

2024

# Bilancio di sostenibilità

# Indice

Lettera agli stakeholders	3		
<b>1.</b> L'azienda	5	<b>4.</b> Il nostro impegno per le persone	39
1.1 La storia di Amarc DHS, mission, vision e i valori	5	4.1 Il benessere del personale	39
1.2 La struttura aziendale	9	4.2 Formazione e sviluppo del personale	41
1.3 Supervisione e controllo	10	4.3 Salute e sicurezza sul lavoro	43
1.4 Identificazione degli impatti e gestione del rischio	11		
1.5 Il modello di business di Amarc DHS	12		
<b>2.</b> L'approccio alla sostenibilità	18	<b>5.</b> La governance	46
2.1 La nostra strategia di sviluppo sostenibile	19	5.1 Qualità del prodotto e sicurezza	46
2.2 I principali stakeholder di Amarc DHS	20	5.2 Soddisfazione del cliente	48
2.3 Il processo dell'analisi di materialità	23	5.3 Etica e integrità del business	50
2.4 I temi materiali	25	5.4 Innovazione e ricerca	52
<b>3.</b> La consapevolezza ambientale	30	Note metodologiche	53
3.1 Rendicontazione delle emissioni	30	Indice dei contenuti ESRS	54
3.2 Efficientamento energetico	33		
3.3 Economia circolare e gestione delle risorse	35		
3.4 Gestione dei rifiuti	36		

# Lettera agli stakeholders

Gentili Stakeholder,

Con grande soddisfazione e responsabilità, siamo lieti di presentare il **Bilancio di sostenibilità** di Amarc DHS per l'anno 2024, un documento che illustra non solo i risultati operativi conseguiti, ma anche il nostro impegno verso un **futuro sostenibile** per l'ambiente e le comunità con cui interagiamo. Questo bilancio è conforme agli standard ESRS (European Sustainability Reporting Standards) e riflette la nostra visione di lungo termine in un contesto globale in continua evoluzione. La nostra **mission** è fornire soluzioni innovative e sostenibili per il settore del teleriscaldamento, contribuendo alla decarbonizzazione delle città e alla miglior qualità della vita dei cittadini. Siamo convinti che, attraverso l'adozione di tecnologie avanzate e processi efficienti, sia possibile ridurre l'**impatto ambientale** dei sistemi di riscaldamento, contenere i costi associati ai consumi energetici e mantenere elevati standard di comfort, promuovendo al contempo il benessere delle generazioni future. La nostra **vision** è diventare un punto di riferimento internazionale nella fornitura di soluzioni di teleriscaldamento, estendendo la nostra leadership tecnologica in Europa e su scala globale.

Puntiamo a sviluppare soluzioni scalabili e integrabili che rispondano alle sfide future del cambiamento climatico e delle risorse energetiche rinnovabili.

## Panorama del Mercato del Teleriscaldamento in Europa e nell'Est Europa.

Il **mercato del teleriscaldamento** in Europa ha continuato a registrare progressi significativi nel corso del 2024, con una forte spinta verso la sostenibilità e la decarbonizzazione. Le politiche europee, trainate dal Green Deal,

stanno alimentando un crescente impegno per l'adozione di energie rinnovabili e l'efficienza energetica, creando opportunità per l'espansione dei sistemi di teleriscaldamento nelle principali aree urbane. In particolare, nell'Est Europa, le politiche governative stanno promuovendo un ammodernamento delle infrastrutture energetiche, con un forte interesse verso soluzioni tecnologiche che possano ridurre le emissioni e migliorare la **resilienza** dei sistemi energetici. Questo scenario crea un ambiente favorevole per l'introduzione e il consolidamento dei sistemi di teleriscaldamento come parte integrante della strategia per una crescita sostenibile e inclusiva in queste regioni. Amarc DHS continua a lavorare con dedizione per integrare pratiche di sostenibilità in ogni aspetto del business, dal design delle soluzioni tecnologiche alla gestione delle risorse. Grazie all'adozione di **fonti energetiche rinnovabili** integrate nelle nostre operazioni, contribuiamo alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Attraverso l'introduzione di pratiche sostenibili, siamo riusciti inoltre a ridurre la produzione di rifiuti e ad ottimizzare i consumi di risorse, contribuendo così a un impatto ambientale più contenuto. Amarc DHS è fortemente impegnata a promuovere pratiche di **governance etica** e trasparente. La nostra struttura è progettata per garantire un controllo rigoroso delle operazioni, con l'obiettivo di rafforzare la fiducia dei nostri stakeholder e assicurare un allineamento costante agli standard internazionali in materia di responsabilità sociale d'impresa. In termini di **responsabilità sociale**, siamo fermamente convinti che il nostro successo dipenda anche dalla creazione di valore per le comunità in cui operiamo. Promuoviamo pratiche aziendali che favoriscano la diversità, l'inclusione e il benessere dei nostri dipendenti,



incentivando un ambiente di lavoro positivo ed equo. Continuiamo a collaborare con i nostri partner per garantire che le nostre attività siano gestite nel rispetto dei diritti umani e dei principi etici, sostenendo una cultura aziendale che pone al centro l'integrità e il rispetto reciproco. Riconosciamo che la sostenibilità non rappresenta solo un obiettivo aziendale, ma un impegno condiviso con tutti i nostri stakeholder. Per questo motivo, continueremo a collaborare con le autorità, i fornitori e i partner per garantire che i nostri progetti siano costantemente allineati agli standard internazionali e alle migliori pratiche in materia ambientale, sociale e di governance. Guardando al futuro, Amarc DHS è determinata a consolidare la propria posizione nel mercato del teleriscaldamento, mantenendo al contempo una costante attenzione alla sostenibilità e all'innovazione. Questo bilancio rappresenta un passo importante nel nostro percorso di trasparenza e rendicontazione, con l'obiettivo di rafforzare la **fiducia** che i nostri stakeholder ripongono in noi. Vi ringraziamo per il vostro continuo supporto e per il contributo che ciascuno di voi dà al nostro successo collettivo. Continueremo a lavorare con impegno e responsabilità per creare un futuro più sostenibile e prospero per tutti.

Con sincero apprezzamento, Giuseppe Azzinari,  
Amministratore Delegato di Amarc DHS

# 1. L'azienda

- 1.1 La storia di Amarc DHS, mission, vision e i valori
- 1.2 La struttura aziendale
- 1.3 Supervisione e controllo
- 1.4 Identificazione degli impatti e gestione del rischio
- 1.5 Il modello di business di Amarc DHS

# 1. L'azienda

## 1.1 La storia di Amarc DHS, mission, vision e i valori

### La nostra evoluzione

Amarc DHS ha costruito la propria identità su solide basi di innovazione, sostenibilità e impegno costante verso l'**efficienza energetica**. Fondata nel 1998, l'azienda ha saputo evolversi con determinazione, affermandosi come uno dei principali player nel **settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento**. La storia di Amarc DHS è fatta di sfide superate, nuove tecnologie adottate e obiettivi raggiunti, con uno sguardo sempre rivolto al futuro e al miglioramento continuo. Crediamo che ogni traguardo sia un punto di partenza per nuove opportunità, mantenendo la persona, l'ambiente e l'innovazione al centro del nostro agire quotidiano.

### Linea temporale dello sviluppo di Amarc DHS

1998

Con la fondazione di **Amarc Technologie**, si apre un nuovo capitolo nell'innovazione dei sistemi di riscaldamento industriale e controllo dei processi. Fin dall'inizio, l'ambizione è quella di progettare soluzioni tecnologiche capaci di rispondere all'evoluzione delle esigenze di efficienza e sostenibilità energetica.

2003

Ha inizio la progettazione e realizzazione delle prime **sotto-centrali termiche compatte**, segnando una tappa fondamentale nel percorso aziendale. Questo sviluppo consente di offrire soluzioni più accessibili ed efficienti, in grado di supportare efficacemente l'espansione dei sistemi di teleriscaldamento.

2007

Lancio di **LIBERO 500**, un software gestionale all'avanguardia per la supervisione delle reti di teleriscaldamento. Questo strumento rappresenta un elemento distintivo dell'offerta di Amarc DHS, mettendo a disposizione dei clienti un controllo operativo avanzato e la possibilità di ottimizzare le performance delle proprie infrastrutture energetiche.

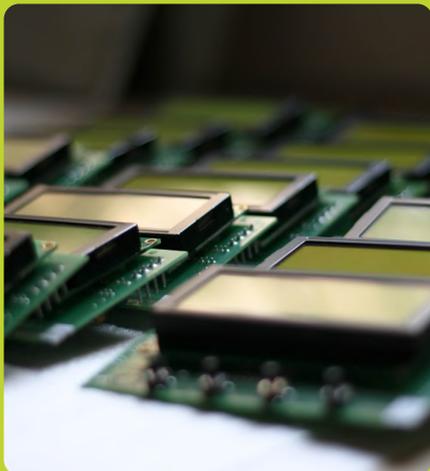
2009

A seguito di una profonda riorganizzazione aziendale, nasce ufficialmente **Amarc DHS**. Questa trasformazione rappresenta un consolidamento strategico, con la concentrazione di risorse e competenze esclusivamente nei settori del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, favorendo una crescita accelerata sia sul mercato nazionale che su quelli internazionali.



## 2012

Ha inizio il percorso di **internazionalizzazione**, con la partecipazione a bandi promossi da istituzioni internazionali di rilievo come la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (EBRD), la Banca Mondiale e SEKO. Questa apertura verso i mercati emergenti favorisce la diffusione delle tecnologie sviluppate, consolidando una visione orientata all'innovazione globale.



## 2017

Viene inaugurata una **seconda sede produttiva**, portando la superficie operativa complessiva a 6.000 m<sup>2</sup>. L'investimento consente di incrementare la capacità produttiva fino a 4.000 unità annue, garantendo una risposta efficiente all'aumento della domanda europea di soluzioni energetiche avanzate.

## 2019

Si consolida la presenza in **Euro-  
pa orientale** con l'apertura di una filiale in Ucraina, area strategica per il settore del teleriscaldamento. L'iniziativa rafforza la rete internazionale e conferma la fiducia nella solidità e competitività delle soluzioni proposte.

## 2021

L'espansione commerciale prosegue verso i **mercati asiatici**, con la promozione di tecnologie dedicate a Paesi caratterizzati da forte crescita economica ed energetica. L'ingresso in queste nuove aree testimonia l'impegno a diffondere modelli di sviluppo sostenibile anche al di fuori dei confini europei.

## 2022

**Viessmann Generations Group** fa il suo ingresso nel capitale di Amarc DHS, segnando un passaggio strategico volto a rafforzare le prospettive di crescita e internazionalizzazione dell'azienda. L'ingresso di un partner solido, globale e al tempo stesso a conduzione familiare rappresenta un'opportunità per valorizzare il know-how esistente e ampliare la capacità di innovazione e penetrazione nei mercati internazionali.



## Mission

Amarc DHS si impegna a fornire **soluzioni innovative e sostenibili** per i sistemi di teleriscaldamento, contribuendo attivamente alla decarbonizzazione delle città e al miglioramento della qualità della vita urbana. L'impiego di tecnologie avanzate e processi ad alta efficienza consente di ottimizzare i consumi energetici, ridurre le emissioni e garantire standard elevati di comfort, affidabilità e continuità del servizio. Al centro dell'attività aziendale vi è la volontà di promuovere il benessere delle generazioni future attraverso un modello energetico responsabile.

## Vision

La vision di Amarc DHS si proietta oltre i confini nazionali, con l'obiettivo di affermarsi come **riferimento internazionale** nella fornitura di soluzioni per il teleriscaldamento. Il rafforzamento della leadership tecnologica avviene attraverso lo sviluppo di soluzioni scalabili, integrabili e resilienti, in grado di rispondere alle sfide poste dal cambiamento climatico e dalla transizione verso fonti rinnovabili.

Con un portafoglio che include oltre 300 modelli di sottostazioni standard per teleriscaldamento e una presenza consolidata in diversi mercati emergenti, Amarc DHS si configura oggi come un attore strategico del settore energetico europeo. Il posizionamento internazionale è destinato a rafforzarsi ulteriormente mediante l'adozione di tecnologie all'avanguardia e la realizzazione di soluzioni sostenibili, in linea con i principi dell'economia a basse emissioni e ad alta efficienza.

La sostenibilità rappresenta un pilastro del modello operativo aziendale. Ogni fase della progettazione e della produzione è orientata alla **riduzione dell'impatto ambientale** e all'**uso efficiente delle risorse**, grazie all'integrazione di pratiche eco-compatibili e all'impiego di fonti energetiche rinnovabili. L'impegno verso la responsabilità sociale d'impresa si traduce nella promozione di un ambiente di lavoro equo e inclusivo, nella valorizzazione delle competenze interne e nella costruzione di relazioni trasparenti con stakeholder e partner. Tale approccio si concretizza in pratiche etiche fondate sul rispetto dei diritti umani e sulla creazione di valore condiviso per le comunità locali.



## Valori

In Amarc DHS, i valori rappresentano il fondamento di ogni decisione e guidano il modo in cui si affronta il lavoro, si costruiscono relazioni e si tutela l'ambiente. Le attività vengono svolte con **onestà** e **lealtà**, anche quando ciò comporta scelte complesse, nella convinzione che solo su basi etiche solide sia possibile generare risultati duraturi.

La consapevolezza dei propri limiti è considerata un punto di partenza per un percorso continuo di **apprendimento**, inteso non solo come sviluppo di competenze tecniche, ma anche come crescita personale e professionale. Il valore delle persone è riconosciuto non in base ai titoli acquisiti, ma alle azioni concrete compiute con rispetto e senso di responsabilità.

Ogni azione è orientata alla creazione di valore autentico, senza sottrarre, ma contribuendo attivamente con impegno, rispetto reciproco e attenzione costante alla sostenibilità ambientale e sociale.



## 1.2 La struttura aziendale

In Amarc DHS, il sistema di governance è concepito per assicurare un **modello organizzativo trasparente**, efficiente e orientato alla sostenibilità, in grado di rispondere alle sfide del contesto economico e normativo contemporaneo. Gli organi di amministrazione, gestione e supervisione operano in modo integrato per garantire il rispetto degli standard etici e legali, nonché l'allineamento strategico dell'organizzazione con gli obiettivi di lungo termine, inclusi quelli legati alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

### Una governance integrata per una crescita responsabile

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da tre membri, svolge un ruolo centrale nell'indirizzo strategico e nella supervisione complessiva delle attività aziendali. I componenti del CdA apportano competenze specialistiche in ingegneria, automazione, finanza e sostenibilità.

Due membri vantano un'esperienza ventennale maturata all'interno dell'azienda, con un contributo determinante allo sviluppo tecnologico e alla crescita operativa di Amarc DHS, in particolare nei settori dell'ingegneria, della progettazione e dell'automazione. Il terzo membro collabora con una delle principali realtà industriali europee nel campo dell'efficienza energetica. La sua presenza arricchisce il CdA con una visione internazionale e una profonda conoscenza dei mercati europei, contribuendo al rafforzamento della competitività a livello globale.

### Una gestione orientata all'efficienza

La **Direzione Generale** coordina le attività operative quotidiane e supporta l'attuazione delle strategie aziendali, contribuendo alla gestione dei rischi e alla diffusione della cultura della sicurezza e della sostenibilità.

Il **Referente interno per l'Organismo di Vigilanza** assicura l'osservanza del Modello Organizzativo 231, promuovendo trasparenza, responsabilità e integrità nei processi aziendali.

La gestione strategica degli impatti, dei rischi e delle opportunità è orientata all'integrazione dei criteri ESG (Environmental, Social, Governance) in tutte le decisioni aziendali, sostenendo un percorso di crescita che coniuga efficienza economica, tutela ambientale e responsabilità sociale.





### 1.3 Supervisione e controllo

In Amarc DHS, la **supervisione** dell'operato aziendale viene esercitata attraverso un approccio strutturato e responsabile, volto ad assicurare l'allineamento costante tra la direzione strategica e le attività operative. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) ricopre il ruolo di supervisore strategico, monitorando le azioni della Direzione Generale e garantendo che tutte le decisioni siano coerenti con gli obiettivi aziendali, le politiche di sostenibilità e i principi di gestione responsabile.

