Percentuale	%	0%	64%
Lavoratori non dipendenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione	N°	0	0
Lavoratori non dipendenti	N°	0	0
Percentuale	%	0%	0%

Tabella 26: Valore economico direttamente generato e distribuito

Gruppo Estendo			
Voce Economica	u.m.	Valore economico direttamente generato	
		2024	2023
Ricavi	€	41.058.684	40.966.075 ⁴⁴
Voce Economica	u.m.	Valore economico distribuito	

⁴⁴ Il dato è stato aggiornato rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2023 a seguito dell'applicazione del nuovo principio contabile OIC 34.

Costi Operativi	€	20.258.134	21.286.168 ⁴⁴
Retribuzioni e Benefit dei dipendenti	€	5.169.630	5.350.657
Pagamenti ai fornitori di capitale (interessi passivi)	€	1.158.653	1.318.195
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione (imposte)	€	125.391	1.566.615
Altro valore economico distribuito	€	98.704	89.406
Voce Economica	u.m.	Valore economico trattenuto	
Valore Economico Trattenuto	€	14.248.172	11.355.034 ⁴⁴
Totale Valore Economico Distribuito	€	26.810.512	29.611.041⁴⁴