



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025





Carraro Concessionaria



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Carraro Concessionaria

Sommario

Lettera agli Stakeholder pag. 1
Highlights pag. 2-3

01. Identità, Modello di Business e Orientamento al cliente pag. 4

Carraro Concessionaria: profilo e presenza 6
Identità, visione strategica e modello di business 10
Etica e valori: i principi che guidano l'azienda 14
L'esperienza cliente: qualità del servizio, cura e fidelizzazione 16

02. Strategia di Sostenibilità e Piano 2025-2027 pag. 20

La strategia di sostenibilità: priorità e approccio 22
Temi materiali e priorità per gli Stakeholder 23
Contributo agli SDGs 24
Roadmap 2025–2027: obiettivi, azioni e avanzamento 26

03. Governance, Integrità e Gestione Responsabile pag. 30

Governance e responsabilità: ruoli e presidi 33
Integrità e compliance: anticorruzione e whistleblowing 36
Resilienza e continuità operativa: Business Continuity e IT 39
Creazione di valore e sviluppo economico 40

04. Catena del Valore e Filiera Responsabile pag. 42

La catena del valore: dalla fornitura alla fidelizzazione 44
Gestione dei fornitori: qualità, criteri e partnership 46
Presidio della qualità e affidabilità del servizio lungo la filiera 48

05. Persone, Cultura e Impatto Sociale pag. 50

Crescita, competenze e sviluppo della squadra 52
Salute, sicurezza e benessere organizzativo 54
Diversità, inclusione e pari opportunità 55
Territorio e comunità: relazioni e iniziative 56

06. Ambiente: Energia, Emissioni e Risorse pag. 58

Energia ed efficienza energetica 60
Emissioni e azioni di riduzione 65
Emissioni climalteranti (GHG) 66
Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti 67
Risorse idriche 68
Gestione dei rifiuti 69

07. Nota Metodologica pag. 70

08. Appendice pag. 76

09. Content Index pag. 86



La famiglia Carraro
Da destra Ruggero Carraro, al centro Francesco Carraro
con la moglie Ernestina De Bortoli e a sinistra Giovanni Carraro

Lettera agli Stakeholder

Cari Collaboratori e Partner di Carraro Concessionaria,

siamo lieti di presentarvi il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità, uno strumento attraverso il quale desideriamo condividere il percorso che Carraro Concessionaria sta compiendo per integrare sempre più concretamente i principi della sostenibilità nel proprio modello di business.
In un contesto caratterizzato da profonde trasformazioni del settore automotive e della mobilità, continuiamo a credere che la sostenibilità sia un obiettivo imprescindibile per l'attività di impresa. Per questo motivo, il nostro impegno è rivolto a generare valore economico, sociale e ambientale in modo equilibrato e duraturo.
Nel corso del 2025 abbiamo registrato risultati economici soddisfacenti, grazie all'aumento delle vendite e al rafforzamento della nostra presenza territoriale, che confermano la validità della visione costruita nel tempo dalla nostra organizzazione.
Particolarmente significativo è l'aspetto relativo alle nostre persone. Oggi possiamo contare su 345 collaboratori, con un aumento rispetto all'anno precedente, e continuiamo a investire nella formazione, nella sicurezza e nello sviluppo delle competenze professionali, consapevoli che siano proprio le persone il principale motore della qualità del servizio che offriamo ogni giorno ai nostri clienti.
Sul fronte della relazione con il cliente, l'attenzione costante alla customer experience e il presidio della qualità ci consentono di consolidare un rapporto di fiducia costruito nel tempo e di mantenere elevati standard di soddisfazione lungo tutto il customer journey.
Sul piano ambientale prosegue il percorso di monitoraggio e miglioramento delle nostre performance. Continuiamo a investire nell'efficienza energetica, nell'autoproduzione da fonti rinnovabili, nella gestione responsabile delle risorse e nella riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività, e intendiamo affrontare questa sfida con pragmatismo e responsabilità.
Nel corso dell'anno abbiamo inoltre consolidato la nostra strategia ESG, confermando i temi materiali individuati nel precedente esercizio e sviluppando una roadmap che guiderà il nostro percorso, con l'obiettivo di creare valore condiviso per tutti gli stakeholder.
Desideriamo infine ringraziare collaboratori, clienti, partner e fornitori che ogni giorno contribuiscono, con il loro impegno e la loro fiducia, al percorso di crescita e sviluppo della nostra azienda.

La Famiglia Carraro

Highlights 2025

270.616.072
€ FATTURATO

9.915.150
€ EBITDA

+21%
VETTURE E VEICOLI NUOVI IMMATRICOLATI RISPETTO AL 2024

+11,2%
VETTURE E VEICOLI VENDUTI RISPETTO AL 2024

14
PUNTI VENDITA

345 DIPENDENTI

+4,5% RISPETTO AL 2024

+62 NUOVE ASSUNZIONI

81%
UOMINI

19%
DONNE

94%
CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

4.682h
DI FORMAZIONE
ca. 14h PRO CAPITE

01

Identità, Modello di Business e Orientamento al cliente



Carraro Concessionaria: profilo e presenza

1976

Nasce **Autogresal**, concessionaria **Mercedes-Benz veicoli industriali**

1980

Viene esteso il mandato **Mercedes-Benz** anche per le vetture

1985

Concessione zona nord della provincia di Treviso.
Nasce Carraro S.r.l.

1988

Nasce **Carraro Service** a **Caerano San Marco**

1998

Ottenimento certificazione **ISO 9001:2000**

2000

Fusione delle attività.
Nasce la **Carraro S.p.A.**

2002

Apre la sede di **Nervesa della Battaglia**



2004

Certificazione **ISO 14001:2004**

2006

Apre la filiale di **Treviso**

2007

Apre la filiale di **Castelfranco Veneto**

2009

Apre il centro usato autovetture a **Nervesa**

2010

- Apre la filiale di **Mestre**
- Ampliamento della filiale di **Treviso**
- Viene acquisito il mandato **Subaru**

2011

Apre la filiale di **Santa Maria di Sala (VE)**

2012

Viene acquisito il mandato **Unimog** per la regione Veneto

2014

Carraro Concessionaria diventa **importatore esclusivo** per l'Italia dei minibus **CMS Auto**

2016

Apre la filiale di **Pradamano (UD)**

2017

Nasce il marchio **Drive4Rent**, noleggio a lungo termine, ad oggi ***Carraro Rent***

2019

La Concessionaria Carraro di **Venezia-Mestre** è la **prima sede in Italia** e tra le prime in Europa ad adottare il nuovo format **MAR2020**

2021

- 1ª classificata in Italia nel **CSI combinato vendita/assistenza**
- 1° dealer in Italia a completare il progetto **Van Pro**
- Apre il nuovo centro dell'usato Cars&Trucks – Mercedes-Benz Certified di Nervesa della Battaglia

2022

Apre la filiale di **Pordenone**

2023

Viene acquisito il mandato **Foton**

2024

Viene acquisito il mandato **Omoda-Jaecoo**

2025

- Pubblicazione del **Primo Bilancio di Sostenibilità** con riferimento al 2024
- Nuova apertura showroom e punto vendita Subaru



Carraro Concessionaria è una realtà imprenditoriale attiva nel settore della mobilità, con un modello operativo che integra servizi di **vendita, noleggio** e **post-vendita** per **autovetture** e **veicoli commerciali e industriali**. L'identità dell'azienda affonda le proprie radici nel secondo dopoguerra ed è fortemente connessa al territorio e ai valori del lavoro artigiano.

La storia dell'organizzazione ha origine dal percorso professionale di **Francesco Carraro**, nato nel 1942 a Maser (TV), che dopo la fondazione della prima iniziativa imprenditoriale nel Bellunese negli anni Sessanta, nel **1976** apre a **Sedico** la **prima concessionaria ufficiale Mercedes-Benz**, dando avvio a un percorso di sviluppo che porterà Carraro Concessionaria a diventare una delle principali realtà automobilistiche di riferimento a livello nazionale.

Nel tempo, la crescita dell'azienda si è basata su un orientamento costante alla qualità del servizio, sulla valorizzazione delle persone e su un forte radicamento territoriale. I valori trasmessi dal fondatore – oggi condivisi con i figli e le generazioni successive – hanno contribuito alla costruzione di una cultura aziendale fondata sulla continuità familiare, sull'attenzione al benessere dei collaboratori e sul sostegno a iniziative di utilità sociale. Questo approccio ha progressivamente orientato una visione d'impresa attenta alla comunità e coerente con i principi della sostenibilità.

In questo contesto si inserisce l'attuale modello operativo di Carraro Concessionaria, che accompagna la clientela lungo **l'intero ciclo di vita del veicolo**. L'offerta comprende la consulenza commerciale, la formalizzazione dei contratti di vendita o noleggio, la gestione del ritiro dell'usato e delle soluzioni finanziarie e di leasing, fino ai servizi di assistenza tecnica, manutenzione, carrozzeria e fornitura di ricambi e accessori.

L'organizzazione opera attraverso **14 sedi nel Nord-Est Italia**. L'espansione territoriale, avviata dalla sede di Sedico, si è sviluppata progressivamente nelle province di **Treviso** e **Venezia**, per poi estendersi in Friuli-Venezia Giulia con le sedi di **Pordenone** e **Pradamano (UD)** e dal 2025 di **Muggia (TS)**. Parallelamente, il portafoglio prodotti – storicamente legato al marchio Mercedes-Benz – è stato ampliato nel tempo attraverso l'integrazione di ulteriori brand, in un'ottica di diversificazione e di adattamento all'evoluzione del mercato della mobilità. Ogni sede combina attività di vendita e assistenza con un'impostazione "a 360°", così da garantire continuità operativa, prossimità al cliente e copertura capillare. Questa presenza contribuisce anche alla dinamica economica dei contesti locali, attraverso occupazione e servizi qualificati.



Le attività di vendita sono organizzate in due business unit, entrambe attive sia sul **nuovo** sia sull'**usato**:

- **Business Unit Vetture**, che rappresenta i marchi **Mercedes-Benz, Smart, Subaru, Omoda & Jaecoo ed EMC**.
- **Business Unit Veicoli Commerciali e Industriali**, dedicata alla commercializzazione di autocarri nuovi a marchio **Mercedes-Benz, Unimog, Mitsubishi Fuso e Foton**.

L'area post-vendita è basata sul contributo di oltre **200 professionisti**: after sales manager, service manager, magazzinieri, consulenti tecnici e oltre **100 tecnici specializzati** impiegati tra officina e carrozzeria. Questa organizzazione consente di mantenere un presidio costante sulle sedi e un elevato livello di specializzazione nelle diverse attività di assistenza, con attenzione alla **salute e sicurezza** degli utilizzatori finali.

Il radicamento territoriale è un tratto distintivo del modello operativo dell'azienda, fondato sulla prossimità al cliente e sull'efficienza delle sedi. La rete territoriale di Carraro Concessionaria si sviluppa nei seguenti comuni:

- **Sedico (BL)**
- **Susegana (TV)**
- **Nervesa della Battaglia (TV)**
- **Treviso (TV)**
- **Castelfranco Veneto (TV)**
- **Santa Maria di Sala (VE)**
- **Pordenone (PN)**
- **Pradamano (UD)**
- **Venezia (frazione Mestre)**
- **Trieste (TS): nuova apertura 2025 (showroom e punto vendita Subaru)**

Grazie a questa rete, l'azienda presidia il proprio mercato garantendo rapidità di risposta, assistenza specializzata e un rapporto continuativo con clientela privata e professionale. La presenza diffusa rafforza inoltre il ruolo di Carraro Concessionaria come attore economico responsabile nei territori in cui opera, favorendo occupazione qualificata e creazione di valore condiviso.



Identità, visione strategica e modello di business

MISSION

Carraro Concessionaria si propone come partner di riferimento per la mobilità, offrendo un servizio completo e su misura, che accompagna il cliente lungo tutte le fasi del percorso di acquisto e utilizzo del veicolo: dalla consulenza nella scelta fino alla manutenzione e all'assistenza post-vendita. L'obiettivo è fornire soluzioni di qualità e che rispondano in modo puntuale e competente alle esigenze dei clienti, grazie a una rete di professionisti qualificati e in costante aggiornamento.

Il modello di servizio adottato si fonda su ascolto, affidabilità e qualità operativa, elementi che permettono di costruire un rapporto di lungo periodo con i clienti, andando oltre la singola transazione commerciale. L'innovazione continua e l'attenzione costante all'esperienza del cliente rappresentano strumenti chiave per garantire valore nel tempo, contribuendo allo sviluppo di una mobilità più efficiente, sostenibile e responsabile.