Il controllo interno avviene attraverso un sistema basato su report periodici, sull'utilizzo di indicatori chiave di performance (KPI) e su un flusso continuo di feedback tra gli organi direttivi e il management, assicurando una governance trasparente ed efficace.

Il CdA di Amarc DHS esercita una supervisione sia strategica che operativa. I suoi compiti principali comprendono:

- la verifica della coerenza delle decisioni e delle attività della Direzione con gli obiettivi aziendali e le politiche di sostenibilità
- il monitoraggio dei risultati raggiunti rispetto ai piani strategici e operativi
- l'analisi delle criticità emerse nei progetti in corso e l'adozione delle opportune azioni correttive

La supervisione è supportata da un **controllo interno continuo**, volto a garantire il rispetto delle normative vigenti, con particolare attenzione agli aspetti ambientali, di sicurezza e qualità.

La comunicazione tra il CdA e la Direzione Generale avviene attraverso:

- riunioni periodiche in cui vengono presentati gli aggiornamenti sui progetti e sulla gestione operativa
- report strategici relativi a performance aziendali, rischi, sostenibilità e progetti di sviluppo
- segnalazioni ad hoc in caso di criticità o esigenze urgenti

Questo sistema di **comunicazione regolare** consente una gestione tempestiva ed efficace delle problematiche e delle opportunità emergenti, favorendo una governance dinamica e orientata al miglioramento continuo.

## 1.4 Identificazione degli impatti e gestione del rischio

La **gestione del rischio** rappresenta un elemento centrale della strategia aziendale, integrato pienamente nei processi decisionali e operativi.

Consapevoli delle sfide derivanti dalla transizione energetica e dall'incremento dell'attenzione verso i criteri ESG (Environmental, Social, Governance), è stato adottato un modello di gestione che permette di identificare, analizzare, mitigare e monitorare i rischi legati alla sostenibilità, rafforzando la resilienza organizzativa

La governance di sostenibilità aziendale è affidata a un modello di gestione che coinvolge la Direzione Generale, responsabile dell'integrazione dei principi ESG nelle strategie aziendali. Al suo fianco, operano figure chiave come il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), a testimonianza di un approccio inclusivo che valorizza la partecipazione attiva di tutte le funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei rischi ambientali, sociali e di governance. Questa struttura di gestione consente di anticipare le potenziali criticità, elaborare **strategie preventive** efficaci e promuovere una **cultura aziendale** orientata alla responsabilità e alla trasparenza.

Per ridurre i rischi identificati e prevenire il verificarsi di impatti negativi, Amarc DHS ha implementato una serie di azioni concrete.

Tra queste, l'adozione di un **Codice Etico e di Condotta per i Fornitori** rappresenta uno strumento fondamentale per assicurare il rispetto degli standard ambientali e sociali lungo tutta la catena del valore.

Il processo di gestione dei rischi ESG in Amarc DHS è rafforzato dall'interazione costante con gli **stakeholder**.

Attraverso le attività operative quotidiane, ma anche tramite interviste, workshop dedicati e incontri di confronto, vengono raccolti feedback utili a migliorare continuamente l'approccio alla sostenibilità.

La partecipazione attiva dei clienti, dei fornitori e dei dipendenti consente di arricchire il processo decisionale, identificare nuove opportunità di miglioramento e rispondere in modo più efficace alle esigenze del mercato e ai requisiti normativi emergenti.

### Identificazione e valutazione degli impatti

In Amarc DHS crediamo che il primo passo per una governance etica e sostenibile sia identificare e valutare gli impatti che l'azienda genera sull'ambiente e sulla comunità.

Particolare attenzione è dedicata alla valutazione dell'**impatto ambientale** delle attività, con un focus specifico sull'efficienza energetica e sull'integrazione di fonti rinnovabili nei processi produttivi e nelle soluzioni offerte ai clienti.

Dal punto di vista ambientale, vengono effettuati investimenti continui in tecnologie mirate a migliorare l'efficienza energetica e a ridurre l'impronta ecologica delle attività aziendali. Vengono inoltre promosse campagne di sensibilizzazione interna riguardo alle tematiche ESG, al fine di incentivare comportamenti sostenibili e responsabili in tutte le aree operative.

Parallelamente, viene condotta un'analisi approfondita degli **impatti sociali**, con un focus particolare sulla tutela della sicurezza sul lavoro e sul benessere dei dipendenti. A livello interno, sono state sviluppate politiche di welfare aziendale volte a migliorare il benessere, la

sicurezza e la motivazione dei collaboratori, contribuendo così a creare un ambiente di lavoro più resiliente e partecipativo

La **supply chain** viene anch'essa attentamente monitorata, attraverso una selezione responsabile dei fornitori basata sull'adozione di pratiche sostenibili e rispettose dei principi ESG.

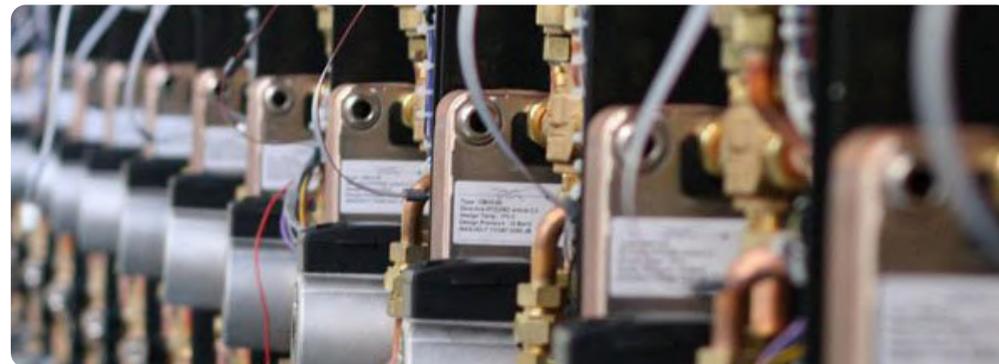
Il sistema di identificazione e valutazione degli impatti è supportato da un processo strutturato di **monitoraggio** continuo e rendicontazione. Attraverso la raccolta sistematica di dati, vengono valutati periodicamente i consumi energetici, il grado di utilizzo di fonti rinnovabili, le performance ambientali, la soddisfazione dei dipendenti e la conformità dei fornitori ai principi di sostenibilità. I risultati di questo monitoraggio vengono utilizzati per alimentare la **reportistica ESG**, che costituisce uno strumento fondamentale di trasparenza verso gli stakeholder interni ed esterni, rafforzando la credibilità e l'affidabilità dell'impegno aziendale in materia di sostenibilità.

Attraverso questo approccio inclusivo e dinamico, Amarc DHS consolida la propria capacità di identificazione e valutazione degli impatti generati lungo la propria catena del valore, valorizzando le opportunità di crescita sostenibile e creando valore condiviso nel lungo termine.

## 1.5 Il modello di business di Amarc DHS

Il modello di business di Amarc DHS si fonda sull'integrazione di **innovazione tecnologica**, **sostenibilità** e **digitalizzazione** dei processi energetici. L'azienda è impegnata nella progettazione, costruzione e offerta di soluzioni avanzate per il teleriscaldamento e il teleraffrescamento, contribuendo così alla transizione verso un'economia più efficiente, resiliente e a basso impatto ambientale.

Grazie a un approccio personalizzato, Amarc DHS supporta clienti pubblici, privati e comunità locali nell'ottimizzazione della gestione delle risorse energetiche, nella riduzione dei consumi e nel miglioramento delle prestazioni degli impianti.



### La nostra proposta di valore

Amarc DHS è un leader consolidato a livello internazionale nel settore del riscaldamento e del raffrescamento urbano (district heating & cooling), con un posizionamento forte nella progettazione e realizzazione di sottostazioni per reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento. L'azienda opera in un contesto industriale altamente tecnico e in **continua evoluzione**, con un focus crescente sulla sostenibilità energetica, sull'efficienza degli impianti e sulla riduzione delle emissioni.

L'offerta di Amarc DHS è articolata su più livelli, per rispondere alle diverse esigenze del mercato:

#### Sistemi di teleriscaldamento e teleraffrescamento

soluzioni progettate per città, aree industriali e residenziali, ottimizzate per massimizzare l'efficienza nell'uso delle fonti energetiche.

#### Servizi di assistenza tecnica e manutenzione

progettati per garantire continuità operativa, efficienza degli impianti e supporto specialistico lungo tutto il ciclo di vita delle installazioni.

#### Sottostazioni di utenza modulari

una gamma di oltre 300 modelli che consente di soddisfare esigenze impiantistiche diversificate, garantendo qualità, affidabilità e personalizzazione.

#### Soluzioni digitali avanzate

tra cui Libero Cloud, una piattaforma per il monitoraggio remoto, l'ottimizzazione delle performance e la gestione predittiva delle reti di teleriscaldamento.

Questa proposta di valore si distingue per un continuo impegno verso l'innovazione, la qualità dei prodotti e la riduzione dell'impatto ambientale.

## Canali di distribuzione e relazioni con i clienti

Amarc DHS opera in vari ambiti di mercato, rispondendo a una pluralità di esigenze specifiche:

### Aziende industriali e commerciali

soluzioni per ridurre i consumi energetici e ottimizzare i processi produttivi

### Enti pubblici e amministrazioni locali

supporto nella realizzazione di reti di teleriscaldamento urbano a basse emissioni

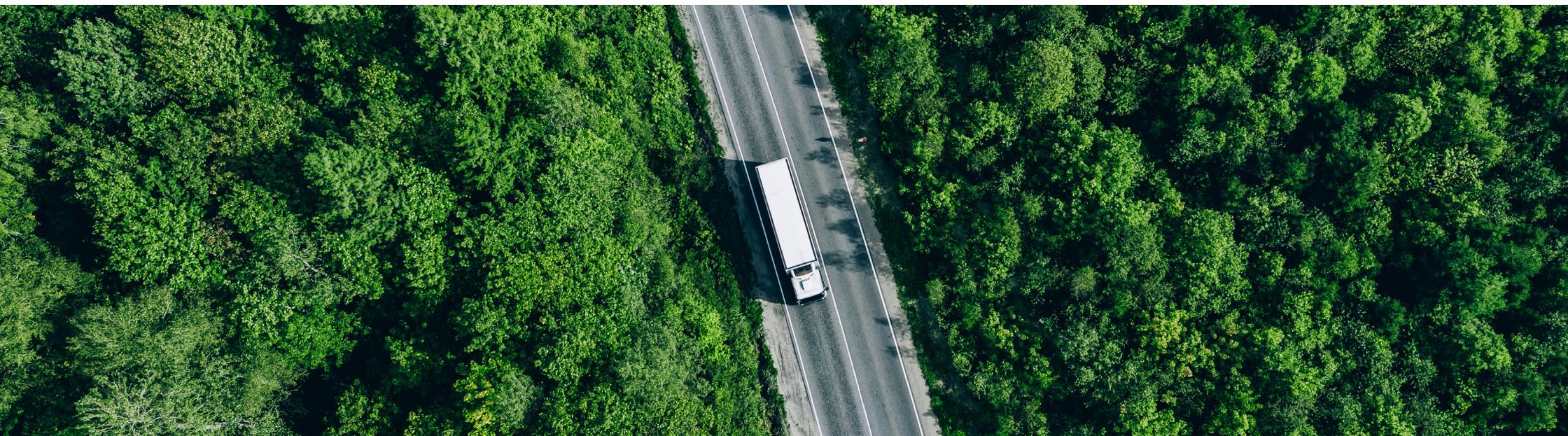
### Settore residenziale

systemi efficienti e sostenibili per il comfort abitativo

### Comunità e cittadini

accesso a forme di energia pulite, favorendo una migliore qualità della vita urbana

La capacità di adattarsi ai diversi contesti applicativi è uno dei principali punti di forza del modello operativo di Amarc DHS



## Strategie di mercato

Per raggiungere i vari segmenti e consolidare relazioni di lungo termine, l'azienda adotta diverse strategie:

### Vendita diretta

gestita internamente tramite un team commerciale altamente specializzato, in grado di proporre soluzioni personalizzate

### Progetti di sviluppo pubblico-privato

fornitura di know-how per la realizzazione di infrastrutture sostenibili

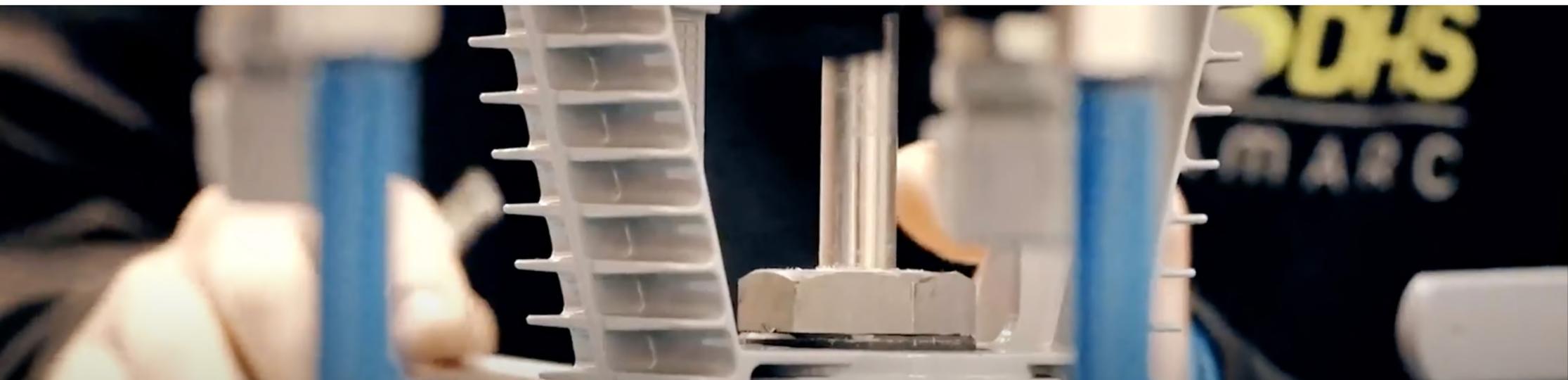
### Partnership strategiche

collaborazioni consolidate con enti pubblici, aziende di servizi energetici e operatori infrastrutturali, che consentono lo sviluppo di progetti complessi su larga scala

### Supporto tecnico continuativo

consulenza nelle fasi progettuali e manutenzione post-vendita, garantendo un servizio completo e un rapporto di fiducia solido e duraturo.

L'obiettivo di Amarc DHS è costruire relazioni collaborative basate su trasparenza, efficienza e continua innovazione, per rispondere in modo efficace alle esigenze dei suoi interlocutori e promuovere la sostenibilità.



## I flussi di ricavi

Il modello di business di Amarc DHS si sostiene attraverso una **struttura di ricavi diversificata**, che consente di mantenere una crescita solida e resiliente. La principale fonte di entrate deriva dalla vendita di impianti e soluzioni su misura per il teleriscaldamento e il teleraffrescamento, progettati per rispondere alle esigenze di aziende, enti pubblici e comunità locali.

A questa si affianca la fornitura di soluzioni digitali innovative, come Libero Cloud, commercializzate attraverso modelli di licenza o di abbonamento annuale. Un'ulteriore componente significativa dei ricavi proviene dai servizi di manutenzione, assistenza tecnica e ottimizzazione energetica, offerti mediante contratti di servizio a medio e lungo termine, che assicurano ai clienti un supporto continuativo e una gestione efficiente degli impianti.

## La struttura dei costi

La struttura dei costi di Amarc DHS riflette un impegno costante verso una **gestione efficiente** e responsabile delle risorse. I costi diretti, che costituiscono una parte significativa della spesa, includono l'acquisto di materie prime, come acciaio e componenti tecnologici, nonché i costi di produzione e logistica. A questi si aggiungono i costi indiretti, legati alle attività amministrative, agli affitti, alle utenze e ai servizi di consulenza, essenziali per garantire il buon funzionamento operativo dell'azienda. Un investimento continuo viene destinato alla **Ricerca e Sviluppo**, con risorse specifiche per il miglioramento continuo dei prodotti e l'innovazione di soluzioni sostenibili. L'azienda dedica particolare attenzione anche agli aspetti ambientali e sociali, attuando pratiche responsabili nella gestione dei rifiuti, aderendo a standard di certificazione di qualità e adottando strategie per ridurre l'impatto ambientale. Questi approcci sono parte di una visione di lungo termine, consapevoli che una crescita sostenibile richiede investimenti mirati e un'attenta gestione delle risorse.

## Le nostre risorse chiave

Per sostenere il modello di business, Amarc DHS fa leva su un insieme articolato di risorse chiave, che costituiscono il cuore della capacità di innovare e competere. Il **capitale umano** dell'azienda è composto da competenze ingegneristiche altamente specializzate, fondamentali per la progettazione di soluzioni tecnologiche all'avanguardia. A queste competenze si aggiunge l'impegno costante del team di Ricerca e Sviluppo, che lavora sull'ottimizzazione dei prodotti e sull'integrazione di nuove tecnologie. Le solide **partnership strategiche** con fornitori qualificati, istituti di ricerca e università consentono di accedere a conoscenze avanzate e a materiali innovativi. La decisione di mantenere all'interno dell'azienda le fasi cruciali di progettazione, assemblaggio e collaudo consente di avere un controllo diretto sulla **qualità** e di rispondere con maggiore **flessibilità** alle richieste del mercato.



## La catena del valore

La catena del valore di Amarc DHS include attori e processi sia a monte che a valle, che, collaborando sinergicamente, contribuiscono alla realizzazione di soluzioni energetiche sostenibili e innovative. L'azienda svolge un ruolo centrale come integratore di tecnologie e servizi per l'efficienza energetica, operando tra i fornitori di materiali e tecnologie e gli utilizzatori finali, con l'obiettivo di ottimizzare il consumo energetico e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>.

A monte, Amarc DHS collabora con:

Fornitori di componenti e materiali innovativi

Partner tecnologici per l'integrazione di sistemi digitali

Istituti di ricerca e università, con cui sviluppa soluzioni avanzate di nuova generazione



A valle, l'azienda serve:

Aziende industriali e commerciali, aiutandole a ottimizzare i processi produttivi e a ridurre i costi energetici

Enti pubblici e amministrazioni locali, realizzando reti di teleriscaldamento efficienti e resilienti

Comunità e cittadini, migliorando l'accesso a energie pulite e promuovendo modelli di consumo più responsabili



Integrazione e collaborazione lungo tutta la catena del valore consentono a Amarc DHS di generare benefici tangibili, sia per i clienti che per l'ambiente, consolidando la propria posizione come attore chiave nella transizione energetica.

# 2. L'approccio alla sostenibilità

- 2.1 La nostra strategia di sviluppo sostenibile
- 2.2 I principali stakeholder di Amarc DHS
- 2.3 Il processo dell'analisi di materialità
- 2.4 I temi materiali

## 2. L'approccio alla sostenibilità

Per Amarc DHS, la sostenibilità costituisce un elemento centrale del modello di business. La crescita economica è perseguita in parallelo con l'impegno verso la tutela ambientale e la responsabilità sociale, promuovendo il **benessere dell'organizzazione**, dei **collaboratori** e delle **comunità** in cui l'azienda opera.

La consapevolezza delle sfide climatiche, la necessità di una transizione energetica equa e il rispetto delle risorse naturali orientano le scelte aziendali a ogni livello. I criteri ESG (Environmental, Social, Governance) sono pienamente integrati nel modello organizzativo e nelle pratiche operative quotidiane.

L'approccio alla sostenibilità si traduce in azioni concrete e misurabili in tutte le aree di attività. Gli obiettivi stabiliti sono coerenti con le aspettative degli stakeholder e con i principali standard internazionali di riferimento. In particolare, l'impegno si focalizza su:



la riduzione dell'impatto ambientale dei prodotti e dei processi produttivi

la promozione della salute, della sicurezza e del benessere dei collaboratori

la costruzione di relazioni di fiducia con clienti, fornitori e comunità locali

il rispetto dei principi di legalità, etica e buona governance

Amarc DHS contribuisce al processo di decarbonizzazione attraverso la promozione di soluzioni tecnologiche orientate all'efficienza energetica e alla riduzione dell'impatto ambientale. Le tecnologie adottate comprendono sistemi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, soluzioni per la gestione energetica e piattaforme digitali per l'ottimizzazione dei consumi, con un'attenzione particolare all'integrazione di fonti rinnovabili.

L'approccio proposto risponde alle esigenze di una **clientela diversificata** e le soluzioni sviluppate combinano innovazione, efficienza operativa e responsabilità ambientale, contribuendo alla transizione energetica e alla creazione di comunità più sostenibili.

Geograficamente, Amarc DHS consolida la sua presenza in **Italia**, con un focus sulle principali aree urbane e industriali. Parallelamente sta ampliando la propria presenza in **Europa**, con particolare attenzione ai paesi che stanno investendo attivamente nella transizione verso le energie rinnovabili e nelle infrastrutture di teleriscaldamento. L'azienda ha una visione di lungo termine e sta anche esplorando opportunità nei **mercati emergenti**. In queste aree, l'adozione di tecnologie per l'efficienza energetica è considerata fondamentale per sostenere uno sviluppo equilibrato e responsabile, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale e promuovendo un utilizzo più consapevole delle risorse naturali.

## Sostenibilità nella catena del valore

L'impegno per la sostenibilità viene esteso lungo tutta la catena del valore, a partire dalla **selezione dei partner**. A monte, l'azienda privilegia collaborazioni con fornitori che adottano pratiche responsabili in ambito ambientale, sociale e di governance. Questo approccio non solo contribuisce a ridurre i rischi legati alla supply chain, ma rafforza anche la relazione di fiducia e favorisce una cooperazione a lungo termine, con l'obiettivo di generare valore condiviso e sostenibile.

A valle, viene promossa una stretta **collaborazione** con la **clientela** per lo sviluppo di soluzioni in grado di rispondere alle crescenti esigenze in materia di sostenibilità, mantenendo al contempo standard elevati di qualità ed efficienza. Tale orientamento consente non solo di offrire soluzioni tecnologicamente avanzate, ma anche di generare valore duraturo, rafforzando il posizionamento competitivo sul mercato e consolidando la reputazione dell'azienda quale partner affidabile nella transizione energetica.

## 2.1 La nostra strategia di sviluppo sostenibile

La strategia di Amarc DHS integra la sostenibilità come elemento centrale e imprescindibile del proprio sviluppo aziendale. L'approccio adottato si allinea agli obiettivi di decarbonizzazione, efficienza energetica e innovazione tecnologica, mirando a consolidare il ruolo dell'azienda come protagonista attivo della **transizione energetica** locale e nazionale.

La sostenibilità non viene considerata come un'iniziativa

accessoria, bensì come un elemento strategico che permea l'intera organizzazione, guidando la gestione degli impatti materiali, la mitigazione dei rischi ESG (ambientali, sociali e di governance) e la valorizzazione delle opportunità di crescita legate all'innovazione sostenibile.

Le attività di Amarc DHS producono impatti significativi in ambito ambientale, sociale e di governance. Grazie alle competenze sviluppate internamente, l'azienda è in grado di ridurre tali impatti e di rafforzare le proprie prestazioni di sostenibilità.

In ambito ambientale, l'adozione di soluzioni per l'efficienza energetica è supportata dall'implementazione della **certificazione ISO 14001**, che assicura una gestione ambientale conforme agli standard internazionali.

Sul fronte sociale, vengono migliorate costantemente le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori attraverso l'implementazione della **certificazione ISO 45001**, assicurando ambienti di lavoro sicuri e salubri. Dal punto di vista della governance, la gestione della compliance ESG è rafforzata dalle competenze acquisite nella redazione del **Bilancio di sostenibilità 2024**, in linea con i requisiti previsti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Il reporting di Sostenibilità di Amarc DHS è stato redatto su base volontaria individuale, riferendosi esclusivamente ai dati e alle performance dell'entità legale principale. Questa scelta risponde alla necessità di garantire trasparenza, accuratezza e chiarezza nella rendicontazione delle iniziative ambientali, sociali ed economiche. Il bilancio fornisce una visione puntuale sugli impegni assunti da Amarc DHS, concentrandosi su tre aree fondamentali: la sostenibilità ambientale; il

benessere dei dipendenti; e il raggiungimento di obiettivi di responsabilità sociale e governance.

In concomitanza con la redazione del Bilancio di sostenibilità del 2024, è stato avviato un processo di due diligence ESG che include:

- Governance e gestione della sostenibilità, con il coinvolgimento della Direzione Generale e delle funzioni operative

- Identificazione e valutazione dei rischi ESG, in ambito ambientale, sociale e di supply chain

- Azioni di mitigazione, come l'adozione di un Codice Etico per i fornitori

- Monitoraggio e rendicontazione, attraverso la raccolta di dati su prestazioni ambientali e sociali

- Coinvolgimento degli stakeholder, mediante incontri, feedback strutturati e progetti di innovazione sostenibile

Tale approccio contribuisce al consolidamento di un modello di crescita improntato alla responsabilità e alla resilienza nel lungo periodo.

## Opportunità di crescita e innovazione sostenibile

La sostenibilità rappresenta per Amarc DHS una leva strategica di crescita e innovazione. L'azienda sfrutta le proprie competenze per:

### innovare costantemente prodotti e processi

sviluppando soluzioni all'avanguardia per la gestione energetica sostenibile

### accedere a nuovi mercati e a finanziamenti ESG

grazie al miglioramento continuo delle performance ambientali e sociali, qualificandosi per bandi e incentivi pubblici legati alla transizione ecologica

### rafforzare la propria attrattività verso clienti e stakeholder

consolidando la reputazione di azienda affidabile e responsabile nel lungo periodo

## 2.2 I principali stakeholder di Amarc DHS

Il coinvolgimento degli stakeholder è un processo essenziale per la pianificazione strategica e lo sviluppo aziendale, così come per le attività e i programmi di sostenibilità in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, rappresenta un'azione chiave per le aziende che mirano a contribuire alla responsabilità ambientale e sociale. Il coinvolgimento degli stakeholder permette di identificare potenziali questioni, bisogni e requisiti degli interlocutori aziendali, raccogliendo diversi punti di vista sull'approccio adottato da Amarc DHS per creare valore economico, sociale e ambientale.

Gli attori più rilevanti (individui, gruppi o organizzazioni) che hanno un interesse diretto o indiretto nelle attività aziendali di Amarc DHS sono stati suddivisi in 18 diversi gruppi. Oltre agli stakeholder interni ed esterni, Amarc DHS ha deciso di considerare anche quelle entità "silenti" che, pur non avendo una voce diretta o un ruolo attivo nelle operazioni aziendali, rappresentano comunque attori rilevanti per l'azienda. Questo approccio consente ad Amarc DHS di ottenere una visione più completa del contesto esterno, ampliando la comprensione dei fattori che potrebbero influenzare le sue decisioni strategiche e le sue performance a lungo termine.

### Interni

Dipendenti e amministratori  
Collaboratori  
Soci  
Etica S.r.l.

### Esterni

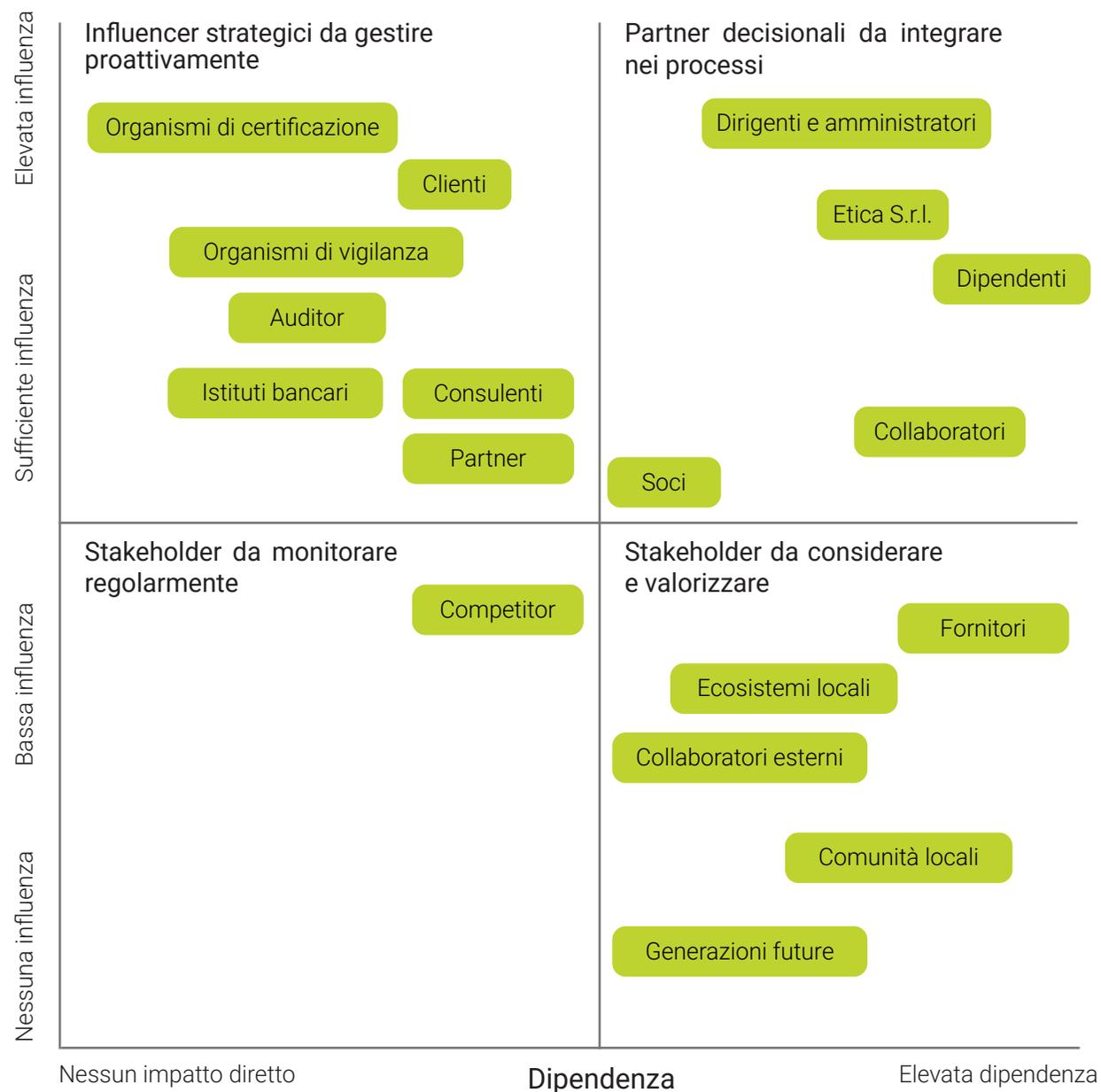
Auditor  
Fornitori  
Competitor  
Collaboratori esterni  
Partner  
Consulenti  
Istituti bancari  
Organismi di certificazione  
Clienti  
Organismo di vigilanza

### Silenti

Comunità locali  
Ecosistemi locali  
Generazioni future

Sono stati identificati i principali stakeholder e successivamente valutati secondo i **criteri di influenza e dipendenza**. Il criterio di influenza misura la capacità di ciascun stakeholder di influenzare gli obiettivi e i processi decisionali di Amarc DHS, mentre il criterio di dipendenza analizza il grado con cui ogni stakeholder è influenzato dalle operazioni aziendali. A seguito di questa valutazione, è stata creata una matrice che rappresenta il grado di dipendenza e influenza degli stakeholder.

I quattro quadranti risultanti definiscono i diversi approcci comunicativi che Amarc DHS adotterà per gestire il coinvolgimento degli stakeholder nel processo di integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale.



La posizione degli stakeholder all'interno della matrice rappresenta un'indicazione delle azioni più appropriate da intraprendere con ciascuno di loro:

### Partner decisionali da integrare nei processi

Alcuni stakeholder esercitano una forte influenza sulle decisioni aziendali e sulle attività di rendicontazione di sostenibilità. Per questi gruppi, è fondamentale mantenere un dialogo costante, ascoltare attivamente i bisogni e integrarli nei processi decisionali.