VISION

Carraro Concessionaria ambisce a consolidare ulteriormente la propria presenza nel settore automotive, rafforzando il proprio radicamento nel Nord-Est Italia e contribuendo in modo concreto alla crescita sostenibile del territorio attraverso la costruzione di relazioni durature fondate sulla fiducia reciproca.

La creazione di valore condiviso è il frutto di un approccio basato su trasparenza, ascolto e qualità delle interazioni con clienti, collaboratori e comunità locali.
La visione dell'organizzazione è fondata su un modello imprenditoriale di sviluppo basato su professionalità, innovazione e rispetto delle persone e dell'ambiente. In quest'ottica, ogni azione è orientata a generare un impatto positivo nel lungo periodo, a beneficio delle generazioni presenti e future.



Il **modello di business** di Carraro Concessionaria si fonda su una combinazione di **presenza territoriale**, **integrazione dei servizi** e **centralità delle persone**, elementi che consentono all'azienda di operare in modo efficace lungo l'intera catena del valore della mobilità.

Un primo fattore distintivo è rappresentato dalla copertura geografica, che garantisce un **presidio diretto e continuativo del territorio**, permettendo di offrire risposte rapide e servizi di prossimità a clientela privata, professionisti e imprese. Questa configurazione rafforza la capacità di intercettare le esigenze locali e di mantenere un rapporto costante con il mercato di riferimento.

La struttura dei servizi è progettata per assicurare continuità e specializzazione. Accanto alla commercializzazione di veicoli nuovi e usati e alle soluzioni di noleggio a breve e lungo termine, Carraro Concessionaria offre un sistema articolato di **servizi post-vendita**, operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che comprende attività di officina, carrozzeria e gestione del magazzino ricambi. L'integrazione di queste funzioni consente di accompagnare il cliente nel tempo e di garantire elevati standard di qualità operativa.

La complessità e l'elevato livello di integrazione dei servizi offerti rendono determinante il contributo delle persone che operano all'interno dell'organizzazione.

Per questo motivo le risorse umane rappresentano un asset strategico del modello organizzativo di Carraro Concessionaria e un fattore abilitante della qualità del servizio erogato. Oltre la metà dei collaboratori è impiegata nell'area service, a conferma del ruolo centrale dell'assistenza tecnica e del supporto consulenziale nella proposta di valore dell'azienda.

L'azienda investe in modo continuativo nella **formazione** e nello **sviluppo delle competenze**, attraverso il proprio Training Center e i percorsi messi a disposizione dalle Academy delle case automobilistiche rappresentate, promuovendo crescita professionale, aggiornamento costante e specializzazione tecnica.

Questo investimento sulle competenze consente ai collaboratori di operare secondo un modello di accompagnamento personalizzato, nel quale ogni cliente è seguito da un consulente dedicato che lo affianca nelle diverse fasi del rapporto: dalla scelta del veicolo alla definizione delle soluzioni finanziarie, fino alla gestione dei servizi post-vendita. L'obiettivo è costruire relazioni di lungo periodo fondate su chiarezza, affidabilità e trasparenza.



SISTEMA ARTICOLATO SERVIZI POST-VENDITA

Accompagnare il cliente nel tempo e garantire elevati standard di qualità operativa

All'interno di questo quadro, l'innovazione e la sostenibilità sono integrate nella strategia d'impresa come leve trasversali. L'azienda adotta soluzioni digitali e tecnologie orientate all'efficienza, promuove la riduzione degli impatti ambientali delle proprie attività e contribuisce al benessere delle comunità in cui opera. In coerenza con i temi materiali prioritari, Carraro Concessionaria sviluppa pratiche volte all'uso responsabile delle risorse, all'attenzione alle persone e all'innovazione sostenibile dei processi.

Grazie a questa visione integrata e ai valori che orientano l'azione aziendale – trasparenza, affidabilità e spirito di innovazione – Carraro Concessionaria consolida nel tempo il rapporto di fiducia con la propria clientela e rafforza il proprio posizionamento competitivo, preservando al contempo un ambiente di lavoro ispirato a valori familiari e a relazioni professionali durature.

Contesto di riferimento e risposta alle sfide

In uno scenario globale caratterizzato da trasformazioni strutturali e da sfide ambientali, sociali, tecnologiche ed economiche, anche Carraro Concessionaria si confronta con dinamiche che incidono direttamente sul proprio modello di business e sulla sostenibilità della filiera automotive.

L'azienda affronta questo contesto attraverso un approccio pragmatico e orientato al miglioramento continuo, che si traduce in una governance proattiva, in processi strutturati di coinvolgimento degli Stakeholder e nell'adozione di un sistema di gestione integrato Qualità-Ambiente, affiancato da progetti operativi coerenti con gli obiettivi strategici.

La strategia aziendale rimane saldamente ancorata alla centralità del cliente e alla capacità di offrire un'esperienza complessiva integrata, personalizzata e orientata alla qualità.

Questo orientamento trova riscontro nei risultati conseguiti: da oltre dieci anni, Carraro Concessionaria si colloca ai vertici delle valutazioni complessive della customer experience tra le reti italiane del settore, a conferma di un modello di servizio riconosciuto come eccellente dagli utenti.

> "Carraro Concessionaria si propone come partner di riferimento per la mobilità, offrendo un servizio completo e su misura"

Etica e valori: i principi che guidano l'azienda

L'identità di Carraro Concessionaria si fonda su un **sistema di valori condiviso**, che orienta in modo coerente le scelte strategiche, i comportamenti organizzativi e le relazioni con tutti gli Stakeholder. Questo patrimonio valoriale trova una formalizzazione nel **Codice Etico**, che rappresenta il riferimento comune per un agire responsabile, consapevole e conforme ai principi di integrità, trasparenza e responsabilità.

Il Codice Etico non si limita a definire regole di condotta formali, ma costituisce una guida concreta e operativa, pensata per tradurre i valori aziendali in comportamenti quotidiani, anche in contesti non espressamente disciplinati da procedure interne. La sua applicazione sostiene un modello di impresa inclusivo ed equo, che pone al centro la persona, la legalità, la tutela dell'ambiente e la qualità delle relazioni.

Consapevole dell'importanza della condivisione, Carraro Concessionaria ha reso il Codice Etico pubblicamente accessibile e ne promuove la diffusione presso dipendenti, collaboratori, partner, fornitori e clienti. Questo approccio rafforza la fiducia reciproca e contribuisce alla costruzione di relazioni basate sulla responsabilità condivisa e sulla trasparenza.

Il Codice Etico recepisce e valorizza i principi che guidano l'agire dell'organizzazione lungo tutta la catena del valore.



CENTRALITÀ DELLA PERSONA, RISPETTO E INCLUSIONE

Carraro Concessionaria riconosce ogni individuo come portatore di pari dignità e valore. L'azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento, a contrastare ogni forma di discriminazione e a promuovere un ambiente di lavoro e di relazione inclusivo, fondato sul rispetto delle diversità e sulle pari opportunità.

RESPONSABILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE E GLOBALE

L'organizzazione è consapevole del proprio ruolo nei confronti dei collaboratori, della società e dell'ambiente. In questo quadro, promuove condizioni di lavoro eque, tutela la crescita professionale, favorisce l'equilibrio tra vita lavorativa e personale e adotta pratiche responsabili nella gestione delle risorse, contribuendo al benessere delle comunità in cui opera.

INTEGRITÀ, COERENZA E LEGALITÀ

L'integrità rappresenta una delle fondamenta del modello di governance aziendale ed è intesa come coerenza tra valori dichiarati e comportamenti concreti. Il rispetto della normativa vigente costituisce un principio inderogabile, rafforzato da standard etici che orientano le decisioni a ogni livello dell'organizzazione e lungo l'intera filiera.

LEALTÀ, IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA

Carraro Concessionaria opera secondo principi di lealtà e correttezza, prevenendo conflitti di interesse e basando valutazioni e decisioni su criteri oggettivi, dati verificabili e indipendenza di giudizio. Questo approccio garantisce trasparenza nei rapporti e affidabilità nelle relazioni con clienti e partner.

DIALOGO, COLLABORAZIONE E SICUREZZA NEL RISPETTO DELLE REGOLE

Il confronto interno è promosso come strumento di coesione e sviluppo. L'azienda incoraggia la collaborazione tra management, collaboratori e rappresentanti dei lavoratori, mettendo a disposizione riferimenti normativi chiari e canali di supporto per affrontare dubbi o situazioni non codificate, in un clima di fiducia e responsabilità.

Diritti umani e standard etici fondamentali

In linea con i propri valori e con gli standard internazionali di sostenibilità, Carraro Concessionaria si impegna a rispettare e promuovere i diritti umani e i diritti fondamentali nel lavoro, considerandoli un presupposto imprescindibile dell'agire aziendale. In particolare, l'azienda garantisce:

- **il rispetto della libertà di associazione e della contrattazione collettiva;**
- **il divieto assoluto di ogni forma di discriminazione nei processi di selezione, crescita e permanenza in azienda;**
- **il rifiuto di qualsiasi forma di lavoro forzato, coatto o minorile;**
- **l'impegno concreto verso la sostenibilità ambientale;**
- **la prevenzione e il contrasto sistematico di ogni forma di corruzione.**

Tali principi si estendono anche ai fornitori, ai partner commerciali e ai clienti che collaborano direttamente o indirettamente con l'organizzazione, promuovendo un approccio imprenditoriale responsabile lungo l'intera catena del valore.

L’esperienza cliente: qualità del servizio, cura e fidelizzazione

In Carraro Concessionaria, la relazione con il cliente è concepita come un processo continuativo che accompagna tutte le fasi di utilizzo del veicolo e che riflette in modo concreto i valori di responsabilità, attenzione alla persona e correttezza che orientano l’agire aziendale. La qualità del servizio non è intesa come un risultato puntuale, ma come l’esito di un sistema strutturato di competenze, processi e strumenti finalizzati a garantire coerenza, affidabilità e personalizzazione nel tempo.

In questo quadro si inserisce il percorso annuale di sviluppo delle competenze “**Best Customer Experience Carraro**”, rivolto all’intera popolazione aziendale. L’iniziativa è finalizzata a rafforzare le capacità relazionali, a diffondere un approccio condiviso alla gestione del cliente e a promuovere l’ascolto attivo e la comprensione dei bisogni sin dalle prime fasi di contatto, contribuendo a rendere l’esperienza offerta omogenea e di qualità.

Il programma si articola in sessioni formative in aula, workshop dedicati alle dinamiche comportamentali e attività di team building, ed è affiancato da momenti strutturati di confronto tra i responsabili delle diverse funzioni aziendali. Tali occasioni consentono di analizzare le evidenze operative, condividere criticità ed esperienze e allineare obiettivi e modalità di presidio della customer experience lungo tutta l’organizzazione.

VENDITA DIRETTA
e sistema Key2Key

GESTIONE SEGNALAZIONE RECLAMI

Il miglioramento continuo della qualità percepita è supportato da un sistema strutturato di misurazione basato sul **Customer Satisfaction Index (CSI)**, che valuta in modo integrato l’intero percorso vissuto dal cliente. La rilevazione avviene tramite interviste telefoniche con copertura totale dei casi e alimenta sia meccanismi di riconoscimento interno sia processi di analisi gestionale. In presenza di valutazioni critiche, il management attiva tempestivamente approfondimenti mirati e azioni correttive.

In linea con gli **obiettivi di sostenibilità definiti nella roadmap 2025–2027**, Carraro Concessionaria intende progressivamente **estendere il programma “Best Customer Experience Carraro” a tutte le sedi**, rafforzando ulteriormente il monitoraggio della soddisfazione della clientela e la disponibilità di informazioni aggiornate e omogenee sull’esperienza vissuta dai clienti. Questo orientamento risponde alla volontà di consolidare un approccio strutturato, misurabile e coerente alla qualità del servizio, in una logica di creazione di valore nel lungo periodo.

La responsabilità verso il cliente si estende anche alla **tutela della sicurezza degli utilizzatori finali**, considerata parte integrante dell’impegno sociale dell’azienda. In fase di consegna del veicolo, il personale dedicato fornisce informazioni complete e comprensibili sulle principali dotazioni di sicurezza attiva e passiva, inclusi i sistemi di assistenza alla guida, i dispositivi di protezione e le soluzioni dedicate ai passeggeri più vulnerabili. Questo presidio informativo contribuisce a un utilizzo consapevole del veicolo e si inserisce in una visione che integra innovazione tecnologica e benessere dell’utente.

Dal punto di vista delle scelte commerciali, Carraro Concessionaria privilegia un modello basato sulla **vendita diretta**, ritenuta la modalità più coerente con il proprio posizionamento e con la qualità della relazione offerta. Il noleggio mantiene un ruolo secondario all’interno dell’offerta, anche in considerazione della presenza di operatori specializzati esterni al canale dei concessionari. In parallelo, l’azienda adotta strumenti a supporto della relazione, come il sistema “**Key2Key**”, che consente di individuare il momento più appropriato per proporre il rinnovo del veicolo o soluzioni alternative, nel rispetto dell’autonomia decisionale del cliente e dei principi di correttezza e trasparenza.