Anche dipendenti e collaboratori appartengono a questa categoria. È fondamentale un coinvolgimento attivo nel processo di crescita aziendale, valorizzando le competenze e promuovendo iniziative di welfare e formazione continua. Attraverso riunioni periodiche, strumenti di ascolto e programmi di sviluppo vengono monitorati i bisogni emergenti e si rafforza il senso di appartenenza, creando così un ambiente di lavoro inclusivo e motivante.

Questa categorizzazione degli stakeholder consente di adottare un piano efficace di coinvolgimento, definendo le modalità con cui mantenere il dialogo, raccogliendo feedback e rispondendo ai bisogni e alle aspettative di ogni gruppo.

Amarc DHS si impegna a integrare il coinvolgimento degli stakeholder come componente fondamentale della propria strategia, convinta che il rafforzamento delle relazioni, la trasparenza e la fiducia reciproca siano elementi chiave per il successo sostenibile nel lungo periodo.

Attraverso il coinvolgimento attivo degli stakeholder, si intende affinare la capacità di selezionare i **temi materiali** più rilevanti e di costruire strategie sempre più rispondenti agli impatti ambientali, sociali ed economici che caratterizzano l'attività di Amarc DHS.

L'obiettivo è quello di generare impatti positivi non solo per l'azienda, ma anche per la società e per l'ambiente, consolidando un percorso di crescita responsabile e condiviso.

### Influencer strategici da gestire proattivamente

Vi sono stakeholder che, pur non essendo coinvolti quotidianamente nelle decisioni operative, rivestono un ruolo significativo nel supportare il percorso di sviluppo sostenibile. È essenziale mantenerli informati e coinvolgerli periodicamente nei processi aziendali. Tra questi stakeholder rientrano principalmente i clienti, con i quali vengono instaurate relazioni di fiducia attraverso contatti regolari, supporto tecnico personalizzato e aggiornamenti puntuali sui progetti e sui nuovi sviluppi tecnologici.

Il coinvolgimento avviene tramite incontri diretti, canali di comunicazione dedicati e attività di formazione e sensibilizzazione sui temi della sostenibilità.

### Stakeholder da considerare e valorizzare

Altri stakeholder richiedono una comunicazione costante e una comprensione attenta delle loro esigenze, pur senza esercitare una pressione diretta sulle decisioni aziendali. In questa categoria si collocano i fornitori, che vengono selezionati privilegiando chi adotta pratiche sostenibili, e con cui è possibile costruire collaborazioni improntate alla trasparenza e alla responsabilità sociale.

### Stakeholder da monitorare regolarmente

Infine, vi sono stakeholder la cui influenza diretta sulle attività aziendali è più limitata, ma il cui monitoraggio e aggiornamento costante sono essenziali per mantenere un rapporto di fiducia.



## 2.3 Il processo dell'analisi di materialità

Nell'ambito della rendicontazione di sostenibilità, l'analisi di materialità consente di individuare e dare priorità ai temi più rilevanti per il contesto aziendale e per gli stakeholder. Questo processo assicura l'integrazione delle priorità ESG nella strategia d'impresa, rendendole un elemento chiave per il successo nel lungo periodo. Ciò permette di allocare in modo più efficiente le risorse umane ed economiche, facilitando la comprensione e la gestione attiva delle istanze e delle aspettative.

Il processo di selezione dei temi materiali per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2024 di Amarc DHS è stato guidato dall'approccio metodologico previsto dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Il percorso si è articolato nelle seguenti fasi:

### Analisi del contesto

In fase preliminare è stata effettuata una revisione approfondita del contesto aziendale, includendo la mission, i valori, le strategie operative e le pratiche di sostenibilità già in essere. L'attività è stata integrata da un benchmarking di settore, volto a confrontare le performance e le priorità di sostenibilità di Amarc DHS con quelle di altri operatori del comparto, al fine di individuare best practice e aree di miglioramento.

### Valutazione degli impatti

In questa fase, i principali stakeholder interni sono stati attivamente coinvolti per valutare il livello di rilevanza dei temi emersi. L'obiettivo è stato quello di raccogliere opinioni qualificate sull'importanza relativa dei vari temi ESG, tenendo conto delle specificità aziendali e delle aspettative delle parti interessate.

### Identificazione degli impatti attuali e potenziali

È stata quindi elaborata una prima mappatura degli impatti attuali e potenziali che l'azienda genera, o potrebbe generare, lungo la propria catena del valore. Tali impatti sono stati analizzati in relazione ai fattori contestuali emersi nella fase precedente, favorendo un confronto multidisciplinare e una riflessione condivisa su rischi, opportunità e ambiti di responsabilità.





### Allineamento con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

Ciascun tema materiale è stato poi associato a uno o più Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), secondo una logica di coerenza strategica e impatto misurabile. Tale approccio consente di integrare le priorità aziendali in un quadro di riferimento globale, rafforzando l'impegno di Amarc DHS verso l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. L'esplicita correlazione tra i temi materiali e gli SDG facilita una comprensione più chiara, da parte degli stakeholder, del contributo concreto dell'azienda agli obiettivi globali di sostenibilità, migliorando al contempo trasparenza, responsabilità e credibilità della rendicontazione.

### Prioritizzazione dei temi materiali

Sulla base delle valutazioni ottenute, gli impatti sono stati aggregati in macro-temi potenzialmente materiali. A ciascun tema è stato attribuito un punteggio complessivo derivante dall'analisi della sua rilevanza per la strategia aziendale e per le aspettative degli stakeholder. Sono stati quindi applicati i criteri di significatività previsti dagli ESRS, con l'obiettivo di includere nella rendicontazione solo i temi più rilevanti.

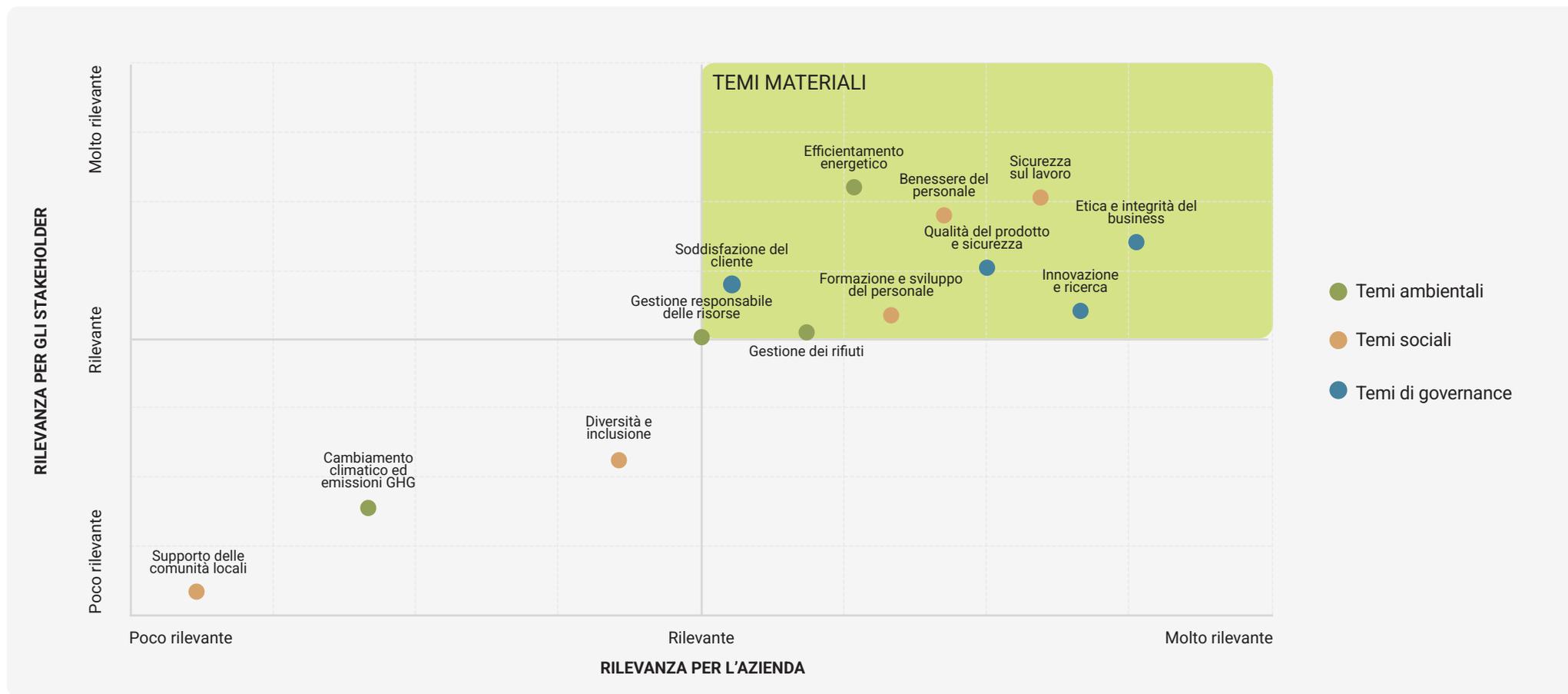
I temi con i punteggi più elevati sono stati validati come materiali e rappresentano le principali aree di impegno ESG per l'azienda. Queste riguardano principalmente gli ambiti ambientale, sociale e di governance, garantendo l'allineamento delle performance aziendali ai più elevati standard di sostenibilità e responsabilità d'impresa.

## 2.4 I temi materiali

L'ultima fase del processo di materialità è stata supportata dalla costruzione di una **matrice di materialità**, strumento utile per visualizzare la rilevanza relativa dei temi emersi. La matrice consente di orientare le priorità strategiche e l'allocazione delle risorse, garantendo un focus mirato sulle questioni più critiche per l'azienda e per i suoi stakeholder. Tutti i potenziali temi materiali per Amarc DHS sono stati mappati

all'interno della matrice di materialità, in funzione della loro rilevanza sia per l'azienda che per i suoi stakeholder. Questa rappresentazione grafica costituisce uno strumento strategico per supportare il processo decisionale, evidenziando le aree in cui le attività di Amarc DHS si intersecano in modo più significativo con le aspettative delle parti interessate. In tal modo, facilita l'allineamento tra le priorità aziendali e le

istanze espresse dagli stakeholder. La matrice consente inoltre di dimostrare in modo trasparente come il coinvolgimento degli stakeholder contribuisca a definire l'agenda di sostenibilità dell'impresa. I temi posizionati nel quadrante in alto a destra – quelli a più alta rilevanza condivisa – rappresentano le aree prioritarie su cui si concentreranno le azioni strategiche e i piani di miglioramento.

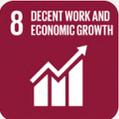


I temi rappresentati forniscono una visione obiettiva di Amarc DHS, considerando il suo modello di business e il contesto in cui opera. Per ciascun impatto negativo, sono descritte varie azioni di mitigazione all'interno di questo documento nel dettaglio di ogni capitolo. Allo stesso modo, per ciascun impatto positivo, l'azienda intraprende una serie di attività per amplificare i benefici e garantirne l'efficacia nel lungo termine. I temi materiali emersi dall'analisi effettuata sono tre ambientali, tre sociali e quattro legati alla governance aziendale.

## Environmental - Temi materiali selezionati e SDG di riferimento

SDG	Tema materiale	Impatto	Descrizione
	Efficientamento energetico	Riduzione delle emissioni	L'efficientamento energetico permette di diminuire l'uso di combustibili fossili, riducendo le emissioni di CO <sub>2</sub> e altri gas serra. Questo contribuisce alla mitigazione del cambiamento climatico e al miglioramento della qualità dell'aria.
		Ottimizzazione dell'uso delle risorse energetiche	Migliore utilizzo delle risorse energetiche, integrando fonti rinnovabili e limitando lo sfruttamento di risorse non rinnovabili, riducendo l'impatto sugli ecosistemi naturali.
	Gestione dei rifiuti	Sostegno all'economia circolare	Una corretta gestione dei rifiuti favorisce il recupero e il riciclo dei materiali, promuovendo la transizione verso un'economia circolare. Questo riduce lo spreco di risorse e incrementa la sostenibilità economica e ambientale.
		Generazione e gestione responsabile dei rifiuti aziendali	Le attività aziendali possono produrre grandi quantità di rifiuti; uno smaltimento inappropriato o non conforme alle normative potrebbe causare inquinamento del suolo, delle acque e dell'aria, con gravi conseguenze per l'ambiente e la salute umana.
	Gestione responsabile delle risorse	Riduzione dello sfruttamento delle risorse naturali	Una gestione responsabile consente di limitare l'estrazione intensiva di risorse naturali, preservando gli ecosistemi e favorendo un utilizzo sostenibile delle materie prime disponibili.

## Social - Temi materiali selezionati e SDG di riferimento

SDG	Tema materiale	Impatto	Descrizione
 	Salute e sicurezza sul lavoro	Miglioramento del benessere e della produttività	Un ambiente di lavoro sicuro e salubre favorisce il benessere psicofisico dei dipendenti, aumentando la soddisfazione lavorativa e la produttività complessiva.
		Riduzione degli infortuni e delle malattie professionali	L'adozione di pratiche e protocolli efficaci in materia di salute e sicurezza garantisce un ambiente lavorativo più sicuro, riducendo il numero di incidenti e le malattie correlate al lavoro.
	Benessere del personale	Riduzione dello stress e miglioramento della salute mentale	Un'attenzione dedicata al benessere psicologico dei lavoratori aiuta a ridurre lo stress e a prevenire problemi di salute mentale, favorendo un equilibrio tra vita lavorativa e personale.
		Soddisfazione e retention elevata del personale	La mancanza di politiche volte al benessere del personale può generare insoddisfazione, con un aumento del turnover e una perdita di competenze che impatta negativamente sulla continuità e sulle prestazioni aziendali.
	Formazione e sviluppo del personale	Maggiore soddisfazione e fidelizzazione dei dipendenti	Offrire opportunità di crescita professionale favorisce un maggiore coinvolgimento e senso di appartenenza, riducendo il turnover e promuovendo una cultura aziendale positiva.
		Miglioramento delle competenze e della produttività	Investire nella formazione consente ai dipendenti di acquisire nuove competenze e aggiornarsi, aumentando la loro capacità di affrontare le sfide lavorative e migliorando l'efficienza aziendale.

## Governance - Temi materiali selezionati e SDG di riferimento

SDG	Tema materiale	Impatto	Descrizione
 	Qualità del prodotto e sicurezza	Aumento della fiducia dei clienti e della reputazione aziendale	Garantire prodotti di alta qualità e conformi agli standard di sicurezza rafforza la fiducia dei clienti, migliora l'immagine aziendale e favorisce la fidelizzazione sul lungo termine.
		Riduzione dei rischi legali e delle non conformità	Un'attenta gestione della qualità e della sicurezza dei prodotti aiuta a prevenire richiami, sanzioni e controverse legali, proteggendo l'azienda da potenziali perdite economiche e reputazionali.
		Impatti negativi in caso di prodotti difettosi o pericolosi	La mancata attenzione alla sicurezza o alla qualità può portare a danni per la salute dei consumatori, generando perdita di fiducia, crisi reputazionali e costi significativi legati a richiami o risarcimenti.
	Soddisfazione del cliente	Fidelizzazione dei clienti e aumento della competitività	Un alto livello di soddisfazione dei clienti rafforza la fidelizzazione, migliora il passaparola positivo e favorisce il vantaggio competitivo sul mercato.
		Miglioramento dell'immagine aziendale	Un'esperienza cliente positiva contribuisce a costruire una reputazione solida per l'azienda, attirando nuovi clienti e consolidando il rapporto con quelli esistenti.
	Etica e integrità aziendale	Presenza di un Codice Etico	L'adozione di un Codice Etico promuove comportamenti responsabili e trasparenti all'interno dell'azienda e dell'azienda verso i suoi stakeholder.
		Presenza di un Organismo di Vigilanza	L'efficacia del monitoraggio e della vigilanza di potenziali criticità permette ai dipendenti di sapere a chi rivolgersi e che ogni problematica sia gestita attraverso un piano di azione con tempistiche definite.
	Innovazione e ricerca	Sviluppo di nuovi prototipi e soluzioni software	Lo sviluppo di nuovi prototipi e soluzioni software migliorano l'efficienza interna e la qualità dei servizi offerti.

# 3. La consapevolezza ambientale

- 3.1 Rendicontazione delle emissioni
- 3.2 Efficientamento energetico
- 3.3 Economia circolare e gestione delle risorse
- 3.4 Gestione dei rifiuti

# 3. La consapevolezza ambientale

## 3.1 Rendicontazione delle emissioni

Nel 2024, Amarc DHS ha scelto volontariamente di rendicontare le proprie **emissioni di gas** a effetto serra in conformità con le linee guida del **GHG Protocol**, standard di riferimento riconosciuto a livello globale per la contabilizzazione e la comunicazione delle emissioni da parte di organizzazioni pubbliche e private. Questa decisione rappresenta un passo strategico per misurare con precisione l'impatto climatico delle attività aziendali, costituendo la base per una gestione consapevole delle emissioni e per l'identificazione di interventi volti alla loro riduzione.

Le emissioni sono classificate in tre categorie principali: **Scope 1**, che comprende le emissioni dirette derivanti dalle attività sotto il controllo operativo dell'azienda; **Scope 2**, che include le emissioni indirette associate al consumo di energia elettrica; e **Scope 3**, che raccoglie le emissioni indirette lungo tutta la catena del valore aziendale, a monte e a valle delle attività dirette. L'organizzazione ha quantificato le proprie emissioni di Scope 1 e Scope 2 per ottenere una prima visione del proprio impatto sul cambiamento climatico e identificare le aree critiche all'interno del perimetro aziendale e sviluppare strategie efficaci per mitigare l'impatto ambientale.

L'obiettivo principale di questa analisi è definire una base solida su cui costruire un percorso chiaro e trasparente verso la decarbonizzazione, da attuare progressivamente nel prossimo futuro. Tale approccio consentirà ad Amarc DHS di migliorare in modo continuo le proprie performance ambientali, contribuendo attivamente alla transizione verso un'economia a bas-

se emissioni di carbonio. Questo impegno non solo rafforza la responsabilità di Amarc DHS verso la sostenibilità ambientale, ma risponde anche alle crescenti aspettative degli stakeholder, che richiedono maggiore trasparenza e responsabilità nella gestione delle problematiche climatiche. L'inventario delle emissioni rappresenta quindi un elemento chiave per allinearsi agli standard internazionali e contribuire attivamente agli sforzi globali per affrontare e combattere il cambiamento climatico.

Il calcolo delle emissioni è stato effettuato utilizzando dati primari, ottenuti attraverso **misurazioni puntuali e fonti affidabili**, quali le bollette per i consumi di energia elettrica e gas naturale, nonché tramite survey strutturate condivise con i diversi data owner aziendali, al fine di raccogliere in modo sistematico le informazioni necessarie.

A garanzia dell'affidabilità e della conformità metodologica, la raccolta dei dati è stata supportata dalla **piattaforma Climax di Up2You**, validata da RINA, che ne ha attestato la conformità agli standard del GHG Protocol e la correttezza nella gestione delle informazioni.

**Il totale delle emissioni di gas a effetto serra relative alle attività di Amarc DHS per il 2024 è riportato nella seguente tabella:**

Emissioni Scope 1	Emissioni Scope 2	TOTALE
116,35 ton CO <sub>2</sub> eq.	15,35 ton CO <sub>2</sub> eq.	131,7 ton CO <sub>2</sub> eq.



## Emissioni Scope 1

Nel periodo di rendicontazione, Amarc DHS ha generato un totale di **116,35 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente** da fonti dirette (Scope 1).

Tali emissioni derivano dalle seguenti fonti principali:

Fonte	u.m.	Quantità
Gas naturale	ton CO <sub>2</sub> eq.	86,24
Veicoli aziendali	ton CO <sub>2</sub> eq.	30,11
TOTALE	ton CO <sub>2</sub> eq.	116,35

Dall'analisi risulta che la maggior parte delle emissioni proviene dall'utilizzo di gas naturale (74%).



## Emissioni Scope 2

Il calcolo delle emissioni di Scope 2 è stato effettuato adottando l'**approccio market-based**, che considera esclusivamente l'energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente dall'azienda e certificata tramite Garanzie d'Origine rilasciate dal GSE.

Questo metodo riflette con maggiore precisione l'impegno di Amarc DHS nell'approvvigionamento energetico sostenibile e nella riduzione dell'impatto climatico delle proprie attività.

Fonte	u.m.	Quantità
Energia elettrica	ton CO2 eq.	15,35
TOTALE	ton CO2 eq.	15,35



## 3.2 Efficiamento energetico

Per Amarc DHS, l'efficiamento energetico rappresenta una componente strategica e operativa fondamentale nella gestione della sostenibilità ambientale. Il tema è da tempo al centro di numerose iniziative concrete, orientate a migliorare le **performance degli edifici aziendali, ottimizzare i consumi e ridurre l'impatto ambientale** delle attività operative.

Le attività, incentrate principalmente sulla progettazione, assemblaggio e collaudo manuale delle apparecchiature, comportano un utilizzo energetico contenuto rispetto a processi industriali più energivori. Nonostante ciò, Amarc DHS mantiene un'attenzione costante all'implementazione di buone pratiche e tecnologie innovative per ottimizzare l'efficienza energetica.

### Azioni e obiettivi

Tra le principali azioni già implementate si annoverano l'installazione di **impianti fotovoltaici** presso entrambe le sedi aziendali, con una potenza installata di circa 200 kW, che consente di coprire parte del fabbisogno energetico con fonti rinnovabili.

È stata inoltre avviata una sostituzione progressiva dei sistemi di **illuminazione**, con l'introduzione di impianti LED più efficienti e performanti.

Un intervento significativo ha riguardato l'ammodernamento degli impianti di climatizzazione, attraverso l'installazione di **pompe di calore** ad alta efficienza che sostituiscono o affiancano i tradizionali sistemi di riscaldamento alimentati a gas naturale.

Nel corso degli anni, ulteriori interventi di **riqualificazione energetica** su una delle sedi aziendali hanno incluso la sostituzione della copertura con una nuova struttura coibentata di ultima generazione, la completa sostituzione dei serramenti e il rinnovo degli impianti di riscaldamento e condizionamento.

È stato avviato un monitoraggio energetico di base, con la raccolta sistematica dei dati di consumo relativi a edifici, impianti e utenze, con l'obiettivo di migliorare il controllo dei consumi e identificare eventuali aree di inefficienza.

Si è proceduto infine con il calcolo dell'**Attestato di Prestazione Energetica (APE)** degli immobili aziendali, per valutare il livello di efficienza raggiunto e individuare margini di miglioramento.

A dimostrazione dell'efficacia degli interventi realizzati, uno degli stabilimenti produttivi di Amarc DHS ha registrato un significativo avanzamento in termini di prestazione energetica: **la classe energetica dell'immobile è passata da G a C.**

Risultano attualmente in fase di studio nuovi interventi di diagnosi energetica avanzata sugli edifici e sugli impianti aziendali, finalizzati a individuare ulteriori opportunità di efficientamento e a migliorare la classificazione energetica delle sedi.





## Le sfide e i rischi da affrontare

Nonostante i progressi compiuti, permangono alcune criticità legate all'utilizzo di energia elettrica non interamente proveniente da fonti rinnovabili e alla presenza di sistemi di riscaldamento alimentati a gas naturale.

Inoltre, l'inasprimento delle normative ambientali e la crescente pressione da parte di clienti e stakeholder verso una maggiore sostenibilità potrebbero comportare **rischi di transizione**.

Un eventuale ritardo nella riduzione delle emissioni potrebbe incidere negativamente sulla competitività dell'azienda e limitare l'accesso a incentivi economici riservati a imprese con percorsi di decarbonizzazione avanzati.

Per affrontare questi rischi, Amarc DHS sta implementando strategie specifiche, tra cui:

- l'acquisto progressivo di energia certificata da fonti rinnovabili per coprire il fabbisogno energetico residuo
- la priorità all'uso di pompe di calore e soluzioni a basso impatto per il riscaldamento degli ambienti

Attraverso questi interventi, l'azienda punta a ridurre le emissioni Scope 1 e Scope 2 e ad allinearsi alle migliori pratiche internazionali in materia di sostenibilità.

## Sistema di gestione e monitoraggio dei risultati

L'adozione delle nuove tecnologie ha permesso ad Amarc DHS di conseguire i primi risultati positivi: una riduzione complessiva dei consumi energetici del sito aziendale, un aumento della quota di energia autoprodotta da fonti rinnovabili e una diminuzione delle emissioni totali di CO<sub>2</sub>.

Il **monitoraggio dei consumi energetici** viene ora effettuato regolarmente, attraverso una raccolta dati sistematica e analisi mensili. Parallelamente, il calcolo delle emissioni di gas serra viene eseguito secondo i principi del Greenhouse Gas Protocol, fornendo uno standard chiaro per valutare i progressi futuri.

Le metriche e le metodologie adottate sono state aggiornate per migliorare la precisione dei report e favorire una comparabilità crescente con le best practices del settore.

### 3.3 Economia circolare e gestione delle risorse

Per Amarc DHS, l'impegno per la gestione responsabile delle risorse e la riduzione degli sprechi si inserisce in una strategia più ampia di sostenibilità ambientale. L'azienda applica nella propria operatività quotidiana principi volti a promuovere l'**uso efficiente delle risorse** e a minimizzare l'impatto ambientale.

La natura delle attività svolte – incentrate su progettazione, assemblaggio e collaudo – e la tipologia dei prodotti offerti, caratterizzati da lunga durata ed elevato livello di personalizzazione, rendono però più complessa l'applicazione di modelli circolari in senso stretto. Tuttavia, proprio per queste ragioni, Amarc DHS ha concentrato i propri sforzi su interventi concreti volti all'ottimizzazione dei processi, alla gestione attenta delle risorse e alla sensibilizzazione interna.

#### Azioni e obiettivi

Durante il 2024, Amarc DHS ha dato avvio a diverse iniziative concrete, a partire dall'ottimizzazione delle **fasi di assemblaggio e collaudo**, con l'obiettivo di ridurre gli sprechi di materiali e componenti.

Parallelamente, è stata migliorata la **gestione del magazzino**, limitando l'accumulo di scorte eccessive e prevenendo fenomeni di obsolescenza dei materiali.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la progettazione orientata alla durabilità e all'efficienza: i prodotti realizzati sono concepiti per garantire una lunga vita utile ed elevate prestazioni energetiche, minimizzando l'impatto ambientale lungo l'intero ciclo di vita. Per consolidare tali iniziative, è in atto una campagna di sensibilizzazione interna rivolta principalmente al personale tecnico e operativo, con l'obiettivo di promuovere la cultura della riduzione degli sprechi e i principi dell'economia circolare.

L'impegno di Amarc DHS nella gestione responsabile delle risorse genera impatti positivi sia a livello ambientale che sociale.

La riduzione degli sprechi e il miglioramento dell'efficienza nell'utilizzo dei materiali contribuiscono alla tutela degli ecosistemi naturali e al contenimento del sovrasfruttamento delle risorse.

Sul fronte sociale, l'impegno verso la sostenibilità si traduce in un contesto lavorativo più sano e sicuro e nella tutela delle risorse naturali per le future generazioni. Non sono invece previsti potenziali impatti negativi significativi connessi alla gestione delle risorse, data la natura delle attività aziendali e l'approccio responsabile adottato.

#### Sistema di gestione e monitoraggio dei risultati

Nel corso del 2024, Amarc DHS ha completato il **monitoraggio degli scarti** prodotti durante le fasi di assemblaggio e collaudo, identificando aree di miglioramento e definendo interventi correttivi mirati.

Parallelamente, si è consolidata la gestione efficiente delle scorte di magazzino e si sono gettate le basi per l'introduzione di criteri di sostenibilità nell'approvvigionamento. Pur non essendo direttamente coinvolta in attività industriali ad alto impatto ambientale, Amarc DHS gestisce responsabilmente i rifiuti speciali derivanti dalle proprie operazioni e assicura un controllo costante degli impatti ambientali indiretti.

Il continuo monitoraggio, l'impegno nel miglioramento delle pratiche interne e l'orientamento verso modelli sempre più sostenibili costituiscono le linee guida lungo le quali l'azienda intende proseguire il proprio percorso di crescita responsabile nei prossimi anni. A partire dal 2025, si prevede di avviare un'analisi interna per valutare la possibilità di integrare principi di economia circolare in maniera più strutturata nei propri processi e nella catena di fornitura.

Tra gli obiettivi figura anche l'introduzione di criteri ambientali nella selezione dei fornitori, favorendo così la creazione di una filiera più sostenibile.

La pianificazione futura include inoltre il proseguimento delle attività di formazione e sensibilizzazione interna sui temi della gestione sostenibile delle risorse.

### 3.4 Gestione dei rifiuti

Amarc DHS adotta un approccio strutturato e responsabile alla gestione dei rifiuti, integrato nel proprio Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001. La politica aziendale si fonda sui principi della **prevenzione, riduzione alla fonte e riutilizzo e smaltimento corretto**, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale delle attività produttive e organizzative. Il processo di gestione dei rifiuti si applica all'intero ciclo operativo, coprendo sia le fasi a monte, con particolare attenzione alla selezione dei fornitori, sia a valle, attraverso il controllo rigoroso della produzione, della gestione e dello smaltimento dei rifiuti.

La responsabilità primaria dell'attuazione della politica è affidata alla direzione generale, che supervisiona le operazioni in conformità agli standard ambientali nazionali e internazionali, garantendo il coinvolgimento attivo di tutto il personale aziendale.

Gli obiettivi principali della gestione dei rifiuti in Amarc DHS sono orientati alla riduzione della produzione di rifiuti alla fonte, alla **corretta classificazione e tracciabilità** dei rifiuti pericolosi e non pericolosi, e alla formazione continua del personale.

Questo approccio riguarda tutte le sedi operative. Inoltre, la politica di gestione è resa accessibile non solo ai dipendenti, ma anche a fornitori, clienti e altri stakeholder interessati, promuovendo così una cultura di responsabilità condivisa.

Durante il 2024, Amarc DHS ha consolidato l'attuazione delle seguenti iniziative:

Implementazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001, con audit regolari

Mappatura dei processi e analisi degli aspetti ambientali, con focus sulla gestione dei rifiuti



Programmi di formazione continua per sensibilizzare il personale sulla corretta separazione e smaltimento dei rifiuti

Collaborazioni attive con fornitori certificati per il riciclo dei materiali di scarto, come metalli, plastica, legno e cartone



Monitoraggio costante dei flussi di rifiuti prodotti e dei risultati ottenuti



## Gestione dei materiali riciclabili e imballaggi

Un ulteriore risultato significativo riguarda l'attenzione alla riciclabilità dei prodotti e degli imballaggi.

La percentuale di **contenuto riciclabile dei prodotti** si attesta attualmente al **40%**, grazie in particolare all'utilizzo di materiali altamente riciclabili, come ferro e acciaio, impiegati nella realizzazione dei prodotti di Amarc DHS.

Per quanto riguarda gli **imballaggi**, la quota riciclabile raggiunge l'**80%**, confermando l'impegno dell'azienda nella riduzione dell'impatto ambientale anche nelle fasi di confezionamento e logistica.

I materiali maggiormente avviati al riciclo nel corso dell'anno sono stati ferro, acciaio, carta, cartone e plastica, conferiti esclusivamente a centri di raccolta autorizzati

## Le sfide e i rischi da affrontare

La gestione dei rifiuti è un tema rilevante non solo per i rischi legati alla conformità normativa e ai costi operativi, ma anche per le opportunità che essa offre in termini di innovazione, miglioramento continuo e rafforzamento della reputazione aziendale.

Attraverso la riduzione degli scarti, il recupero di materiali e l'ottimizzazione dei processi, Amarc DHS punta a consolidare il proprio ruolo di impresa responsabile e sostenibile.

Per il futuro, l'azienda prevede di ampliare le attività di riciclo a nuove tipologie di materiali, e pubblicare report annuali di sostenibilità che documenteranno in modo trasparente i progressi ottenuti.

Ulteriori azioni pianificate includono il miglioramento dei processi di separazione dei rifiuti, l'adozione di criteri ambientali più stringenti nella gestione dei fornitori e l'estensione del sistema di gestione ISO 14001 a nuovi ambiti aziendali.