A completamento di questo approccio orientato alla qualità e alla responsabilità verso il cliente, Carraro Concessionaria considera la gestione delle segnalazioni e dei reclami come una leva fondamentale di miglioramento continuo. Ogni segnalazione, indipendentemente dalla modalità di ricezione, è trattata come un’occasione per rafforzare i processi interni, migliorare il servizio e consolidare la relazione di fiducia con la clientela.



In coerenza con i requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015**, l'organizzazione ha definito una procedura strutturata per il presidio dei reclami, finalizzata a garantire ascolto attivo, tracciabilità, tempestività di risposta e, ove necessario, l'attivazione di azioni correttive e preventive. Le segnalazioni possono pervenire attraverso diversi canali – contatto diretto con il personale, sito web, piattaforme digitali come Google o sistemi esterni messi a disposizione dalle case automobilistiche, tra cui Mercedes-Benz Italia – e vengono gestite secondo criteri uniformi e trasparenti.

Una volta ricevuto, il reclamo viene registrato nei sistemi gestionali dedicati (Xentry o C-STAR, in funzione della tipologia di veicolo) e preso in carico dalla funzione competente entro tempi prestabiliti: entro 48 ore per le comunicazioni scritte ed entro 24 ore per quelle trasmesse via e-mail. La procedura distingue tra segnalazioni riconducibili a non conformità del prodotto – quali difetti funzionali o estetici – e reclami legati a disservizi di natura organizzativa, amministrativa, logistica o documentale, consentendo un'analisi puntuale delle cause e delle responsabilità.

La gestione dei reclami avviene con il coinvolgimento delle funzioni aziendali competenti e, nei casi più rilevanti, della Direzione e dell'area qualità. Le azioni correttive vengono attivate in presenza di segnalazioni ricorrenti, criticità non pienamente risolte, impatti significativi sul cliente o sull'ambiente, oppure qualora le soluzioni adottate abbiano carattere temporaneo.

Un'attenzione specifica è riservata alle segnalazioni che riguardano la sicurezza dell'utilizzatore: in circostanze eccezionali, può essere avviata una procedura straordinaria che prevede, in coordinamento con le funzioni commerciali e tecniche, la sostituzione del veicolo e il coinvolgimento diretto del Customer Assistance Center europeo.

PROCEDURA STRUTTURATA PER IL PRESIDIO DEI RECLAMI

- GARANTIRE ASCOLTO ATTIVO
- TRACCIABILITÀ
- TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA
- ATTIVAZIONE DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE



Tutti i reclami, inclusi quelli connessi ad aspetti ambientali – quali emissioni, rumorosità o scarichi – sono oggetto di riesame periodico nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, contribuendo a una valutazione sistematica delle prestazioni e dei rischi lungo il ciclo operativo.

Le segnalazioni raccolte riguardano prevalentemente difetti riconducibili alla fase di fabbricazione del prodotto e quindi di competenza delle case madri; in tali casi Carraro Concessionaria opera come intermediario qualificato tra cliente finale e produttore, collaborando attivamente con le case automobilistiche per la gestione e la risoluzione delle criticità.

Questo presidio strutturato delle segnalazioni e dei reclami contribuisce a rafforzare la qualità complessiva del servizio, a sostenere il miglioramento continuo dei processi e a consolidare la reputazione di Carraro Concessionaria come organizzazione attenta, responsabile e orientata all'eccellenza nella relazione con il cliente.



02

Strategia di Sostenibilità e Piano 2025–2027



La strategia di sostenibilità: priorità e approccio

L'impegno di Carraro Concessionaria verso un modello di business sempre più sostenibile si traduce in un approccio orientato alla creazione di **valore nel lungo periodo**, capace di integrare attenzione alle persone, qualità del servizio, innovazione e responsabilità ambientale.

La sostenibilità rappresenta infatti un elemento progressivamente sempre più integrato nelle scelte organizzative e gestionali dell'azienda, non solo come risposta alle evoluzioni normative e di mercato, ma anche come leva per rafforzare la competitività, la solidità aziendale e la relazione con i propri Stakeholder.

Nel corso del 2025, Carraro Concessionaria ha proseguito il **percorso di consolidamento della propria strategia ESG**, mantenendo continuità rispetto alle priorità individuate nel precedente esercizio e proseguendo nel lavoro interno di analisi e validazione dei temi rilevanti per l'organizzazione.

In particolare, il Sustainability Team interno ha svolto un processo di confronto trasversale tra le diverse funzioni aziendali, analizzando l'evoluzione del contesto operativo, le principali dinamiche del settore automotive e della mobilità, le esigenze organizzative e le aspettative espresse nel tempo dalle principali categorie di Stakeholder.

Tale lavoro ha confermato la solidità e l'attualità dei temi materiali emersi dall'analisi di materialità e dallo Stakeholder Engagement condotti nel precedente esercizio, senza evidenziare variazioni sostanziali nelle priorità ESG individuate.

Tasso di partecipazione alla survey superiore al 30%, evidenziando un significativo livello di coinvolgimento e sensibilità

Temi materiali e priorità per gli Stakeholder

Per Carraro Concessionaria comprendere i temi più rilevanti per l'organizzazione e per i propri Stakeholder rappresenta un elemento rilevante per orientare le strategie aziendali e definire priorità di sviluppo sostenibile coerenti con il proprio contesto operativo.

Nel corso del 2025, l'azienda ha quindi svolto un'attività interna di aggiornamento e validazione dell'analisi di materialità realizzata nel precedente esercizio, con l'obiettivo di verificare la permanenza della rilevanza dei temi ESG identificati e monitorare eventuali evoluzioni nelle aspettative degli Stakeholder.

Questo processo ha consentito di confermare i risultati emersi nel 2024, anno in cui è stato realizzato il primo percorso strutturato di Stakeholder Engagement interno in occasione della redazione volontaria del Bilancio di Sostenibilità.

L'attività svolta nel precedente esercizio aveva previsto una survey rivolta ai collaboratori aziendali finalizzata a raccogliere percezioni, aspettative e priorità sui principali temi ambientali, sociali e di governance ed aveva registrato un tasso di partecipazione superiore al 30%, evidenziando un significativo livello di coinvolgimento e sensibilità rispetto ai temi ESG.

I risultati dell'analisi avevano evidenziato come gli aspetti considerati maggiormente prioritari fossero principalmente legati alla dimensione sociale e organizzativa, con particolare riferimento a:

- **salute e sicurezza sul lavoro;**
- **benessere organizzativo;**
- **formazione e sviluppo professionale;**
- **valorizzazione delle persone;**
- **qualità delle relazioni interne.**

Nel 2025 Carraro Concessionaria ha pertanto proseguito il proprio percorso di sostenibilità attraverso un'attività interna di revisione e conferma dei temi materiali emersi nel precedente esercizio.

Il Sustainability Team aziendale ha infatti ripreso le principali evidenze dell'analisi di materialità 2024, confermandone la rilevanza e utilizzandole come riferimento per lo sviluppo di iniziative, focus e progettualità ESG coerenti con le priorità strategiche dell'organizzazione.



Contributo agli SDGs

Nel proprio percorso di sostenibilità, Carraro Concessionaria continua a ispirarsi agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals – **SDGs**) definiti dalle Nazioni Unite, riconoscendoli come riferimento utile per orientare le proprie azioni e valorizzare il contributo che l'organizzazione può generare a favore di uno sviluppo più sostenibile e inclusivo. Gli SDGs individuati dall'azienda riflettono le aree maggiormente coerenti con il proprio modello di business, con le priorità strategiche e con i temi materiali emersi dall'analisi interna.

In particolare, Carraro Concessionaria contribuisce ai seguenti obiettivi:



SALUTE E BENESSERE
Promozione della salute e sicurezza dei collaboratori, formazione sui dispositivi di sicurezza e attenzione al benessere organizzativo.

ISTRUZIONE DI QUALITÀ
Investimento nella formazione continua, tecnica e manageriale attraverso programmi dedicati e attività di sviluppo professionale.

PARITÀ DI GENERE
Promozione di pari opportunità, inclusione e valorizzazione delle diversità.

ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE
Interventi di efficientamento energetico, utilizzo di impianti fotovoltaici e riduzione dei consumi.

LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA
Valorizzazione del capitale umano, promozione dell'occupazione stabile e sostegno allo sviluppo del territorio.

IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
Sviluppo di soluzioni innovative, digitalizzazione dei processi e attenzione alla mobilità sostenibile.

CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
Gestione responsabile delle risorse, riduzione degli sprechi e miglioramento dei processi di gestione dei rifiuti.

LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO
Monitoraggio degli impatti ambientali, contenimento dei consumi energetici e promozione di fonti rinnovabili.

PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Promozione di comportamenti etici, trasparenza, integrità e responsabilità nella gestione aziendale.

Roadmap 2025–2027: obiettivi, azioni e avanzamento

Per il triennio 2025–2027 Carraro Concessionaria ha elaborato un percorso di sostenibilità con un approccio graduale, concreto e integrato ai processi aziendali.

La roadmap ESG dell'organizzazione si sviluppa lungo alcune direttrici prioritarie:

- **RAFFORZAMENTO DELLA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE**
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE PERFORMANCE AMBIENTALI**
- **VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE E DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO**
- **SVILUPPO DI PROCESSI SEMPRE PIÙ EFFICIENTI E DIGITALIZZATI**
- **CONSOLIDAMENTO DEI SISTEMI DI MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ESG**
- **MONITORAGGIO DEI CONSUMI E DELLE EMISSIONI**
- **PROGRESSIVO EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE SEDI**
- **RAFFORZAMENTO ATTIVITÀ FORMATIVE**

Nel corso del 2025 l'azienda ha proseguito le attività di consolidamento organizzativo del percorso ESG, lavorando sull'integrazione dei temi di sostenibilità nei processi aziendali e sulla definizione di obiettivi progressivamente sempre più strutturati e misurabili.

Carraro Concessionaria intende infatti proseguire il proprio percorso di crescita sostenibile attraverso una visione di lungo periodo orientata alla responsabilità, alla resilienza e alla creazione di valore condiviso per tutti gli Stakeholder.

	Traguardi raggiunti nel 2025	Obiettivi 2026 - 2027	
Efficientamento energetico:	Sede di Pradamano: nuovo impianto fotovoltaico (7 kw) Sede di Omoda&Jaecoo: ammodernamento impianti e passaggio da caldaia a gasolio a pompa di calore	Installazione di luci LED in tutte le sedi	E
Processo di dematerializzazione:	Digitalizzazione del Libro Unico del Lavoro. Riduzione gestione documentale cartacea	Valutazione digitalizzazione completa del ciclo passivo	
Miglioramento del monitoraggio delle prestazioni ambientali (Calcolo della Carbon Footprint di organizzazione entro il 2030) :	Valutazione estensione del calcolo alle emissioni di Scope 3	Analisi preliminare dei dati e delle fonti emissive dell'organizzazione. Valutazione del perimetro di calcolo e delle sottocategorie di Scope 3	
Rafforzamento delle attività formative e della cultura della sostenibilità:	Mantenimento e rafforzamento dei percorsi formativi obbligatori e tecnico-professionali, con integrazione preliminare dei temi di salute e sicurezza nei programmi di formazione aziendale	Avvio di percorsi formativi ESG rivolti al personale	S
Valorizzazione delle persone e del benessere organizzativo:	Presenza di salette adibite a zona ristoro e relax in alcune sedi	Valutazione di possibili iniziative a supporto del benessere organizzativo	
Monitoraggio della Customer Satisfaction e programma Customer Obsession:	Progetto di Customer Satisfaction, che valuta Carraro Concessionaria a 360° Valutazioni tra 4.5 e 4.7	Mantenimento del programma e obiettivo di costante miglioramento	
Potenziamento della digitalizzazione aziendale:	Introdotti nuovi strumenti gestionali (CRM) per la centralizzazione delle informazioni sui clienti; miglioramento processi commerciali e post vendita e ottimizzazione gestione operativa	Implementazione nuovo CRM e nuovo software Rent con implementazione dati nei processi aziendali	G
Completamento Modello 231:	Attività di realizzazione del Modello 231 affidata a consulenti	Avvio della fase di assessmet e successiva adozione del Modello 231	
Formalizzazione Team di Sostenibilità:	Coinvolgimento delle principali funzioni aziendali nelle attività di rendicontazione della sostenibilità e nel presidio dei temi ESG	Formalizzazione del Team di Sostenibilità e assegnazione di specifici ruoli e responsabilità ESG per rafforzare il presidio dei temi di sostenibilità all'interno della governance	
Gestione responsabile della supply chain:	Effettuata una prima segmentazione dei fornitori più fidelizzati secondo categorie di appartenza e parametri di fatturazione	Analisi di fattibilità per l'integrazione di criteri ESG nel processo di qualifica fornitori	
Definizione di target e KPI migliorativi precisi e puntuali in ambito ESG:	Inseriti target migliorativi e KPI di riferimento rispetto alla baseline degli obiettvi dichiarati nel Bilancio di Sosrtenibilità 2024	Mantenere i target e rendere KPI, metriche, tempistiche e target sempre più precisi, puntuali e rispettabili	