# 4. Il nostro impegno per le persone

- 4.1 Il benessere del personale
- 4.2 Formazione e sviluppo del personale
- 4.3 Salute e sicurezza sul lavoro

# 4. Il nostro impegno per le persone

## 4.1 Il benessere del personale

Amarc DHS considera il benessere della propria forza lavoro un pilastro essenziale della strategia di sostenibilità. Investire in un **ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante** genera effetti positivi in termini di produttività, soddisfazione del personale e clima organizzativo. Le iniziative adottate sono orientate alla prevenzione di stress e burnout, al miglioramento dell'equilibrio tra vita professionale e personale e alla promozione dello sviluppo umano, sia sul piano personale che professionale.

Amarc DHS si impegna attivamente a garantire un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso, in cui ogni individuo possa esprimere il proprio potenziale senza alcuna forma di discriminazione. L'azienda aderisce ai principi delle **Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e delle normative nazionali ed europee** in materia di pari opportunità e non discriminazione. L'approccio adottato da Amarc DHS si basa su policy integrate e su pratiche operative consolidate, in linea con lo **standard ISO 45001** nonché con il **Modello Organizzativo 231**.

La gestione delle iniziative legate al benessere è affidata congiuntamente alla Direzione aziendale e alla funzione Risorse Umane. Il coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti, in particolare RLS e RSPP, è parte integrante del processo di definizione e attuazione delle politiche aziendali, soprattutto in materia di sicurezza, salute e welfare.

Per Amarc DHS, il concetto di welfare aziendale si configura come un impegno profondamente radicato nella cultura aziendale, che supera di gran lunga la semplice conformità normativa. Rappresenta una vera e propria filosofia che pone le persone al centro, con l'obiettivo di costruire un ambiente di lavoro accogliente, che valorizzi il benessere individuale e collettivo, favorisca la qualità della vita dei dipendenti e costituisca anche la base imprescindibile per la crescita, la motivazione e la produttività aziendale. L'approccio welfare si traduce quindi in azioni concrete e continue per supportare i collaboratori nel gestire efficacemente le sfide quotidiane, integrando esigenze professionali e personali in un equilibrio sostenibile e duraturo.

### Condizioni di lavoro e tutele contrattuali

Tutti i dipendenti di Amarc DHS sono coperti da **contratti collettivi nazionali di lavoro**. L'intera forza lavoro, sia impiegatizia sia operaia, percepisce una retribuzione pari o superiore ai minimi previsti, assicurando il rispetto dei principi di equità retributiva e garantendo condizioni di lavoro dignitose per tutto il personale.

Ciò assicura uniformità nelle condizioni occupazionali, tutele certe e trasparenza nei diritti e nei doveri dei lavoratori. Per quanto riguarda i collaboratori non dipendenti, l'unico caso attivo è regolato da un contratto individuale di natura professionale, che prevede comunque l'allineamento ai principali standard aziendali in termini di orario, sicurezza e benessere.



## Equità retributiva e compensazioni

Nel 2024, la retribuzione più elevata all'interno dell'azienda riflette una differenziazione proporzionata rispetto alla mediana degli stipendi degli altri dipendenti, coerente con i diversi livelli di ruolo e responsabilità. In un contesto aziendale di dimensioni contenute, la differenza salariale risulta equilibrata e sostenibile.

Il **monitoraggio del divario retributivo di genere** ha rilevato una differenza nella retribuzione oraria lorda media tra donne e uomini.

Questa disparità, pur esistente, è attribuibile a fattori strutturali legati all'attuale composizione della forza lavoro e alla distribuzione dei ruoli, nonché a una limitata presenza femminile nelle posizioni con maggiore anzianità o responsabilità. Per colmare questo divario, l'azienda ha avviato percorsi di miglioramento, orientati alla valorizzazione del talento femminile e all'integrazione progressiva dei principi della parità di genere, anche attraverso l'impegno per l'ottenimento della certificazione UNI/PDR 125 nel 2025.

## Tutela sociale e benefit

Tutti i dipendenti (colletti bianchi e colletti blu) sono coperti da forme di protezione sociale sia pubbliche che aziendali per eventi quali malattia, disoccupazione, infortuni, congedi parentali e pensionamento.

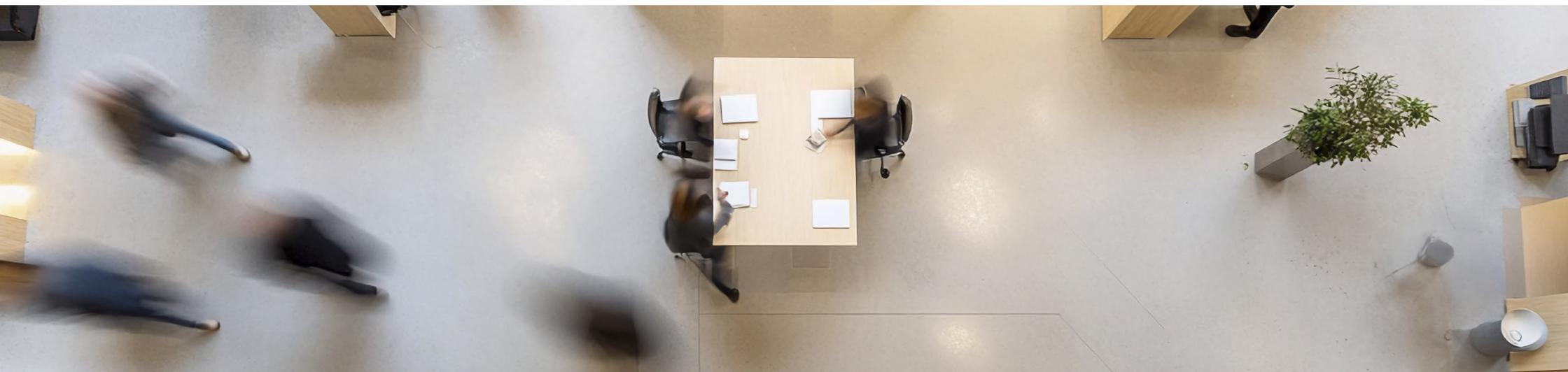
L'azienda garantisce il diritto ai congedi per motivi familiari a tutti i dipendenti.

Nel 2024, ha usufruito di questa possibilità il 10% del totale della forza lavoro, con un'incidenza maggiore tra i dipendenti uomini (10,5%) e nessuna richiesta registrata tra le donne o altri generi.

## Engagement, ascolto e inclusione

Il **benessere organizzativo** viene monitorato attraverso feedback diretti, incontri individuali e momenti di ascolto informale. Dall'analisi delle informazioni raccolte nel 2024 non sono emerse criticità significative. Questo approccio qualitativo consente una valutazione flessibile e tempestiva del clima aziendale, pur in assenza di indicatori quantitativi strutturati.

L'azienda adotta un approccio fermo e convinto nel contrastare ogni forma di discriminazione, promuovendo attivamente un ambiente di lavoro equo, rispettoso e inclusivo per tutti. Sono attivi canali di segnalazione anonimi e meccanismi di tutela per i segnalanti. Particolare attenzione è riservata ai gruppi più vulnerabili, per i quali sono previste azioni specifiche, tra cui adattamenti delle postazioni, flessibilità organizzativa e supporto continuativo.



## 4.2 Formazione e sviluppo del personale

Amarc DHS crede che investire nello sviluppo delle competenze sia una leva strategica essenziale per garantire competitività, innovazione e sostenibilità nel lungo termine. Promuovere la formazione continua permette non solo di migliorare la qualità del lavoro, ma anche di accrescere il benessere e la motivazione della nostra forza lavoro, generando un impatto positivo sull'intera organizzazione.

La strategia si basa su un principio fondamentale: offrire a tutti i dipendenti pari opportunità di crescita, favorendo un ambiente di apprendimento inclusivo e dinamico.

L'organizzazione è consapevole che una formazione mirata è uno strumento decisivo per preparare il personale alle sfide future, contribuendo attivamente agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, in particolare SDG 4 (Istruzione di qualità) e SDG 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica).

Amarc DHS crede sia importante investire nella formazione e nello sviluppo di tutto il personale dipendente di Amarc DHS, indipendentemente da ruolo, qualifica o anzianità. Questa si concentra su attività formative interne ed esterne finalizzate al rafforzamento delle competenze tecniche, gestionali e trasversali necessarie per uno svolgimento efficace delle mansioni e una crescita professionale continua. Sono coinvolte tutte le principali funzioni aziendali: dalla progettazione, produzione e collaudo fino all'area commerciale, amministrativa e post-vendita.

L'approccio, sebbene non ancora formalizzato in un documento pubblico, è condiviso internamente attraverso comunicazioni dei responsabili di funzione e piani operativi annuali, e si estende anche a collaboratori esterni selezionati.

### Dati sulla formazione erogata

Nel corso del 2024, Amarc DHS ha rafforzato il proprio impegno verso lo sviluppo delle competenze, garantendo l'accesso alla formazione a tutto il personale aziendale. Tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo o genere, hanno partecipato ad almeno un'attività di revisione dello sviluppo di carriera, a conferma di una cultura interna orientata alla crescita e all'apprendimento continuo.

Le ore medie di formazione per dipendente testimoniano la varietà e l'articolazione dell'offerta formativa:

- I colletti bianchi hanno svolto in media 7,5 ore di formazione all'anno, focalizzate principalmente su aspetti organizzativi, gestionali e tecnici
- I colletti blu hanno raggiunto una media di 10 ore, con particolare attenzione alla sicurezza, all'utilizzo di strumenti operativi e al supporto nella digitalizzazione dei processi.

Anche sotto il profilo della parità di genere, la **partecipazione alle attività formative** è stata uniforme e trasversale:

- Tutti i dipendenti, uomini e donne, hanno preso parte alle attività di formazione
- In media, gli uomini hanno beneficiato di **10 ore** di formazione, mentre le donne **8 ore**. Questo leggero scostamento è riconducibile alla distribuzione dei ruoli in azienda e sarà oggetto di monitoraggio per garantire pari opportunità in futuro.

Tutti i percorsi sono stati realizzati in coerenza con gli standard ISO 9001, a dimostrazione dell'impegno per una gestione della qualità che includa anche lo sviluppo professionale.

## Azioni e obiettivi

Nel 2024 Amarc DHS ha attivato diversi programmi per promuovere la crescita professionale:

### Formazione on-the-job

tramite affiancamento interno tra figure senior e junior, per trasferire competenze operative direttamente sul campo

### Corsi specializzati

su aggiornamenti normativi, sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08) e utilizzo di software gestionali

### Collaborazione con enti esterni

per ampliare l'offerta formativa su innovazione tecnologica e sostenibilità

Inoltre, nel corso dell'anno sono stati avviati i primi percorsi di sensibilizzazione sui temi ESG, con la condivisione della raccolta dati per il primo bilancio di sostenibilità dell'azienda.

Siamo consapevoli che investire nella formazione genera benefici significativi, migliorando l'efficienza operativa, la qualità dei servizi e la capacità di innovare. Tuttavia, riconosciamo anche i rischi legati a una

formazione non adeguata o non mirata: dispersione di risorse, demotivazione dei dipendenti e perdita di competitività.

Per questo motivo, Amarc DHS ha adottato un approccio sistematico basato sull'analisi dei bisogni formativi tramite colloqui diretti, osservazione delle attività lavorative e confronto con i responsabili di funzione.

L'obiettivo è quello di trasformare ogni investimento formativo in un'opportunità per accrescere il capitale umano e favorire una cultura aziendale dinamica e resiliente.

Sebbene non sia ancora presente un sistema strutturato per il monitoraggio delle attività formative, è stato avviato un tracciamento delle ore di formazione e dei corsi frequentati, con registrazione dei dati attraverso la funzione HR.

### Tra gli obiettivi previsti per il 2025 vi sono:

- la pianificazione annuale dei percorsi formativi, con particolare attenzione a innovazione, digitalizzazione e sostenibilità
- l'incremento delle ore medie di formazione pro capite
- il miglioramento della tracciabilità dei percorsi formativi, anche ai fini della rendicontazione ESG
- il consolidamento del senso di appartenenza e della motivazione interna mediante percorsi di crescita più strutturati

In Amarc DHS, la formazione è considerata non solo uno strumento di miglioramento operativo, ma anche un pilastro della strategia di sostenibilità sociale.

Attraverso percorsi di aggiornamento continuo, investimenti nella crescita del personale e il supporto all'innovazione, Amarc DHS lavora per costruire un futuro dove le competenze siano il motore della nostra resilienza e del nostro sviluppo responsabile.

Continueremo a impegnarci per rafforzare i programmi formativi, ampliando le opportunità di crescita per tutti i nostri dipendenti e consolidando la cultura dell'apprendimento continuo come elemento distintivo del nostro approccio alla sostenibilità.



## 4.3 Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro rappresenta un valore imprescindibile per Amarc DHS, nonché una delle dimensioni chiave della sua responsabilità d'impresa. L'azienda riconosce che garantire **ambienti sicuri e salubri** non solo protegge l'integrità fisica e mentale dei lavoratori, ma favorisce anche il benessere organizzativo, l'efficienza operativa e la sostenibilità nel lungo periodo.

### Azioni e obiettivi

Tutti i dipendenti sono coperti dal sistema sanitario aziendale e beneficiano di un insieme strutturato di misure preventive, in linea con i requisiti della certificazione ISO 45001, confermata anche nel 2024 a seguito della verifica condotta da un ente terzo accreditato.

Le azioni intraprese nel corso dell'anno hanno ulteriormente rafforzato il sistema di prevenzione. Tra queste si segnalano:

- l'aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, resosi necessario a seguito di modifiche organizzative e dell'introduzione di nuove attrezzature
- il rinnovo della **certificazione ISO 45001** tramite audit esterni di verifica
- lo svolgimento di **formazione obbligatoria e specifica** in conformità al D.Lgs. 81/08, con focus su movimentazione carichi, rischio elettrico e uso dei DPI

- l'adeguamento dei **dispositivi di protezione collettiva** e della **segnaletica di sicurezza**, in linea con i nuovi layout produttivi.

Amarc DHS ha definito una politica aziendale in materia di salute e sicurezza fondata sulla conformità alle normative vigenti (D.Lgs. 81/2008) e agli standard internazionali, tra cui la **UNI ISO 45001:2018** e la **direttiva europea per gli apparecchi in pressione 2014/68/UE** (PED). Tale policy si applica a tutto il personale operante nelle sedi aziendali, inclusi operai, tecnici, amministrativi, commerciali e collaboratori interni, indipendentemente dal tipo di contratto. L'approccio adottato si estende anche alle attività operative più esposte a rischio – come l'assemblaggio, il collaudo e la movimentazione interna – e prevede un coinvolgimento attivo del RSPP, del medico competente, del RLS e della Direzione Generale.

### Sistema di gestione e monitoraggio dei risultati

Investire nella **prevenzione degli infortuni** e delle **malattie professionali** ha generato effetti positivi tangibili: nel 2024 è stato registrato un solo infortunio sul lavoro, senza decessi o casi di malattia professionale, e con una perdita complessiva pari a soli 9 giorni lavorativi. Inoltre, il tasso medio mensile di infortuni si è mantenuto estremamente contenuto (0,083), a testimonianza dell'efficacia delle misure adottate.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro di Amarc DHS, progettato secondo i criteri della ISO 45001, si basa su processi di valutazione dei rischi, audit regolari, formazione continua e partecipazione attiva del personale.

Parallelamente, sono stati potenziati i protocolli di emergenza e il coinvolgimento dei lavoratori è stato incentivato tramite momenti di ascolto, simulazioni ed esercitazioni.

Uno degli elementi distintivi del modello adottato da Amarc DHS è il coinvolgimento diretto e strutturato degli stakeholder interni. Il processo di definizione e revisione degli obiettivi in materia di sicurezza avviene mediante:

Consultazioni regolari con il RLS

Riunioni tra RSPP e referenti aziendali

Feedback informali e segnalazioni raccolte dai lavoratori

Sessioni formative che diventano occasione per identificare nuovi fabbisogni o criticità

Questo approccio partecipativo ha consentito di definire obiettivi concreti, condivisi e realizzabili.

Amarc DHS ha implementato un sistema di monitoraggio che si avvale di specifici indicatori di performance (KPI), tra cui:

- **Tasso di frequenza degli infortuni (IFR – Injury Frequency Rate)** = 14,73 mantenuto a livelli molto bassi
- **Tasso di gravità degli infortuni (ISR - Severity Rate)** = 0,3 (nessun caso grave o decesso)
- **Copertura formativa:** formazione completata dal 100% dei lavoratori
- **Audit e ispezioni interni:** svolti regolarmente in conformità al piano di miglioramento continuo
- **Numero di reclami:** nessuna istanza di discriminazione o incidente legato ai diritti umani.

Questi risultati testimoniano la solidità del sistema di prevenzione e il buon livello di percezione della sicurezza da parte del personale.

In caso di infortuni o eventi critici, Amarc DHS attiva tempestivamente misure correttive, quali:

- Pronto intervento e supporto sanitario al lavoratore coinvolto
- Analisi dell'incidente e revisione delle procedure coinvolte
- Coinvolgimento di RSPP, RLS e lavoratori nella ridefinizione delle misure preventive
- Sospensione e ispezione delle aree interessate, aggiornamento dei piani di emergenza
- Sessioni di sensibilizzazione rivolte al personale.

Questo approccio ha portato a un significativo consolidamento della cultura della prevenzione e a un progressivo miglioramento della gestione del rischio.

Il Sistema di Gestione è soggetto a un doppio livello di controllo:

- **Audit interni**, coordinati dal RSPP, con il supporto del RLS, su procedure, ambienti di lavoro e attrezzature
- **Audit esterni**, effettuati da organismi terzi che verificano la conformità ai requisiti ISO 45001 e promuovono il miglioramento continuo.

In aggiunta, l'azienda collabora con le autorità competenti per assicurare il rispetto della normativa nazionale in materia di salute e sicurezza.

Amarc DHS continuerà a rafforzare la propria cultura della prevenzione mettendo al centro della propria agenda la salute dei lavoratori. L'obiettivo è garantire un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso della dignità e dei diritti di tutti, dove la sicurezza e il benessere siano il fulcro delle politiche aziendali.



# 5. La governance

- 5.1 Qualità del prodotto e sicurezza
- 5.2 Soddisfazione del cliente
- 5.3 Etica e integrità del business
- 5.4 Innovazione e ricerca

# 5. La governance

## 5.1 Qualità del prodotto e sicurezza

Amarc DHS considera la qualità del prodotto e la sicurezza elementi fondanti della propria strategia industriale e commerciale. Viene adottata una **politica integrata Qualità e Ambiente** che si estende a tutte le attività, dalla progettazione alla post-vendita, ponendo al centro la soddisfazione del cliente e la sicurezza degli utilizzatori finali. Questa attenzione ha un impatto diretto sulla fiducia nel marchio, sulla riduzione dei reclami e sulla reputazione complessiva dell'organizzazione.

### Azioni e obiettivi

Nel corso del 2024, Amarc DHS ha consolidato il proprio sistema di gestione ISO 9001, rafforzando il controllo qualità lungo tutta la filiera produttiva, migliorando la gestione dei reclami, potenziando la formazione interna su qualità e normative di settore e sviluppando ulteriormente il rapporto con i fornitori.

Guardando al futuro, l'azienda prevede di implementare progetti di **Lean Management** per ridurre rilavorazioni e difettosità, intensificare la formazione su nuovi standard di qualità e sicurezza e mantenere le certificazioni di prodotto a garanzia dell'eccellenza. Nonostante il rapporto con i consumatori finali sia mediato dai clienti, l'azienda monitora e gestisce con attenzione i potenziali impatti indiretti. Ciò avviene attraverso il supporto tecnico post-vendita, la raccolta dei feedback dai clienti, il miglioramento continuo delle soluzioni tecniche e formative, e la piena conformità a standard di qualità e sicurezza. I beneficiari degli impatti positivi sono le comunità, comprendenti residenti, strutture pubbliche, attività commerciali e turistiche, che usufruiscono di prodotti sicuri, affidabili e sostenibili.

Gli obiettivi generali perseguiti da Amarc DHS includono:

- garantire la conformità tecnica e normativa dei prodotti
- assicurare sicurezza e affidabilità lungo tutto il ciclo di vita
- promuovere il miglioramento continuo delle performance
- incrementare la soddisfazione del cliente

Gli impatti materiali considerati riguardano la **sicurezza degli utenti, la reputazione aziendale e l'accesso ai mercati**. Tra i rischi gestiti rientrano la non conformità normativa, i danni reputazionali e i richiami di prodotto. Le opportunità si concretizzano nella fidelizzazione della clientela, nella differenziazione di mercato e nella riduzione dei costi operativi tramite l'efficienza della qualità.

### Sistema di gestione e monitoraggio dei risultati

Il sistema di gestione della qualità è integrato con lo standard ISO 9001 e si basa su un approccio ciclico di definizione degli obiettivi, monitoraggio delle prestazioni, audit periodici e riesami della Direzione.

Le attività coinvolgono:

- la valutazione dei fornitori e dei subappaltatori
- il controllo qualità in fase di accettazione, lavorazione e collaudo
- la gestione strutturata dei reclami con azioni correttive
- la formazione tecnica del personale
- la diffusione della policy a tutti gli stakeholder rilevanti

Il processo di miglioramento continuo include iniziative di ottimizzazione dei processi aziendali, ampliamento della formazione su nuove normative e l'adozione di tecnologie all'avanguardia.

Amarc DHS opera in conformità con:

- **UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione della qualità - SGQ)**
- **UNI EN ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale - SGA)**
- **UNI EN ISO 45001 (sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - SSL)**
- **Direttiva 2014/68/UE (PED) (conformità delle attrezzature e pressione e degli insiemi)**
- **Direttiva Macchine 2006/42/CE**
- **Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 (compliance organizzativa)**



Questi riferimenti normativi garantiscono l'integrazione della qualità nella cultura aziendale e nelle pratiche operative quotidiane.

La definizione e l'aggiornamento della politica per la qualità avvengono attraverso un processo partecipativo che coinvolge la Direzione Generale, i responsabili di funzione, il personale tecnico e gli stakeholder esterni come clienti, fornitori ed enti di certificazione.

Il coinvolgimento dei clienti è garantito tramite sondaggi di soddisfazione e supporto post-vendita, mentre i fornitori vengono monitorati attraverso incontri e verifiche periodiche.

Gli enti di certificazione svolgono un ruolo fondamentale attraverso audit esterni, che assicurano il mantenimento dei livelli qualitativi e di sicurezza attesi.

Anche in assenza di eventi critici significativi, Amarc DHS ha predisposto sistemi efficaci per la **gestione di eventuali segnalazioni**. Una parte delle segnalazioni viene gestita tramite una piattaforma digitale di ticketing, che consente di tracciare ogni segnalazione dal momento della ricezione fino alla sua risoluzione. Questo sistema permette di monitorare l'andamento delle segnalazioni e garantire che vengano trattate tempestivamente.

Le segnalazioni che non transitano attraverso il sistema di ticketing vengono inviate al gestore interno responsabile, il quale ne cura direttamente la gestione. Ogni segnalazione è adeguatamente monitorata: l'incaricato ne segue lo stato di avanzamento e adotta le opportune azioni correttive, comunicandole al cliente. Tutte le informazioni sono archiviate per eventuali revisioni future.

Le azioni correttive implementate comprendono modifiche progettuali o operative, interventi tempestivi di assistenza tecnica e aggiornamenti delle procedure interne in linea con l'evoluzione normativa.

L'approccio adottato da Amarc DHS alla gestione della qualità del prodotto e della sicurezza si distingue per solidità, coerenza e attenzione al miglioramento continuo. L'integrazione tra innovazione tecnologica, coinvolgimento degli stakeholder e impegno per la sostenibilità consente all'azienda di consolidare la propria posizione di riferimento nel settore, garantendo impatti positivi su tutta la catena del valore, anche in assenza di un rapporto diretto con gli utenti finali.



## 5.2 Soddisfazione del cliente

In Amarc DHS la soddisfazione del cliente non è soltanto un obiettivo da perseguire, ma rappresenta uno dei pilastri della cultura aziendale. L'attenzione sistematica al cliente si traduce ogni giorno in pratiche consolidate, che pongono al centro la **personalizzazione delle soluzioni**, l'**ascolto attivo** e la capacità di **intervenire rapidamente su segnalazioni** e reclami.

Siamo convinti che un cliente soddisfatto sia il miglior ambasciatore del nostro marchio. Per questo, ogni progetto nasce da una stretta sinergia con il cliente, trasformando soluzioni standard in risposte su misura, capaci di evolvere anche dopo l'installazione. Le impressioni raccolte attraverso il dialogo diretto, i follow-up commerciali e i feedback informali alimentano costantemente il nostro impegno verso l'eccellenza e il miglioramento continuo.

### Azioni e obiettivi

Durante il 2024, Amarc DHS ha consolidato il proprio approccio al cliente attraverso azioni mirate. Sono stati potenziati i momenti di confronto diretto post-progetto, migliorati i tempi di risposta alle segnalazioni e gestiti in modo più strutturato i reclami, con analisi delle cause e implementazione di azioni correttive efficaci.

La raccolta di **feedback informali** ha evidenziato un miglioramento nella percezione della qualità del servizio, confermando una riduzione delle criticità ricorrenti e una maggiore propensione alla collaborazione da parte dei clienti.

Guardando al futuro, Amarc DHS intende potenziare l'uso di strumenti digitali per il monitoraggio sistematico dei feedback.

Tra gli obiettivi principali si annoverano:

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti
- l'aumento del livello di fidelizzazione dei clienti
- l'integrazione di tecnologie innovative per l'assistenza e il supporto clienti, con particolare attenzione all'automazione delle risposte più frequenti

Inoltre, l'adozione di un **sistema avanzato di gestione dei reclami** consentirà una risposta ancora più rapida ed efficace, contribuendo al rafforzamento della reputazione. L'impegno verso la customer satisfaction si traduce in obiettivi chiari: aumentare la fidelizzazione, migliorare la qualità percepita, ridurre il numero di reclami e integrare i suggerimenti dei clienti nello sviluppo tecnico dei prodotti.

Gli impatti materiali di questo approccio sono rilevanti, con effetti diretti sui risultati economici, sulla competitività e sulla capacità di innovare. Al contrario, una gestione inefficace della relazione con i clienti può comportare rischi significativi, come la perdita di fiducia o l'allontanamento di clienti strategici, con conseguenze sulla reputazione aziendale.

Per Amarc DHS, ogni feedback è un'opportunità concreta per crescere e rafforzare relazioni durature

### Sistema di gestione e monitoraggio dei risultati

Il sistema di monitoraggio si basa sulla raccolta sistematica dei **feedback del personale tecnico e commerciale**, sulla **supervisione diretta della Direzione Generale** e sull'analisi approfondita dei reclami ricevuti.

Particolare attenzione è rivolta alla tracciabilità delle segnalazioni: ogni reclamo viene registrato, analizzato e gestito attraverso un iter che mira non solo alla risoluzione tempestiva, ma anche all'individuazione delle cause profonde. Inoltre, la valutazione dei tempi di risposta e la comparazione tra performance aziendali ed esigenze espresse dai clienti guidano le priorità di miglioramento.

A partire dal 2025, è prevista l'implementazione di **strumenti digitali**, come piattaforme CRM, per rendere il monitoraggio ancora più efficace e scalabile.

L'orientamento alla soddisfazione del cliente si estende lungo l'intera catena del valore, toccando tutte le attività che influenzano l'esperienza del cliente: dalla progettazione alla personalizzazione del prodotto, dal supporto tecnico all'assistenza post-vendita.

Questo approccio è adottato sia nei mercati nazionali sia internazionali, coinvolgendo stakeholder come aziende municipalizzate, studi di progettazione, EPC contractor e installatori. L'ambito di applicazione si concentra sulle fasi operative che determinano la qualità percepita, mentre attività puramente interne come contabilità o risorse umane ne sono indirettamente influenzate.

La responsabilità ultima della gestione della soddisfazione del cliente è affidata alla Direzione Generale. Quest'ultima mantiene il contatto diretto con i principali clienti, garantisce l'allineamento tra le funzioni commerciali e tecniche e promuove una cultura organizzativa focalizzata sull'ascolto attivo e sulla qualità del servizio.



**Il coinvolgimento attivo della Direzione** nelle relazioni chiave consente di raccogliere direttamente input preziosi, favorendo interventi tempestivi e migliorativi lungo tutto il percorso di collaborazione.

In Amarc DHS, crediamo che la soddisfazione del cliente sia il risultato di un impegno concreto, quotidiano e condiviso. Attraverso un approccio strutturato ma flessibile, orientato all'ascolto attivo e al miglioramento continuo, ci poniamo l'obiettivo di costruire relazioni solide e durature, basate sulla fiducia reciproca.

L'impegno a rafforzare ulteriormente questo approccio nel prossimo futuro rappresenta una delle leve strategiche per sostenere la crescita dell'azienda in modo sostenibile e responsabile.

## 5.3 Etica e integrità del business

L'etica e l'integrità rappresentano per Amarc DHS elementi centrali e non negoziabili nella gestione del proprio modello di business. L'organizzazione agisce nel rispetto rigoroso delle normative nazionali e internazionali, promuovendo **trasparenza, legalità e correttezza** lungo tutta la catena del valore. L'adozione di un Codice Etico, applicabile a tutti i dipendenti, collaboratori, fornitori e partner commerciali, è la base su cui viene costruita quotidianamente l'identità aziendale. Questo documento stabilisce i principi di comportamento attesi in ogni attività, ponendo al centro la dignità della persona, la lotta a ogni forma di discriminazione e la promozione di un ambiente di lavoro sicuro e salubre.

Il nostro **Codice Etico** si integra con il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001**, uno strumento fondamentale per prevenire reati aziendali e promuovere una cultura organizzativa improntata alla legalità. Il rispetto di questi strumenti è monitorato da un Organismo di Vigilanza indipendente, incaricato di verificare l'effettiva applicazione delle regole e di intervenire, se necessario, con azioni correttive o sanzionatorie.

### Azioni e obiettivi

La **prevenzione della corruzione** è una priorità strategica per Amarc DHS. Le politiche aziendali in materia anticorruzione sono conformi alla Convenzione delle Nazioni Unite contro la Corruzione e comprendono una serie di obblighi comportamentali che regolano le relazioni con clienti, fornitori, enti pubblici e partner.

Tra questi si evidenziano:

- la tracciabilità dei flussi finanziari e delle operazioni sensibili
- la gestione documentata dei compensi e dei contratti
- il divieto assoluto di comportamenti che possano compromettere l'integrità delle relazioni commerciali.

I dipendenti e i collaboratori ricevono una formazione obbligatoria, differenziata per ruolo e responsabilità, con focus specifici sulle aree a rischio. Per le funzioni maggiormente esposte come acquisti, amministrazione, commerciale e rapporti con la Pubblica Amministrazione, sono previsti moduli dedicati. Inoltre, è attivo un canale interno ed esterno di whistleblowing, gestito dall' OdV, che consente la segnalazione riservata di comportamenti illeciti, con piena tutela del segnalante.

Anche grazie alle misure attivate, nel 2024 non sono stati registrati episodi confermati di corruzione o concussione, né sono in essere procedimenti legali pubblici relativi a tali reati.

### Sistemi di gestione e monitoraggio dei risultati

La responsabilità della supervisione delle politiche etiche è affidata al Consiglio di Amministrazione e alla Direzione Generale, che operano in coordinamento con l'Organismo di Vigilanza. L'efficacia del sistema è garantita da audit semestrali, da attività di verifica sulle aree sensibili e da un sistema disciplinare chiaro e proporzionato. Ogni criticità rilevata è gestita attraverso un piano di azione, con tempistiche definite e l'individuazione dei responsabili incaricati.