03

Governance, Integrità e Gestione Responsabile

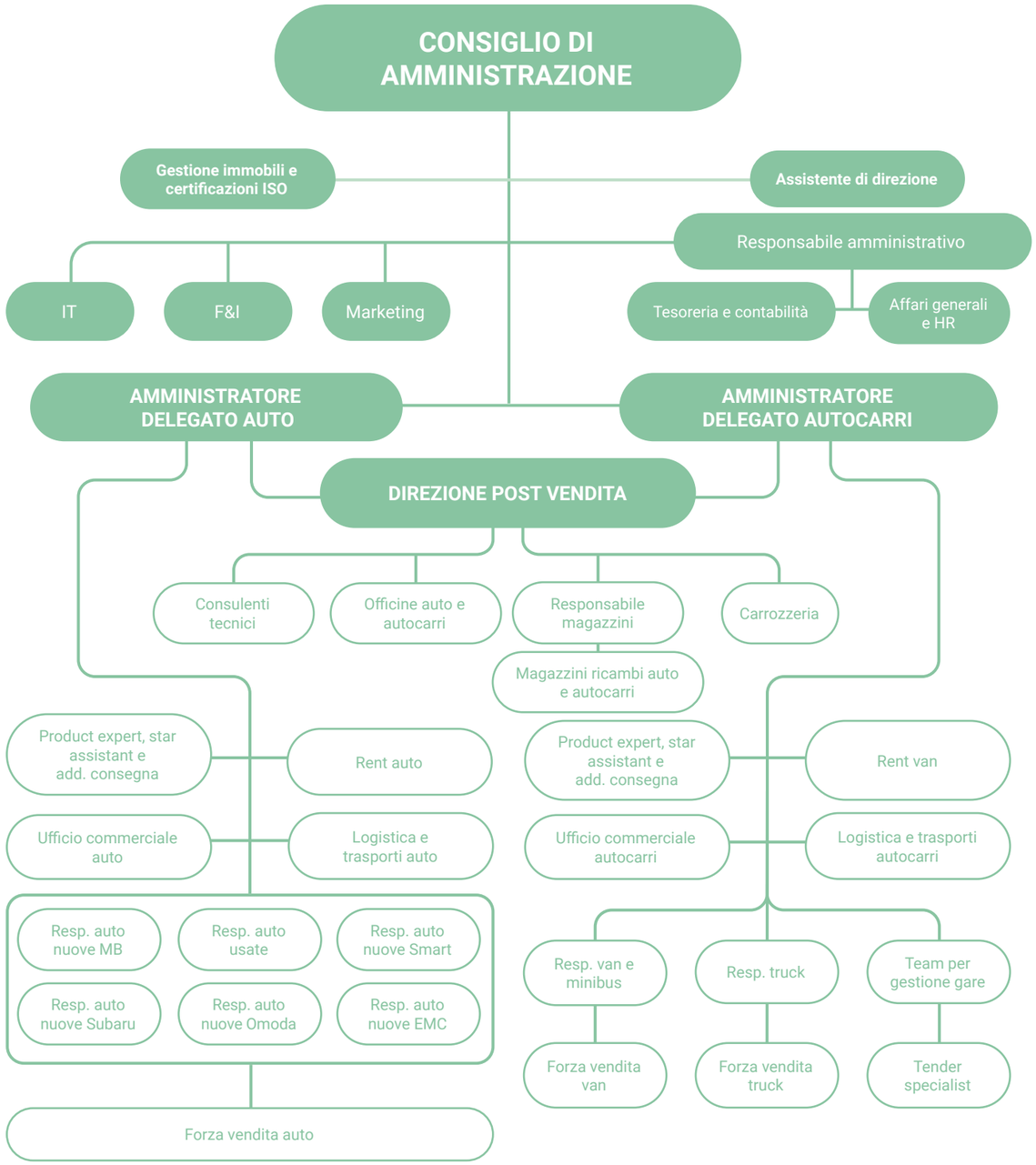




Governance e responsabilità: ruoli e presidi

La governance di Carraro Concessionaria è costruita per sostenere una gestione solida, responsabile e orientata al lungo periodo. L'assetto adottato mira a garantire un equilibrio efficace tra capacità decisionale, controllo e trasparenza, assicurando che le scelte strategiche e operative siano coerenti con i valori aziendali, con il contesto normativo di riferimento e con le aspettative degli Stakeholder.

Il modello organizzativo è impostato su una chiara articolazione delle responsabilità, che consente di distinguere in modo netto le funzioni di indirizzo, gestione e vigilanza. Questa impostazione favorisce l'efficienza dei processi decisionali e rafforza la capacità dell'organizzazione di presidiare i rischi connessi alle proprie attività.



Struttura di governo societario

Il governo della società è affidato al **Consiglio di Amministrazione**, composto da quattro membri, cui competono le decisioni relative alla gestione ordinaria e straordinaria dell'impresa, nel rispetto delle attribuzioni riservate all'Assemblea dalla normativa vigente e dallo statuto. All'interno di questo perimetro, il Consiglio può attribuire deleghe operative a singoli amministratori e conferire procure specifiche per l'esecuzione di singoli atti o categorie di attività, definendone ambito e limiti.

Le funzioni di controllo e vigilanza sono svolte dal **Collegio Sindacale**, composto da un Presidente e due Sindaci effettivi, incaricato di verificare il rispetto delle disposizioni di legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. La rappresentanza legale della società è esercitata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e, nei limiti delle deleghe attribuite, dagli amministratori o procuratori autorizzati.

Governance, etica e sostenibilità

Il sistema di governance è strettamente connesso ai principi espressi nel Codice Etico, che costituisce il riferimento condiviso per l'azione responsabile dell'organizzazione. In questo quadro, Carraro Concessionaria promuove un **dialogo costante** tra organi societari, Direzione e funzione compliance, con l'obiettivo di **integrare i temi etici e di sostenibilità nei processi decisionali e di gestione**.

La supervisione delle tematiche ESG è esercitata direttamente dalla Direzione, con il supporto di un gruppo di lavoro interfunzionale coinvolto nelle attività di sostenibilità e rendicontazione. Il gruppo di lavoro coinvolge le principali funzioni aziendali – tra cui marketing, finanza, logistica, acquisti e altre aree strategiche – e opera per garantire che i principi di sostenibilità siano progressivamente incorporati nelle attività operative e nei processi di pianificazione.

4
MEMBRI CDA

3
CONSIGLIO SINDACALE

1
REVISORI

Approccio alla compliance e valutazione dei rischi

Nel corso del 2025 Carraro Concessionaria ha proseguito il rafforzamento dei propri presidi di compliance e controllo interno attraverso attività strutturate di analisi e valutazione dei rischi aziendali. Seppure ad oggi l'organizzazione applichi già metodologie di identificazione e monitoraggio dei rischi ispirate ai principi del Modello 231, integrate nei processi di gestione e nei sistemi di controllo esistenti, è stata avviata una fase di assesment per l'adozione futura di un effettivo **Modello di Organizzazione**, **Gestione** e **Controllo** ai sensi del **D.Lgs. 231/2001**, che consentirà l'evoluzione del proprio sistema di governance e compliance.

L'attuale processo di valutazione delle principali aree di esposizione al rischio si basa sulla mappatura dei rischi rilevanti e sulla stima del rischio residuo attraverso un modello che combina la probabilità di accadimento con il potenziale impatto (R = Probabilità × Danno). Questo strumento consente di definire priorità di intervento e di orientare le azioni di mitigazione in modo proporzionato alla rilevanza dei rischi individuati.

L'analisi dei rischi è integrata con le attività di monitoraggio previste dai sistemi di gestione certificati adottati dall'organizzazione, in particolare quelli relativi alla qualità (ISO 9001) e alla gestione ambientale (ISO 14001). In tale ambito, l'azienda presidia in modo sistematico:

- **la continuità e l'affidabilità dei processi e dei prodotti, in un'ottica di miglioramento continuo;**
- **i potenziali impatti ambientali connessi alle attività operative, prevenendo eventi incidentali e riducendo gli effetti significativi;**
- **i rischi operativi legati alla gestione dei rifiuti e alle attività correlate, assicurando il rispetto delle prescrizioni normative e la prevenzione di responsabilità amministrative e ambientali.**

Nel suo complesso, l'approccio alla gestione dei rischi adottato da Carraro Concessionaria si configura come integrato e trasversale, superando una visione puramente normativa e contribuendo alla solidità del modello organizzativo, alla tutela ambientale e alla qualità complessiva delle attività aziendali.



Integrità e compliance: anticorruzione e whistleblowing

L'integrità rappresenta un presupposto essenziale del modello di governance di Carraro Concessionaria e costituisce un elemento fondante della sua credibilità nel tempo. Questo orientamento si traduce in un sistema strutturato di principi, regole e strumenti finalizzati a garantire la correttezza dei comportamenti, il rispetto delle persone e la conformità alle disposizioni normative applicabili.

In tale contesto si inserisce il **Codice Etico**, adottato a partire dal 2016 e oggetto di aggiornamenti periodici, che formalizza i valori di riferimento dell'organizzazione e definisce le aspettative di comportamento nei confronti di tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, per conto dell'azienda. Il Codice costituisce un riferimento vincolante per collaboratori, fornitori e partner e orienta l'agire quotidiano su principi di trasparenza, imparzialità e correttezza, nella consapevolezza che la sostenibilità e la reputazione dell'impresa dipendono dalla coerenza tra valori dichiarati e pratiche effettive.

Prevenzione della corruzione e correttezza nei rapporti esterni

Carraro Concessionaria adotta un approccio di assoluta intransigenza nei confronti di qualsiasi forma di corruzione o comportamento non etico. In tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con soggetti privati è fatto divieto di offrire, promettere o accettare benefici indebiti, regalie, facilitazioni o vantaggi economici che possano compromettere l'indipendenza di giudizio o generare situazioni di conflitto di interesse.

A supporto di questo presidio, l'organizzazione promuove iniziative di informazione e formazione rivolte al personale, volte ad accrescere la consapevolezza sui rischi corruttivi e sulle corrette modalità di comportamento. Tali attività sono integrate nei programmi di aggiornamento e nella documentazione di compliance, contribuendo a diffondere una cultura della legalità condivisa.

Nel periodo di rendicontazione non sono emersi episodi riconducibili a pratiche corruttive, né sono state registrate sanzioni, procedimenti giudiziari o contestazioni amministrative legate a violazioni della normativa socioeconomica o ad altri illeciti rilevanti.



Sistema di segnalazione e tutela del segnalante

In conformità al **D.Lgs. 24/2023**, che recepisce la Direttiva UE 2019/1937, Carraro Concessionaria ha attivato un **canale interno di segnalazione** finalizzato a intercettare tempestivamente eventuali irregolarità, violazioni del Codice Etico o situazioni potenzialmente dannose per l'azienda, per le persone o per l'ambiente.

Lo strumento è accessibile a dipendenti, collaboratori e Stakeholder e consente l'invio di segnalazioni anche in forma anonima.

Il sistema adottato assicura elevati standard di tutela, garantendo:

- **LA RISERVATEZZA DELL'IDENTITÀ DEL SEGNALANTE E DELLE INFORMAZIONI TRASMESSE**
- **LA PROTEZIONE DA RITORSIONI, DISCRIMINAZIONI O PENALIZZAZIONI**
- **UN PROCESSO STRUTTURATO DI RICEZIONE, VALUTAZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**
- **LA TRACCIABILITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE E DELLE MISURE EVENTUALMENTE ADOTTATE**

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite l'apposita modulistica disponibile sul portale intranet aziendale (Mod. 102 – Segnalazione Irregolarità) oppure mediante un indirizzo e-mail dedicato, gestito in modalità riservata dal **Responsabile Compliance**.

Monitoraggio e miglioramento continuo del sistema di compliance

Nel corso del periodo di rendicontazione non sono pervenute segnalazioni attraverso il canale di whistleblowing attivo, come confermato anche dal Riesame del Sistema di Gestione Integrato. In assenza di segnalazioni, Carraro Concessionaria ha comunque mantenuto un presidio costante del sistema, attraverso verifiche periodiche delle aree di rischio e dei reati presupposto, al fine di garantirne l'efficacia e la prontezza operativa.

Parallelamente, l'azienda promuove azioni di sensibilizzazione rivolte al personale per favorire la conoscenza e l'utilizzo consapevole degli strumenti di segnalazione. Questo approccio riflette la convinzione che la partecipazione attiva delle persone sia un fattore determinante nella prevenzione dei comportamenti illeciti e nella costruzione di un ambiente di lavoro improntato a legalità, sicurezza e trasparenza.

Resilienza e continuità operativa: Business Continuity e IT

La capacità di garantire la continuità delle attività aziendali e la regolarità dei servizi erogati costituisce un elemento essenziale del modello organizzativo di Carraro Concessionaria. In questo contesto, la **Business Continuity** è intesa come un insieme strutturato di scelte organizzative, tecnologiche e procedurali finalizzate a preservare la **stabilità operativa dell'azienda** anche in presenza di eventi imprevisti o situazioni critiche.

Un ruolo centrale è svolto dall'**infrastruttura ICT**, che rappresenta un abilitatore strategico dei processi aziendali. Nel tempo, i sistemi informativi sono stati oggetto di un progressivo rafforzamento, con l'obiettivo di assicurare elevati livelli di affidabilità, sicurezza e disponibilità dei dati, a supporto dell'operatività quotidiana e del coordinamento tra le diverse sedi.

L'architettura tecnologica adottata consente una gestione sicura e controllata delle applicazioni e delle informazioni aziendali, attraverso meccanismi di backup continuativo, soluzioni di protezione avanzata e procedure di ripristino rapido in caso di interruzioni o incidenti. Particolare attenzione è riservata alla tutela delle informazioni sensibili, comprese le proprietà intellettuali, i dati commerciali e i dati personali di clienti, fornitori e partner, in conformità ai requisiti del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati (GDPR).

La progressiva digitalizzazione dei processi, sia nelle funzioni di supporto sia nelle attività a diretto contatto con la clientela, favorisce l'integrazione tra le diverse aree aziendali e l'interconnessione tra le sedi operative, contribuendo a migliorare l'efficienza dei flussi informativi e la rapidità delle operazioni. L'accesso alle risorse digitali è regolato da sistemi di autenticazione individuale e da livelli di sicurezza differenziati, a tutela dell'integrità dei sistemi e delle informazioni.

La gestione delle situazioni di emergenza è supportata da procedure dedicate di comunicazione interna ed esterna, progettate per garantire tempestività di intervento, chiarezza nei flussi informativi e coordinamento tra le funzioni coinvolte. A ciò si affianca l'attenzione allo sviluppo delle competenze interne, attraverso l'aggiornamento continuo del personale, elemento chiave per un utilizzo consapevole ed efficace delle tecnologie e per il sostegno ai processi di innovazione.

In questo quadro, la Business Continuity e il presidio dei sistemi informativi non si configurano esclusivamente come strumenti tecnici, ma come leve strategiche di resilienza, volte a garantire la continuità dei servizi, la protezione degli asset informativi e il rafforzamento del rapporto di fiducia con clienti, partner e comunità di riferimento.



Creazione di valore e sviluppo economico

Il contesto in cui si inserisce l'andamento economico di Carraro Concessionaria nel 2025 è caratterizzato da un settore automotive in profonda evoluzione, attraversato da trasformazioni strutturali che incidono sia sui modelli di business sia sulle aspettative degli Stakeholder. Alla crescente complessità del mercato si affiancano dinamiche legate alla transizione verso una mobilità più sostenibile, alla digitalizzazione dei servizi e a una maggiore attenzione alla qualità dell'esperienza cliente lungo tutto il ciclo di vita del veicolo. In questo scenario, la capacità di coniugare solidità economica, flessibilità operativa e orientamento al lungo periodo rappresenta un fattore competitivo sempre più rilevante.

Carraro Concessionaria ha mantenuto nel 2025 un profilo economico complessivamente solido, coerente con un modello di gestione improntato alla creazione di valore nel tempo e alla responsabilità nei confronti dei propri Stakeholder. Nel triennio analizzato, il **valore economico generato** ha mostrato un andamento complessivamente positivo, passando da €245.322.311 nel 2023 a **€ 272.768.007** nel 2025, evidenziando una crescita coerente con la strategia di sviluppo dell'organizzazione e con il progressivo consolidamento delle attività.

La distribuzione del valore economico continua a rappresentare un elemento qualificante del modello aziendale. La quota di **valore economico distribuito** si è mantenuta particolarmente rilevante, attestandosi a **€ 266.107.410** nel 2025 (+ 12% rispetto al 2024), riflettendo la volontà di sostenere in modo equilibrato i diversi Stakeholder – collaboratori, fornitori, partner e comunità locali – e di contribuire alla stabilità dell'ecosistema economico in cui l'azienda opera.

Parallelamente, il **valore economico trattenuto** – destinato a sostenere la continuità aziendale e i futuri percorsi di sviluppo – si è attestato a **€ 6.660.597**, confermando un approccio prudente e orientato al rafforzamento della struttura organizzativa e alla capacità di affrontare contesti di mercato complessi.

In una prospettiva più ampia di sostenibilità, la performance economica viene letta in modo integrato con le altre dimensioni di creazione di valore. La crescita dell'organizzazione si accompagna infatti a un'attenzione progressiva verso la qualità delle relazioni, lo sviluppo delle competenze interne, la solidità della filiera e il contributo al territorio. Questo approccio riflette una visione di crescita responsabile, in cui la dimensione economica non è disgiunta da quella sociale e ambientale, consolidando un modello di impresa resiliente, capace di adattarsi ai cambiamenti del settore mantenendo coerenza strategica e attenzione agli impatti generati. La progressiva integrazione dei temi ESG nei processi decisionali e operativi rappresenta un elemento chiave per rafforzare la competitività nel tempo e per rispondere in modo strutturato alle sfide future.

VALORE ECONOMICO GENERATO 2025

€272.768.007

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO 2025

€266.107.410

+12%

Certificazioni e sistemi di gestione a supporto della crescita

La solidità del percorso di crescita di Carraro Concessionaria è supportata da un sistema di gestione strutturato, costruito nel tempo attraverso l'adozione di standard internazionali riconosciuti in ambito di qualità e gestione ambientale. L'integrazione di tali standard rappresenta un elemento chiave nel garantire affidabilità dei processi, controllo dei rischi e miglioramento continuo delle prestazioni.

1998

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ – DNV – ISO 9001

Oggi estesa a tutte le sedi operative, a testimonianza di un approccio consolidato alla qualità dei processi e dei servizi

2004

ENVIRONMENTAL SYSTEM CERTIFICATION – DNV – ISO 14001

Adottate procedure e pratiche operative, per le sedi di Susegana e Nervesa, rafforzando il presidio degli impatti ambientali e la gestione responsabile delle attività

Queste certificazioni costituiscono le fondamenta di un sistema gestionale orientato all'efficienza, alla trasparenza e al miglioramento continuo, contribuendo a sostenere nel tempo la crescita economica dell'azienda.
L'approccio adottato è coerente con i requisiti dei GRI Standard (GRI 2-25; 2-26; 3-3) e rafforza la capacità di Carraro Concessionaria di generare valore duraturo, integrando **performance economica**, **qualità operativa** e **responsabilità ambientale**.



04

Catena del Valore e Filiera Responsabile



La catena del valore: dalla fornitura alla fidelizzazione

Per Carraro Concessionaria, la **gestione della catena del valore** rappresenta un elemento centrale per garantire continuità operativa, qualità del servizio e affidabilità delle relazioni commerciali lungo tutte le fasi dell'attività aziendale. L'approccio adottato considera in modo integrato sia i processi di approvvigionamento sia le attività di vendita, assistenza e post-vendita, con l'obiettivo di presidiare in maniera strutturata le interazioni con fornitori, partner e clienti.

La catena del valore dell'organizzazione comprende soggetti eterogenei per caratteristiche e ruolo operativo. Accanto ai **fornitori tradizionali** – tra cui case madri, società di servizi, istituti finanziari e operatori leasing – convivono infatti anche **soggetti** che assumono una **doppia funzione di cliente e fornitore**, come nel caso delle permute di veicoli usati, oltre a una componente più ampia di fornitori generici e occasionali. Tale articolazione rende particolarmente complessa l'attività di mappatura e classificazione della supply chain.

Per supportare la gestione della filiera, Carraro Concessionaria ha sviluppato un **sistema interno di identificazione, codifica e monitoraggio dei fornitori**, integrato con i processi del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente. Alcuni soggetti risultano associati esclusivamente a un codice fornitore, mentre altri presentano anche specifiche codifiche collegate agli aspetti ambientali, in funzione della tipologia di attività svolta e dei rischi correlati. Nel corso del 2024 è stato avviato un percorso progressivo di consolidamento della **mappatura della catena di fornitura**, proseguito anche nel 2025, con una prima segmentazione dei fornitori tra:

- upstream core
- upstream no core
- downstream

Le attività di analisi e valutazione risultano attualmente focalizzate soprattutto sui fornitori maggiormente rilevanti sotto il profilo operativo, qualitativo e ambientale, con particolare attenzione ai servizi ambientali e ai soggetti coinvolti nelle attività core dell'organizzazione.

Il perimetro di valutazione non può tuttavia considerarsi ancora esaustivo. La presenza di fornitori occasionali, piccoli operatori e soggetti con doppia natura cliente-fornitore rende infatti complessa una completa standardizzazione dei processi di qualifica e monitoraggio.

La mappatura della supply chain risulta attualmente in fase di progressivo consolidamento e non include ancora in modo completo tutte le categorie di fornitori, in particolare i soggetti occasionali o di minori dimensioni. L'organizzazione è pertanto impegnata in un percorso di miglioramento e affinamento dei dati disponibili, con l'obiettivo di rafforzare progressivamente il presidio e la rappresentatività delle informazioni relative alla catena di fornitura.

Parallelamente, Carraro Concessionaria considera la relazione con il cliente parte integrante della propria catena del valore. Il percorso di vendita e assistenza viene gestito con l'obiettivo di garantire continuità del servizio, affidabilità e attenzione alle esigenze espresse dalla clientela. In questo contesto, anche i feedback e le eventuali segnalazioni ricevute rappresentano strumenti utili per individuare aree di miglioramento e rafforzare la qualità complessiva dell'esperienza offerta.





CATENA DEL VALORE:

- **FORNITORI TRADIZIONALI**
- **CLIENTI-FORNITORI**
- **FORNITORI GENERICI**

Continuità del servizio, affidabilità e attenzione alle esigenze

Gestione dei fornitori: qualità, criteri e partnership

La gestione dei fornitori si fonda su criteri di qualità, trasparenza, conformità normativa e presidio dei rischi operativi e ambientali. Le procedure adottate disciplinano le attività di selezione, qualifica, monitoraggio e mantenimento dei rapporti commerciali, in coerenza con i sistemi di gestione certificati **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015**.

Il sistema di qualifica distingue innanzitutto tra **fornitori qualificati** e **fornitori certificati o accreditati**.

I FORNITORI QUALIFICATI

Vengono **valutati** sulla base della capacità di rispondere ai **requisiti richiesti** dall'organizzazione sotto il **profilo tecnico**, **operativo** e **organizzativo**. Il processo prevede la compilazione di questionari informativi e attività di verifica periodica, generalmente con frequenza biennale o triennale, integrate – ove necessario – da ulteriori strumenti di valutazione quali analisi del rischio, verifiche documentali e attività di due diligence.

Il mantenimento della qualifica è subordinato al monitoraggio di aspetti quali qualità delle prestazioni, affidabilità operativa, gestione delle non conformità, puntualità del servizio e rispetto delle prescrizioni ambientali e di sicurezza. Per alcune categorie di fornitori strategici, le valutazioni risultano maggiormente strutturate e continuative, soprattutto nei casi in cui il servizio erogato possa influire direttamente sulla qualità del servizio finale o sugli aspetti ambientali dell'organizzazione.

I FORNITORI CERTIFICATI/ ACCREDITATI

Sono invece soggetti in possesso di certificazioni rilasciate da enti indipendenti – quali **ISO 9001**, **ISO 14001** o **ISO 45001** – considerate un elemento di garanzia rispetto all'adozione di sistemi organizzativi e gestionali strutturati.



All'interno della supply chain viene inoltre effettuata una **distinzione tra fornitori critici e fornitori non critici**. I **fornitori critici** comprendono principalmente soggetti che **incidono direttamente sulla qualità del servizio**, sulla continuità operativa, sulla gestione ambientale o sugli aspetti di sicurezza, come officine, carrozzerie, fornitori di ricambi, operatori logistici e gestori di servizi ambientali. Tali soggetti sono sottoposti a verifiche più approfondite e a un monitoraggio più frequente rispetto ai fornitori generici o occasionali.