Il monitoraggio avviene anche attraverso indicatori qualitativi, tra cui:

- adesione al Codice Etico
- esito degli audit
- partecipazione alle attività formative
- analisi delle segnalazioni e dei comportamenti etici nel quotidiano

### Relazioni responsabili lungo la catena del valore

Amarc DHS adotta un approccio selettivo e trasparente nella gestione della catena di fornitura. Tutti i fornitori, italiani ed esteri, sono tenuti a rispettare i principi del Codice Etico aziendale, disponibili anche pubblicamente sul sito istituzionale.

La selezione avviene tramite un processo strutturato che valuta:

- l'aderenza agli standard sociali, ambientali e di governance (ESG)
- le condizioni di lavoro e la sicurezza nei siti produttivi
- la stabilità finanziaria e la reputazione dell'azienda partner

Visite periodiche, analisi documentali e condivisione di best practice completano l'impegno verso una **supply chain sostenibile** e collaborativa. Alcuni fornitori strategici contribuiscono con tecnologie innovative e pratiche ambientali avanzate, rafforzando i valori di sostenibilità condivisi.

Un rapporto corretto e trasparente con i fornitori si manifesta anche attraverso la puntualità e il rispetto dei termini di pagamento. Nel 2024, Amarc DHS ha registrato un tasso di puntualità del 95% rispetto alle scadenze contrattuali. Non sono stati avviati procedimenti legali per ritardi nei pagamenti.

La gestione dei rapporti economici con i fornitori avviene attraverso un sistema gestionale integrato che garantisce trasparenza, controllo e tracciabilità. In caso di non conformità, il pagamento è sospeso fino alla risoluzione del problema, nel rispetto dei criteri di qualità e sicurezza.

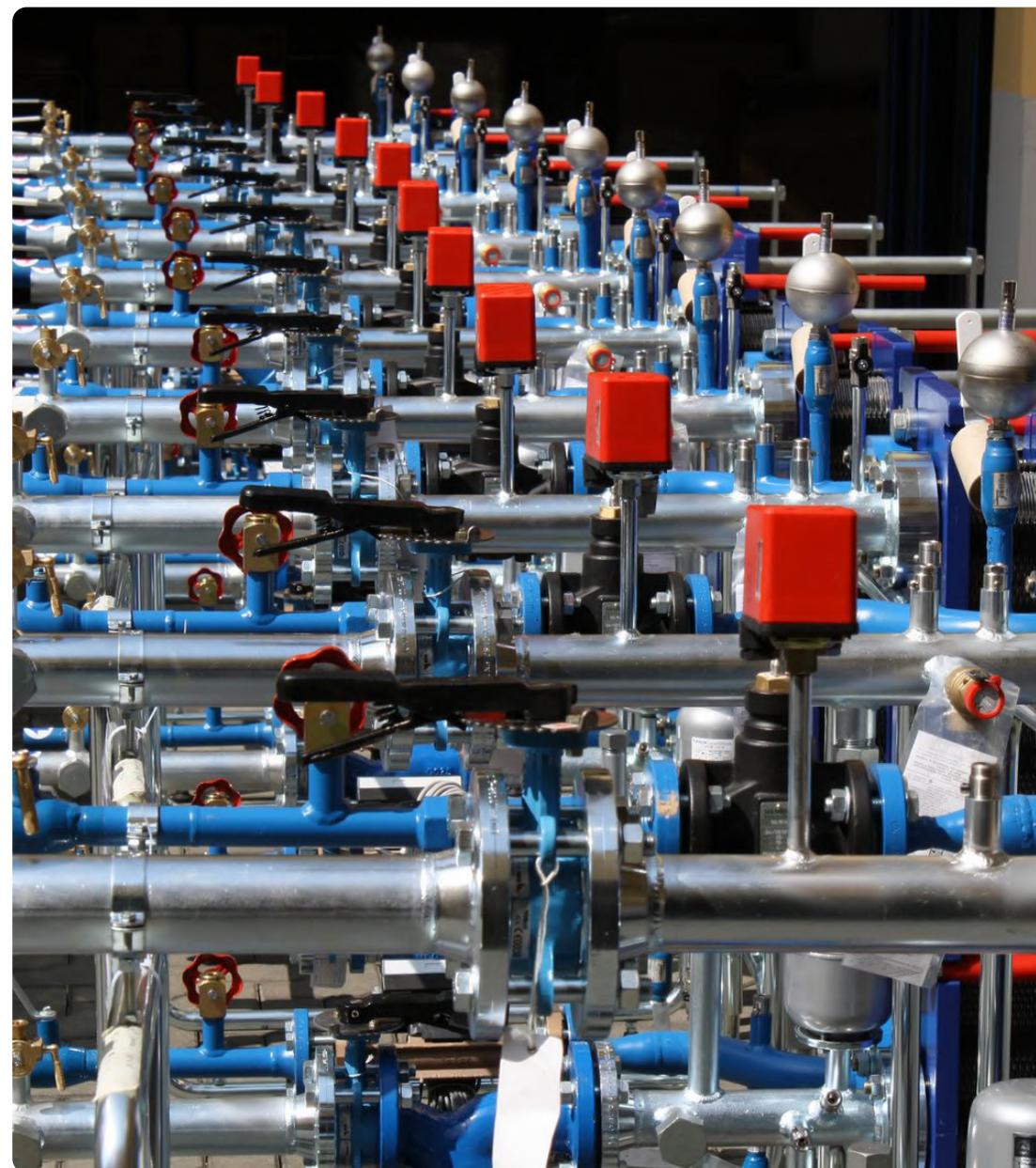
### Partecipazione e cultura della legalità

L'etica aziendale è promossa attraverso un'intensa **attività di formazione e sensibilizzazione**, rivolta a tutti i lavoratori, inclusi i nuovi assunti. Il Codice Etico è reso accessibile tramite le bacheche aziendali, la piattaforma interna e il sito web.

La cultura della legalità è alimentata anche da momenti di confronto e da un coinvolgimento attivo nella valutazione delle pratiche di sostenibilità richieste dai clienti.

Sebbene non sia stato introdotto un codice di condotta specifico sui temi del lavoro minorile, forzato o del traffico di esseri umani, l'operato di Amarc DHS si colloca interamente all'interno del quadro normativo dell'Unione Europea e dei principali riferimenti internazionali (Carta dei Diritti Fondamentali dell'UE, Principi Guida ONU, Linee guida OCSE, Dichiarazione dell'OIL).

Non si è al momento ravvisata la necessità di un codice specifico, poiché le normative vigenti e le prassi aziendali ne assicurano già il rigoroso rispetto.



## 5.4 Innovazione e ricerca

Per Amarc DHS, l'innovazione rappresenta un valore strategico, integrato trasversalmente in tutte le attività aziendali, dalla **progettazione dei prodotti** alla **gestione dei processi**, fino al **rapporto con clienti e fornitori**. Nel tempo, è stato consolidato un approccio strutturato alla ricerca e sviluppo, fondato su metodologie avanzate, investimenti costanti e un ambiente organizzativo che incoraggia la sperimentazione e il miglioramento continuo.

Nel corso dell'ultimo anno, sono stati destinati importanti investimenti all'innovazione tecnologica, con un'attenzione particolare allo sviluppo software e alla digitalizzazione. L'obiettivo è duplice: rafforzare la **competitività** dell'offerta aziendale e migliorare l'**efficienza operativa** interna.

### Azioni e obiettivi

La costanza negli **investimenti in ricerca e sviluppo** è una delle priorità dell'azienda. Le attività si concentrano sulla progettazione e implementazione di soluzioni software avanzate, tecnologie a ridotto impatto ambientale e innovazioni di prodotto. Tali interventi si sviluppano principalmente presso la sede centrale e coinvolgono i team R&D, i dipartimenti IT, clienti e fornitori tecnologici. Ogni anno, i progetti vengono aggiornati in base a una revisione delle performance e delle esigenze di mercato, con l'obiettivo di generare soluzioni sempre più sostenibili ed efficienti.

Amarc DHS ha intrapreso un percorso di trasformazione digitale volto all'ottimizzazione della gestione aziendale e dei processi produttivi. L'adozione di **software gestionali avanzati** ha migliorato la raccolta e l'elaborazione dei dati, con applicazioni anche nel campo del reporting di sostenibilità. Questo ha comportato benefici tangibili: maggiore precisione, riduzione degli errori operativi, e ottimizzazione delle risorse. L'implementazione è in corso e prevede un'estensione graduale a tutte le funzioni aziendali strategiche.

In parallelo, Amarc DHS ha introdotto un sistema digitale di raccolta dati e monitoraggio delle performance ESG, in linea con le direttive europee. L'iniziativa ha visto coinvolti i team legale, operativo e di sostenibilità, con il supporto di una formazione dedicata al personale. L'obiettivo è consolidare la conformità normativa e rafforzare la trasparenza nei confronti di stakeholder e mercato.

Amarc DHS ha consolidato importanti risultati in ambito innovazione, tra cui lo sviluppo di nuovi prototipi e soluzioni software che hanno migliorato l'efficienza operativa e la qualità dei servizi, il potenziamento delle competenze interne tramite un programma di formazione dedicato alle tecnologie emergenti, il rafforzamento della compliance normativa in particolare in ambito ambientale e fiscale e l'introduzione di strumenti digitali per la reportistica, a supporto del primo bilancio di sostenibilità. Per il prossimo triennio, intende proseguire con decisione su questo

percorso, mantenendo elevati gli investimenti in Ricerca e Sviluppo (R&S) e orientandoli verso tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale, i big data e le soluzioni per l'automazione intelligente. Tali innovazioni coinvolgeranno l'intera catena del valore, dalla progettazione alla logistica, fino alla gestione documentale. Il monitoraggio degli sforzi in ambito di innovazione è affidato a un sistema strutturato di indicatori economici, operativi e qualitativi, che comprende:

- **Investimenti in R&S:** tracciamento della spesa annua e confronto con i ritorni economici ottenuti dai nuovi sviluppi
- **Efficienza operativa:** analisi dei costi e dei tempi prima e dopo l'introduzione delle tecnologie
- **Ore dedicate all'innovazione:** rilevazione dell'impegno in termini di tempo delle risorse coinvolte in progetti innovativi
- **Conformità normativa:** monitoraggio delle non conformità e della qualità del reporting rispetto ai requisiti legali e di sostenibilità

L'efficacia delle iniziative viene valutata attraverso meccanismi interni di controllo, non essendo previsto l'intervento di esterni. Tuttavia, la presenza di indicatori chiari e condivisi consente un'analisi puntuale e trasparente dei risultati. L'introduzione di indicatori ambientali ha ulteriormente rafforzato l'approccio integrato alla sostenibilità perseguito da Amarc DHS. Innovare significa costruire un futuro sostenibile, competitivo e responsabile. L'integrazione di soluzioni tecnologiche avanzate e di pratiche sostenibili nei processi aziendali è al centro della visione strategica. Continueremo a investire, formare, sperimentare e monitorare, con l'obiettivo di generare valore duraturo per l'impresa, per i clienti e per il contesto in cui operiamo.

# Note metodologiche

Il primo Bilancio di Sostenibilità di Amarc DHS rappresenta lo strumento attraverso il quale la nostra Azienda comunica, su base volontaria, a tutti gli stakeholder le proprie pratiche gestionali, politiche, performance e impegni futuri in relazione agli aspetti non finanziari. Il report offre una panoramica dei principali impatti ambientali, sociali e di governance generati, attraverso la rendicontazione di informazioni e indicatori sia qualitativi che quantitativi. Questi aspetti contribuiscono a creare valore aggiunto sia per le persone che per le comunità in cui Amarc DHS opera.

Per fornire una rappresentazione tempestiva e quantitativa delle performance, il documento è stato redatto utilizzando gli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** pubblicati da **EFRAG**. La scelta di utilizzare gli ESRS è stata dettata dalla volontà di prepararsi alle attività di rendicontazione in linea con la **Corporate Sustainability Reporting Directive**. Il paragrafo "Indice dei contenuti ESRS" include l'elenco degli indicatori ESRS riportati e il riferimento alla pagina del documento in cui sono presenti le relative informazioni.

La redazione e l'impostazione di questo Bilancio di Sostenibilità, relativo al periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 (esercizio 2024), sono state coordinate e realizzate coinvolgendo l'intera struttura organizzativa all'interno del perimetro di rendicontazione. Le informazioni contenute nel documento sono state selezionate sulla base di un'analisi del contesto sia esterno che interno di Amarc DHS. La **valutazione della singola materialità** è stata condotta con il coinvolgimento diretto dei principali stakeholder interni di Amarc DHS. Attraverso la combinazione del processo di coinvolgimento degli stakeholder con un'analisi volta a mettere in luce i principali impatti legati alla sostenibilità, sono stati identificati i temi materiali.

Per ulteriori dettagli, si rimanda al capitolo "**L' approccio alla sostenibilità – Il processo dell'analisi di materialità**".

In questo primo anno di rendicontazione, abbiamo deciso di includere la società Amarc DHS S.r.l. all'interno del perimetro di rendicontazione. Infatti, i dati quantitativi e qualitativi sono stati raccolti coprendo la seguente organizzazione:

**Amarc DHS S.r.l - Via Lovati, 29 | Besana in Brianza (MB)**

# Indice dei contenuti ESRS

<b>Informazioni Generali</b>	<b>P. 3-28</b>
ESRS 1	General Requirements
ESRS 2	General Disclosures
<b>Efficientamento Energetico</b>	<b>P. 33-34</b>
ESRS E1	Climate Change
	E 1-1 - Transition plan for climate change mitigation
	E 1-5 - Energy Consumption and mix
<b>Gestione dei rifiuti</b>	<b>P. 36-37</b>
ESRS E5	Resource use and circular economy
	E 5-5 - Resource Outflows
<b>Gestione responsabile delle risorse</b>	<b>P. 35</b>
ESRS E5	Resource use and circular economy
	E 5-1 - Policies related to resource use and circular economy
	E 5-2 - Actions and resources related to resource use and circular economy
	E 5-3 - Targets related to resource use and circular economy
	E 5-4 - Resource inflows

<b>Benessere del personale</b>	<b>P. 39-40</b>
ESRS S1	Own Workforce
	S 1-1 – Policies related to own workforce
	S 1-2 – Processes for engaging with own workers and workers' representatives about impacts
	S 1-3 – Processes to remediate negative impacts and channels for own workers to raise concerns
	S 1-4 – Taking action on material impacts on own workforce, and approaches to mitigating material risks and pursuing material opportunities related to own workforce, and effectiveness of those actions
	S 1-8 – Collective bargaining coverage and social dialogue
	S 1-10 – Adequate wages
	S 1-11 – Social protection
	S 1-15 – Work-life balance metrics
<b>Formazione e sviluppo del personale</b>	<b>P. 41-42</b>
ESRS S1	Own Workforce
	S 1-13 - Training and skills development metrics
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<b>P. 43-44</b>
ESRS S1	Own Workforce
	S1-14 – Health and safety indicators
	S 1-17 – Incidents, complaints and severe human rights impacts

<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<b>P. 43-44</b>
ESRS S2	Workers in the value chain
	S 2-1 - Policies related to value chain workers
	S 2-2 – Processes for engaging with value chain workers about impacts
<b>Qualità del prodotto e sicurezza</b>	<b>P. 46-47</b>
ESRS S4	Consumers and End-Users
	S4.SBM-3 - Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model
	S 4-3 - Processes to remediate negative impacts and channels for consumers and end-users to raise concerns
	S 4-4 - Taking action on material impacts on consumers and end-users, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to consumers and end-users, and effectiveness of those actions
<b>Soddisfazione del cliente</b>	<b>P. 48-49</b>
ESRS S4	Consumers and End-Users
	S 4-1 - Policies related to consumers and end-users
	S 4-2 - Processes for engaging with consumers and end-users about impacts
<b>Innovazione e ricerca</b>	<b>P. 52</b>
ESRS S2	General Informations
	ESRS SBM-1 - Strategy, business model and value chain

<b>Etica e integrità del business</b>	<b>P. 50-51</b>
ESRS G1	Business Conduct
	G1.GOV-1 - The role of the administrative, supervisory and management bodies
	G 1-1 – Business conduct policies and corporate culture
	G 1-2 - Management of relationships with suppliers
	G 1-3 – Prevention and detection of corruption and bribery
	G 1-4 – Incidents of corruption or bribery
	G 1-6 - Payment practices