Una particolare attenzione è dedicata ai fornitori operanti nell'ambito ambientale, per i quali viene richiesta evidenza documentale delle autorizzazioni, iscrizioni e accreditamenti necessari allo svolgimento delle attività. In questi casi, la validità della qualifica risulta direttamente collegata alla permanenza dei requisiti autorizzativi previsti dalla normativa vigente.

Il percorso di rafforzamento del monitoraggio e della qualificazione dei fornitori è tuttora in evoluzione. Nel corso del 2025 Carraro Concessionaria ha avviato un primo processo di segmentazione del proprio parco fornitori. In questa prima fase, la selezione è stata effettuata sulla base di due criteri principali: la categoria di appartenenza del fornitore e la sua rilevanza economica.

Con riferimento alla **categoria di appartenenza**, sono state considerate le seguenti tipologie di fornitori:

- **Materia prima – merce**
- **Materia prima – servizi**
- **Allestitori**
- **Marketing**
- **Agenti**
- **Costi generali**
- **Concessionarie, officine e carrozzerie**
- **Clienti permuta**

81
fornitori con un
volume di fatturazione

≥ €100.000

A tale classificazione è stato affiancato un **criterio di rilevanza economica**, individuando i fornitori caratterizzati da un **volume di fatturazione pari o superiore a 100.000 euro**.

L'applicazione congiunta di tali criteri ha consentito di individuare, in questa prima fase, un perimetro composto da **81 fornitori**.

L'attività rappresenta il punto di partenza per la progressiva strutturazione di un processo di qualifica e valutazione ESG della catena di fornitura. Il perimetro individuato potrà infatti costituire la base per la definizione di un campione di fornitori prioritari da sottoporre, nelle successive fasi del percorso, a uno specifico questionario di valutazione ESG.

Il questionario potrà approfondire le performance e i presidi adottati dai fornitori rispetto alle dimensioni ambientale, sociale e di governance, consentendo di attribuire a ciascun soggetto uno score ESG. Tale valutazione permetterà a Carraro Concessionaria di disporre progressivamente di uno strumento strutturato per identificare eventuali aree di rischio, confrontare le performance dei fornitori e orientare le successive attività di qualifica, monitoraggio e coinvolgimento della propria catena di fornitura.

Presidio della qualità e affidabilità del servizio lungo la filiera

La qualità del servizio rappresenta un elemento centrale nella gestione della catena del valore e si traduce in un sistema strutturato di monitoraggio delle prestazioni e delle eventuali criticità. Carraro Concessionaria adotta un approccio orientato al miglioramento continuo, che prevede il controllo dei requisiti contrattuali, dei tempi di consegna e della qualità percepita dal cliente.

Le attività di verifica riguardano diversi aspetti, tra cui il rispetto delle condizioni definite in fase di offerta, la correttezza dei tempi e dei costi, la professionalità del personale, nonché l'aderenza alle procedure del sistema di gestione integrato e alle prescrizioni ambientali applicabili.

Le non conformità vengono identificate quando un prodotto, un processo o un servizio non risponde ai requisiti stabiliti. In tali casi, vengono attivate azioni correttive, soprattutto quando si verificano situazioni di particolare gravità, ripetitività o quando le cause non risultano immediatamente individuabili.

Un ruolo centrale nel monitoraggio della qualità è svolto dal **Customer Satisfaction Index (CSI),** adottato nell'ambito del sistema Mercedes-Benz, che prevede una valutazione su scala da 1 a 5 e la raccolta di feedback entro 30 giorni dalla consegna del veicolo. **Le performance registrate si collocano stabilmente su livelli elevati, con punteggi compresi tra 4,5 e 4,7 e un andamento in miglioramento.**

CUSTOMER SATISFACTION INDEX



Nel tempo, l'approccio alla gestione della customer experience è stato progressivamente ampliato. Il programma "Best Customer Experience Carraro", inizialmente focalizzato sulla soddisfazione legata alla vendita dei veicoli, è stato esteso a tutte le sedi e integrato in un progetto più ampio, evolvendo nel modello "Customer Obsession". Questo nuovo orientamento supera la logica della sola valutazione dell'esperienza, ponendo al centro la percezione complessiva dell'organizzazione da parte del cliente.

Con l'obiettivo di mantenere elevati e stabili i livelli di soddisfazione della clientela, l'organizzazione promuove in modo continuativo

- **attività formative**
- **momenti di confronto**
- **iniziative di team building**

volte a rafforzare le competenze relazionali e ad assicurare coerenza e qualità nell'interazione con il cliente lungo tutte le fasi del rapporto.

Anche la gestione dei reclami è parte integrante del sistema qualità e viene pertanto affrontata attraverso una procedura strutturata conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Le segnalazioni possono essere ricevute attraverso diversi canali e vengono registrate nei sistemi aziendali dedicati, con tempi di presa in carico definiti. Il processo distingue tra problematiche legate al prodotto e disservizi di natura organizzativa o amministrativa, prevedendo il coinvolgimento delle funzioni competenti e, se necessario, della Direzione. Particolare attenzione è riservata ai casi che possono avere impatti sulla sicurezza del cliente, per i quali sono previste procedure specifiche che possono includere interventi straordinari, anche in collaborazione con le case madri. **Nel 2025 non sono stati registrati reclami in conformità alla norma ISO 9001.** Le uniche segnalazioni rilevate hanno riguardato prevalentemente aspetti riconducibili alla fase produttiva dei veicoli e sono state gestite in coordinamento con i produttori. Nel complesso, il sistema di monitoraggio adottato consente di presidiare in modo continuativo la qualità del servizio lungo tutta la filiera, rafforzando l'affidabilità dell'organizzazione e la relazione di fiducia con il cliente.



05

Persone, Cultura e Impatto Sociale



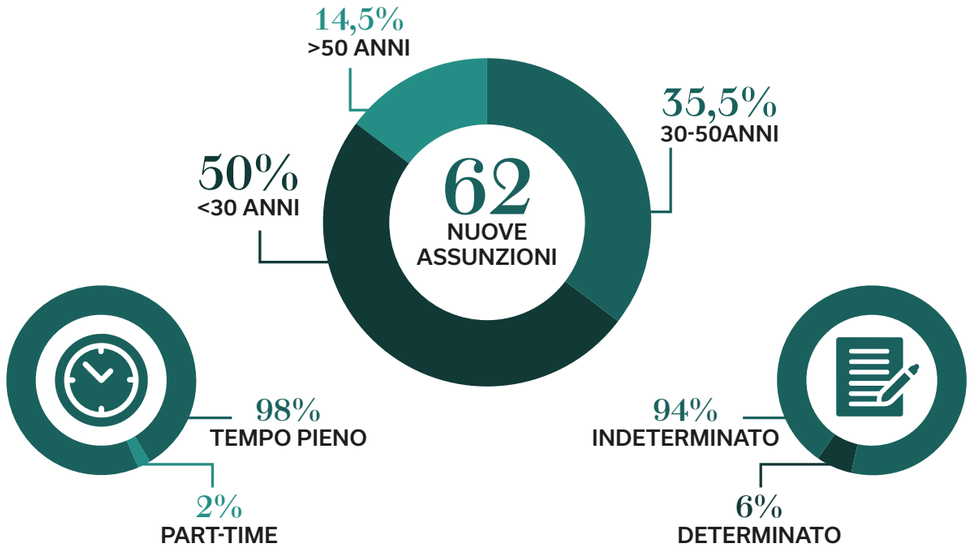
Crescita, competenze e sviluppo della squadra

Per Carraro Concessionaria il capitale umano rappresenta uno degli asset più rilevanti su cui si fonda la propria capacità competitiva. In un settore come quello automotive — attraversato da una trasformazione profonda sul piano tecnologico, normativo e commerciale — la qualità delle persone e delle competenze presenti in azienda determina in misura crescente la qualità del servizio percepita dal cliente finale.

Nel corso del 2025, la forza lavoro si è mantenuta complessivamente stabile.

345 DIPENDENTI





Il turnover registrato nell'anno si inserisce in dinamiche fisiologiche di gestione dell'organico.

Tali dinamiche continuano a contribuire al progressivo rinnovamento del patrimonio di competenze, supportando la capacità dell'organizzazione di adattarsi ai cambiamenti del contesto operativo.

La composizione delle nuove assunzioni evidenzia in modo chiaro un orientamento concreto verso l'inserimento di profili più giovani, a conferma dell'impegno dell'organizzazione nel sostenere il ricambio generazionale e nel garantire la continuità nel medio-lungo periodo.

Allo stesso tempo, la presenza di ingressi distribuiti anche nelle altre fasce d'età, evidenzia la volontà di creare sinergie collaborative tra generazioni, in modo da garantire sempre un presidio operativo, una trasmissione del know-how e un rafforzamento complessivo del patrimonio di competenze.

Lo sviluppo delle competenze è rimasto un punto focale anche nel 2025, declinato attraverso un **piano formativo strutturato** e **periodicamente aggiornato**, articolato per area funzionale. Nel complesso, nel corso dell'anno sono state erogate **4.682 ore totali di formazione**, con una media di quasi **14 ore pro capite**.

4.682
ORE FORMAZIONE

14ca
ORE PRO-CAPITE

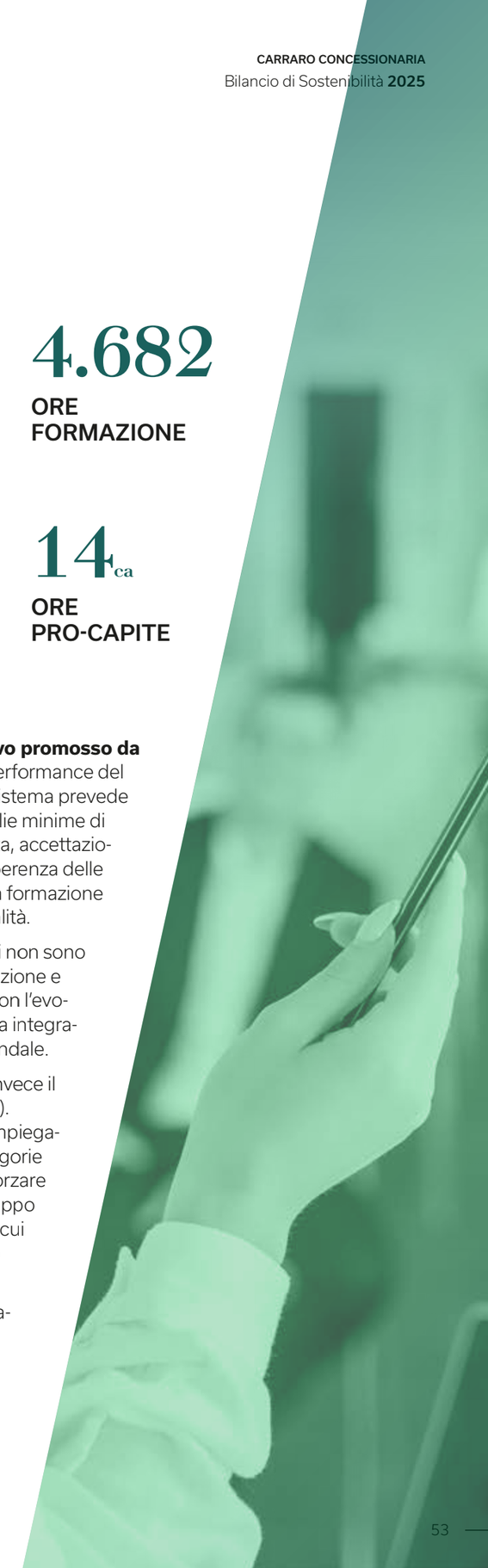
I contenuti formativi hanno riguardato principalmente gli ambiti tecnici e di sicurezza, in linea con le esigenze operative e i requisiti normativi del settore. In particolare, sono stati realizzati **percorsi di formazione generica e specialistica** dedicati alle aree post-vendita e commerciale, affiancati da corsi obbligatori in materia di salute e sicurezza sul lavoro, tra cui formazione per preposti, ASPP, RLS, primo soccorso, antincendio e movimentazione. Sono stati inoltre erogati **moduli dedicati alla privacy** e circa **120 ore di formazione** legate ai percorsi di **apprendistato**.

Particolare rilevanza è stata associata al **modello formativo promosso da Mercedes-Benz**, che introduce un legame diretto tra le performance del post-vendita e il rispetto di specifici standard formativi. Il sistema prevede percorsi — erogati sia in presenza sia a distanza — con soglie minime di ore tecniche differenziate per funzione: magazzino, vendita, accettazione e officina. Si tratta di un'impostazione che rafforza la coerenza delle competenze lungo l'intera catena del servizio, rendendo la formazione non un adempimento isolato, ma una leva integrata di qualità.

Per quanto riguarda i temi ESG, percorsi formativi dedicati non sono ancora stati attivati nel corso dell'anno, ma la loro progettazione e introduzione è pianificata a partire dal 2026, in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo europeo e con la progressiva integrazione dei criteri di sostenibilità nei modelli di gestione aziendale.

Il **sistema di valutazione delle performance** prosegue invece il proprio percorso di maturazione (**+24% rispetto al 2024**). Attualmente applicato in misura prevalente al personale impiegatizio, è prevista una sua estensione graduale alle altre categorie professionali. Tale evoluzione risponde all'esigenza di rafforzare la connessione tra contributo individuale, percorso di sviluppo e obiettivi dell'organizzazione — costruendo un sistema in cui la crescita della persona e quella dell'azienda si alimentino reciprocamente.

Il quadro complessivo che emerge è quello di un'organizzazione che sa tenere insieme stabilità e capacità di cambiamento: consolidata nei propri valori e processi, ma orientata con consapevolezza verso una gestione delle risorse umane sempre più strutturata, misurata e integrata con le sfide del contesto in cui opera.



Salute, sicurezza e benessere organizzativo

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, insieme alla qualità delle relazioni interne e delle condizioni lavorative, rappresenta per Carraro Concessionaria un impegno strutturale, prima ancora che un obbligo normativo. La consapevolezza che queste dimensioni incidano direttamente sulla continuità operativa e sulla qualità del servizio orienta le scelte organizzative e gestionali del Gruppo in modo trasversale.

Nel corso del 2025, il **sistema di gestione della salute e sicurezza** ha continuato a operare secondo **logiche preventive e di miglioramento continuo**. Il presidio dei rischi è strutturato, la formazione è obbligatoria e differenziata per mansione, e il coinvolgimento attivo dei lavoratori costituisce parte integrante dell'approccio adottato.

L'attenzione alla sicurezza si è tradotta anche in **interventi concreti sugli ambienti e sulle attrezzature di lavoro**. Tra questi, l'introduzione di un **nuovo sistema di sicurezza per le attività in quota** presso la sede di Pradamano e la progressiva **sostituzione di alcuni sollevatori**, con l'obiettivo di migliorare le condizioni operative e ridurre i rischi connessi alle attività tecniche. Sul fronte degli infortuni, nel 2025 si sono registrati 11 infortuni sul lavoro, di cui 1 grave e con un tasso di infortuni gravi pari a 1,65. L'azienda continua a considerare la prevenzione come una priorità assoluta, rafforzando le attività di sensibilizzazione, la gestione dei near miss e la promozione di comportamenti sicuri a tutti i livelli organizzativi. Sul piano del **benessere organizzativo**, il Gruppo mantiene un clima interno improntato alla **collaborazione** e a una cultura aziendale che valorizza il **senso di appartenenza** e la **coesione** tra i reparti. Il ruolo del management nel promuovere un ambiente aperto al **dialogo** e al riconoscimento del contributo individuale rimane centrale per sostenere questo equilibrio, in un contesto in cui le relazioni umane costituiscono ancora un elemento identitario rilevante.

Le politiche di conciliazione vita-lavoro proseguono lungo un percorso di progressivo consolidamento, con particolare attenzione al supporto alla genitorialità e alla gestione dei momenti di transizione personale. Nel corso del 2025, 6 dipendenti hanno fruito del congedo parentale — di cui 3 uomini e 3 donne — e, di questi, 4 hanno fatto rientro in azienda al termine del periodo di assenza, rispettando l'efficacia delle politiche di accompagnamento adottate.

In ambito **welfare**, pur non essendo stati introdotti nuovi strumenti strutturati nel corso dell'anno, proseguono alcune **iniziative orientate al benessere quotidiano** dei dipendenti. In diverse sedi sono presenti spazi dedicati al relax e al ristoro, che contribuiscono a migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro. L'azienda continua pertanto a valutare possibili evoluzioni del proprio sistema di welfare, a supporto del benessere psicofisico e organizzativo.

Diversità, inclusione e pari opportunità

Carraro Concessionaria riconosce la diversità come un elemento strutturale del proprio capitale umano e promuove un ambiente di lavoro fondato su equità, rispetto e pari opportunità. Questo impegno non si esaurisce in una dichiarazione di principio, ma si traduce in scelte organizzative concrete e in un'attenzione costante alla composizione e all'evoluzione della forza lavoro.

Al 31 dicembre 2025, la composizione del personale era così suddivisa per genere: **18,6% donne e 81,4% uomini**. La presenza femminile rimane concentrata prevalentemente nei ruoli impiegatizi, mentre risulta più contenuta nelle mansioni tecniche e operative, così come nella rete commerciale e negli organi di governance. Tale distribuzione riflette dinamiche strutturali proprie del settore automotive, storicamente caratterizzato da una minore partecipazione femminile nei profili tecnici, per ragioni di natura culturale e formativa che travalicano il perimetro della singola organizzazione.



Nel corso del 2025 si è rivelata stabile la percentuale di nuove assunzioni femminili, a conferma di segnali positivi, che il Gruppo intende consolidare attraverso politiche mirate di attrazione e sviluppo professionale, nell'ottica di un progressivo riequilibrio della composizione di genere nel medio periodo.

Sul fronte dell'inclusione delle persone con disabilità, il Gruppo accoglie **15 lavoratori appartenenti alle categorie protette**, con una distribuzione equilibrata per genere ed età. La loro presenza nelle diverse categorie professionali evidenzia un'effettiva integrazione organizzativa, in linea con i principi del collocamento mirato previsti dalla normativa vigente.

L'attenzione all'inclusione si estende alla **tutela dei diritti fondamentali** dei lavoratori, tra cui la libertà di associazione, garantita a tutto il personale. In assenza di rappresentanze sindacali unitarie, l'azienda mantiene un approccio strutturalmente aperto al dialogo, favorendo canali di comunicazione diretti e una cultura organizzativa fondata sul rispetto reciproco.

L'organizzazione si dimostra dunque inclusiva e in evoluzione consapevole, riconoscendo inoltre i margini di miglioramento ancora presenti — in particolare sul fronte dell'equilibrio di genere e della rappresentanza nei ruoli operativi e decisionali — e intendendo affrontarli con continuità e metodo nei prossimi esercizi.

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta per Carraro Concessionaria un impegno strutturale



Territorio e comunità: relazioni e iniziative

Carraro Concessionaria mantiene il proprio rapporto con la comunità non solo come operatore economico, ma come vero e proprio attore sociale, adottando un approccio pragmatico che è radicato nella storia dell'azienda. L'organizzazione **contribuisce alla stabilità occupazionale dei territori in cui opera** con una visione di lungo periodo, scegliendo di mantenere attive le sedi operative anche in contesti non sempre strategici dal punto di vista economico, ma fondamentali per salvaguardare l'occupazione e l'equilibrio della comunità locale. Oltre a questa presenza costante, l'azienda interviene direttamente in risposta a situazioni di emergenza: in passato, ha fornito risorse e mezzi per la gestione delle criticità durante la tempesta Vaia (ottobre 2018) e ha avviato azioni di supporto diretto in occasione dell'acqua alta straordinaria a Venezia (novembre 2019).

Iniziative sociali e solidali

L'**impegno sociale continuativo** si traduce in contributi non condizionati e donazioni mirate. Tra gli interventi a supporto del tessuto civico e assistenziale spiccano la fornitura di defibrillatori ad alcuni comuni del territorio e la concessione in comodato d'uso di autovetture a realtà parrocchiali impegnate in preziose attività sociali.

Sport e Cultura: strumenti di coesione

L'azienda attribuisce grande valore ad ambiti ad alto impatto sociale come lo sport (simbolo di energia, disciplina e superamento dei propri limiti) e la cultura (linguaggio universale di bellezza e apertura). Sostenere queste realtà significa investire nella vitalità del territorio e rafforzare il senso di appartenenza. Questo impegno si concretizza in iniziative di eccellenza, tra cui:

- la partnership con le "Pantere dell'Imoco Volley", campionesse d'Italia, d'Europa e del Mondo, sostenute insieme a Omoda & Jaecoo Italia, come simbolo di innovazione e spirito vincente;
- il supporto al Gran Gala Lirico presso il Teatro Mario del Monaco di Treviso, per unire cultura, arte e motori valorizzando l'eccellenza musicale locale;
- l'organizzazione di eventi relazionali, come i tornei di padel firmati Carraro Concessionaria e Mercedes-Benz, che rafforzano il benessere e il senso di comunità tra i clienti.

Formazione e coinvolgimento dei giovani

La formazione e il coinvolgimento delle nuove generazioni sono considerati fondamentali per garantire competitività, innovazione e continuità nel settore. Investire nella crescita di nuove professionalità arricchisce l'organizzazione con nuove idee e favorisce lo sviluppo sostenibile del territorio.

L'azienda promuove programmi strutturati quali:

- l'ospitalità presso il Training Center Carraro Concessionaria di corsi specialistici in collaborazione con l'Autoscuola Cagliari, per istruire gli autisti sul corretto utilizzo del cronotachigrafo;
- il programma Motion Heroes di Daimler Truck Italia, dedicato ai giovani della Fondazione OSF, volto ad approfondire tematiche tecniche come i sistemi di sicurezza, gli impianti frenanti e le innovazioni della generazione Actros L ProCabin.



Comunità interna, trasparenza e partecipazione civica

Consapevole che il successo nasca dalle persone, l'azienda cura il proprio impatto sociale partendo dall'interno. Attraverso il progetto #CSIAutovetture, affiancato a momenti di team building, si celebrano e valorizzano la passione e la professionalità dei collaboratori.

A garanzia di indipendenza e correttezza, la gestione delle sponsorizzazioni e delle donazioni avviene sempre nel rispetto delle normative vigenti e con la massima trasparenza, escludendo erogazioni a partiti o candidati politici senza la formale approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Infine, pur non prevedendo ancora un piano di volontariato aziendale strutturato, l'azienda riconosce e valorizza attivamente la partecipazione individuale dei propri dipendenti ad attività associative, sociali e democratiche, considerandola un contributo essenziale alla coesione del tessuto comunitario in cui opera.

Ambiente e sostenibilità

L'impegno aziendale verso la sostenibilità si affianca alle attività "core" con iniziative di sensibilizzazione orientate al futuro. In quest'ottica, Carraro Concessionaria ha collaborato con la mostra Eco-rete sostenibile by Ricrearti, donando alle aziende e alle istituzioni partecipanti una pianta di betulla pendula: un gesto concreto e simbolico di continuità, rinnovamento e impegno per la riduzione delle emissioni a favore delle giovani generazioni.

Nel complesso, il rapporto con il territorio si configura come un elemento distintivo e consolidato, che integra dimensione economica, sociale e culturale, con potenziali sviluppi futuri legati a una maggiore strutturazione delle iniziative e alla progressiva misurazione del loro impatto.

06

Ambiente: Energia, Emissioni e Risorse



Carraro Concessionaria, profondamente radicata nel territorio delle Colline del Prosecco di Conegliano e Valdobbiadene – patrimonio UNESCO – sviluppa il proprio impegno ambientale a partire da un forte senso di responsabilità verso il contesto naturale in cui opera. Tale visione è formalizzata all'interno della "**Politica per la Qualità, la Tutela dell'Ambiente, la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, la Compliance**", che promuove l'utilizzo della miglior tecnologia disponibile, purché appropriata ed economicamente attuabile, e la prevenzione dell'inquinamento ambientale e degli sprechi di energia. Per perseguire questi scopi, l'organizzazione ha reso disponibili adeguate risorse organizzative, strumentali ed economiche a cui attingere per il raggiungimento, il mantenimento e il consolidamento nel tempo di un Sistema di gestione integrata.

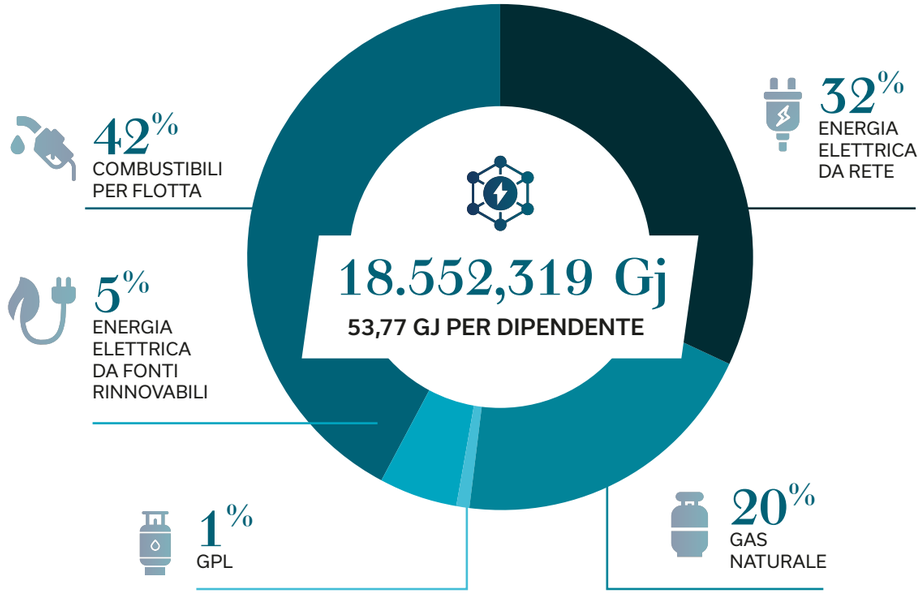
Il **sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001** , attivo nelle sedi di **Susegana** e **Nervesa**, rappresenta il principale presidio organizzativo, attualmente applicato a parte delle sedi e con un obiettivo di progressiva estensione. Tale sistema consente di monitorare in modo strutturato gli impatti generati dalle attività aziendali, inclusi i processi industriali, raccogliere dati affidabili e orientare le decisioni verso un miglioramento continuo.

Un ruolo centrale è svolto dal Responsabile Qualità e Ambiente, che verifica la conformità normativa attraverso piani di controllo, audit e riesami periodici, assicurando il rispetto delle prescrizioni e il presidio dei rischi ambientali. L'impegno ambientale si riflette anche nella comunicazione e nella sensibilizzazione interna, attraverso aggiornamenti rivolti ai dipendenti sulle misure adottate e sulle attività di controllo pianificate. Audit periodici, piani di monitoraggio e attività di sensibilizzazione garantiscono un presidio costante delle performance ambientali e una crescente consapevolezza tra i dipendenti.

L'approccio adottato si fonda su un principio chiaro: la conformità normativa rappresenta il punto di partenza di un percorso più ampio, che si traduce in azioni concrete e risultati misurabili, condivisi in modo trasparente con gli Stakeholder.

Energia ed efficienza energetica

Il consumo energetico accompagna tutte le attività aziendali, dalle officine agli impianti di riscaldamento e verniciatura. Il monitoraggio puntuale delle fonti consente di analizzare l'evoluzione dei fabbisogni in relazione ai volumi operativi e di individuare ambiti di intervento mirato (GRI 302; ESRS E1-5). Nel 2025 il **consumo complessivo di energia** è stato pari a **18.552,319 GJ** (+9% rispetto al 2024), con un'**intensità energetica** di **53,77 GJ per dipendente** (+4% rispetto al 2024).



2.490,2 Gj
totale energia rinnovabile prodotta

13,5%
di energia elettrica consumata deriva dagli impianti fotovoltaici installati

Impianti fotovoltaici:

Sono operativi **sette impianti fotovoltaici** nelle seguenti sedi, destinati all'autoconsumo e finalizzati alla riduzione delle emissioni di CO_2:

- **Susegana**
- **Nervesa**
- **Pradamano**
- **Mestre**
- **Santa Maria di Sala**
- **Pordenone**

Particolare attenzione è stata dedicata alle sedi della provincia di Venezia, progettate secondo criteri green, tra cui:

- **tetti giardino con funzione di mitigazione termica**
- **vegetazione autorigenerante**
- **illuminazione LED**
- **sistemi domotici e soluzioni per il microclima**



"CARRARO ANIMA ECO"

La filiale di Santa Maria di Sala (VE), inaugurata nel 2011, si estende su un'area complessiva di 7.400 metri quadrati. La progettazione e lo sviluppo della struttura sono stati guidati dai principi del progetto "Carraro Anima Eco", un'iniziativa finalizzata a ridurre l'impronta ambientale associata alle attività di concessionaria e officina. A tale scopo, il sito integra diverse soluzioni orientate al contenimento dei consumi e al miglioramento dell'efficienza energetica.

- **AUTOPRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI**
  La porzione principale della copertura dello stabile ospita un impianto fotovoltaico. L'infrastruttura è destinata all'autoproduzione e all'autoconsumo locale di energia elettrica, riducendo proporzionalmente la quota di energia prelevata dalla rete nazionale;

- **EFFICIENZA ILLUMINOTECNICA**
  Per contenere gli assorbimenti elettrici di base, i sistemi di illuminazione dei saloni e tutte le insegne aziendali esterne sono realizzati adottando sistematicamente la tecnologia LED a basso consumo;

- **ISOLAMENTO TERMICO PASSIVO**
  La struttura è dotata di un tetto giardino realizzato su ampie porzioni della copertura piana dell'edificio. La presenza dello strato vegetale contribuisce a migliorare le prestazioni termiche dell'immobile, limitando il surriscaldamento durante i mesi estivi e riducendo le dispersioni di calore nel periodo invernale.
  Questa soluzione favorisce una maggiore efficienza degli impianti di climatizzazione, contribuendo al contenimento dei relativi consumi energetici.

La sede rappresenta un esempio di applicazione concreta di criteri ambientali nella progettazione e gestione degli spazi aziendali.

Il riesame energetico, aggiornato con cadenza quadriennale (2015, 2019, 2023), rappresenta uno strumento di pianificazione, sebbene alcuni obiettivi definiti nei cicli precedenti risultino ancora in fase di completamento. Nel complesso, la presenza di impianti fotovoltaici e le iniziative di efficientamento forniscono una base solida per definire obiettivi più mirati di riduzione dei consumi e incremento dell'autoproduzione.

Nonostante i consumi energetici contenuti e la non appartenenza alla categoria delle imprese energivore, l'organizzazione ha intrapreso un percorso strutturato volto al miglioramento dell'efficienza energetica, creando le condizioni per la definizione di obiettivi più ambiziosi nel medio periodo. Tale percorso pone le basi per un progressivo allineamento all'obiettivo di neutralità carbonica entro il 2030 definito dalla Casa Madre.

Emissioni e azioni di riduzione

Le emissioni derivanti dalle attività aziendali sono gestite nel rispetto delle normative vigenti attraverso Autorizzazioni Uniche Ambientali (**AUA**) e specifici piani di controllo, in particolare per le emissioni da solventi (GRI 305; ESRS E1-6).

Le principali fonti emissive includono:

- **processi di verniciatura e saldatura**
- **combustione per riscaldamento**
- **emissioni diffuse (polveri e gas di scarico)**

Sebbene tali attività siano normativamente classificate "a ridotto inquinamento atmosferico", prevedendo un utilizzo di prodotti vernicianti strettamente inferiore ai 20 chilogrammi giornalieri, le infrastrutture sono dotate di specifici impianti di abbattimento e filtrazione a secco per minimizzare l'impatto ambientale.

In ambito mobilità, la flotta aziendale è ancora prevalentemente alimentata a gasolio, ma sono disponibili veicoli elettrici per gli spostamenti brevi e infrastrutture di ricarica (anche aperte al pubblico), contribuendo alla riduzione delle emissioni dirette e indirette.

Un'attenzione particolare è rivolta al contenimento delle emissioni diffuse e all'utilizzo dei solventi. Per le operazioni di preparazione e carteggiatura, l'azienda impiega sistemi centralizzati di aspirazione delle polveri. Inoltre, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi, il lavaggio dei componenti meccanici in officina privilegia l'utilizzo di detergenti ad alta biodegradabilità in sostituzione dei tradizionali solventi, supportato da recenti aggiornamenti impiantistici volti a intercettare ogni eventuale vapore residuo.



Emissioni climalteranti (GHG)

Anche per il 2025 l'Organizzazione ha monitorato le proprie emissioni di gas a effetto serra in conformità agli standard del GHG Protocol e alla norma UNI EN ISO 14064-1:2018, estendendo il perimetro di rendicontazione a tutte le sedi operative.

Le emissioni totali di Carraro Concessionaria si attestano a 1.110,3 tCO_2eq, registrando un incremento dell'11% rispetto ai valori del 2024. In linea con i citati standard internazionali, l'impatto aziendale è stato classificato secondo le tre categorie di Scope.

Scope 1

Le **emissioni dirette** derivano da fonti di proprietà o sotto il diretto controllo dell'Organizzazione e ammontano a 782,1 tCO_2eq. Analizzando il bilancio energetico, i carburanti destinati alla flotta rappresentano la voce principale, incidendo per il 42% sui consumi complessivi. Per mitigare tale impatto, e per potersi allineare gradualmente con i target strategici di neutralità carbonica promossi da Casa Madre, l'Azienda sta progressivamente integrando veicoli a trazione elettrica e ibrida. Questa transizione ecologica è supportata dall'implementazione di un'adeguata infrastruttura di colonnine di ricarica presso le filiali, funzionale sia alle esigenze operative interne che all'erogazione di servizi all'utenza pubblica. Completano lo Scope 1 i consumi legati al riscaldamento degli stabili, coperti per il 20% dalla combustione di gas naturale e, in quota marginale (1%), da GPL.

Scope 2

Le **emissioni indirette** , pari a 328,2 tCO_2eq, sono legate all'energia elettrica acquistata dalla rete nazionale. Tali emissioni non vengono prodotte fisicamente all'interno degli stabilimenti, ma sono generate a monte dai distributori. Il calcolo complessivo adottato in questo studio segue rigorosamente il metodo Location-based, quantificando le emissioni sulla base del fattore di emissione medio del mix energetico nazionale pubblicato da ISPRA.

Scope 3

Si intendono tutte le altre **emissioni indirette generate lungo la catena del valore**. Queste non sono attualmente incluse nel calcolo quantitativo del perimetro di rendicontazione, ma sono oggetto di una progressiva estensione pianificata per i prossimi esercizi.

SCOPE 1

782,1 tCO_2eq

EMISSIONI DIRETTE

SCOPE 2

328,2 tCO_2eq

EMISSIONI INDIRETTE

Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti (GRI 301; ESRS E5-4)

I flussi di materiali riflettono le attività core dell'azienda — manutenzione, carrozzeria e gestione dei ricambi — e rappresentano una leva rilevante per l'ottimizzazione delle risorse. Nel triennio 2023-2025 si osserva un incremento nell'utilizzo complessivo di materiali, coerente con la crescita delle attività operative e dei volumi di vendita.

Un elemento distintivo del modello operativo è l'utilizzo di ricambi rigenerati, come alternatori e motorini di avviamento, un'iniziativa promossa in collaborazione con alcune delle case madre di riferimento della Concessionaria Carraro. Si tratta di una scelta che va ben oltre la semplice convenienza economica: rappresenta un'opzione concretamente sostenibile per il cliente finale, consente di prolungare il ciclo di vita dei componenti e contribuisce a ridurre sia il consumo di materie prime vergini sia la produzione di scarti.

Il modello prevede inoltre il ritiro del pezzo sostituito, con riconoscimento di un corrispettivo economico al cliente, generando in questo modo benefici simultaneamente ambientali ed economici. Tale iniziativa consente quindi all'azienda di allinearsi ai principi di economia circolare e a quanto previsto dai GRI 301-3 e GRI 306-4.

Sul fronte degli imballaggi, l'azienda ha avviato un percorso di riduzione della plastica monouso privilegiando soluzioni riutilizzabili e acquisti in fusto anziché in contenitori plastici tradizionali. Al momento non sono ancora attivi sistemi strutturati di reverse logistics o gestione del fine vita lato cliente, ma tali strumenti sono in fase di valutazione e potrebbero rappresentare uno sviluppo significativo nei prossimi anni.

TIPOLOGIA BENI	UM	2023	2024	2025
VETTURE E VEICOLI NUOVI	PZ IMMATRICOLATI	2.609	2.625	3.170
VETTURE E VEICOLI USATI	PZ VENDUTI	2.365	2.537	2.821
RICAMBI	PZ ACQUISTATI	404.064	424.102	438.051
VERNICI	LITRI ACQUISTATI	2.346	2.157	2.159
LUBRIFICANTI	KG ACQUISTATI	114.621	115.032	115.499

+21%
VETTURE E VEICOLI NUOVI*

+3,3%
RICAMBI*

+0,1%
VERNICI*

+0,4%
LUBRIFICANTI*

+11,2%
VETTURE E VEICOLI USATI*

*RISPETTO AL 2024

Risorse idriche (GRI 303; ESRS E3)

L'approvvigionamento idrico avviene attraverso due fonti principali: pozzi e rete acquedottistica, con sistemi di trattamento e controllo dedicati per ciascuna sede. Le sedi di Nervesa e Susegana sono dotate di vasche Imhoff, depuratori e sistemi di subirrigazione che garantiscono una gestione degli scarichi conforme alle prescrizioni normative.

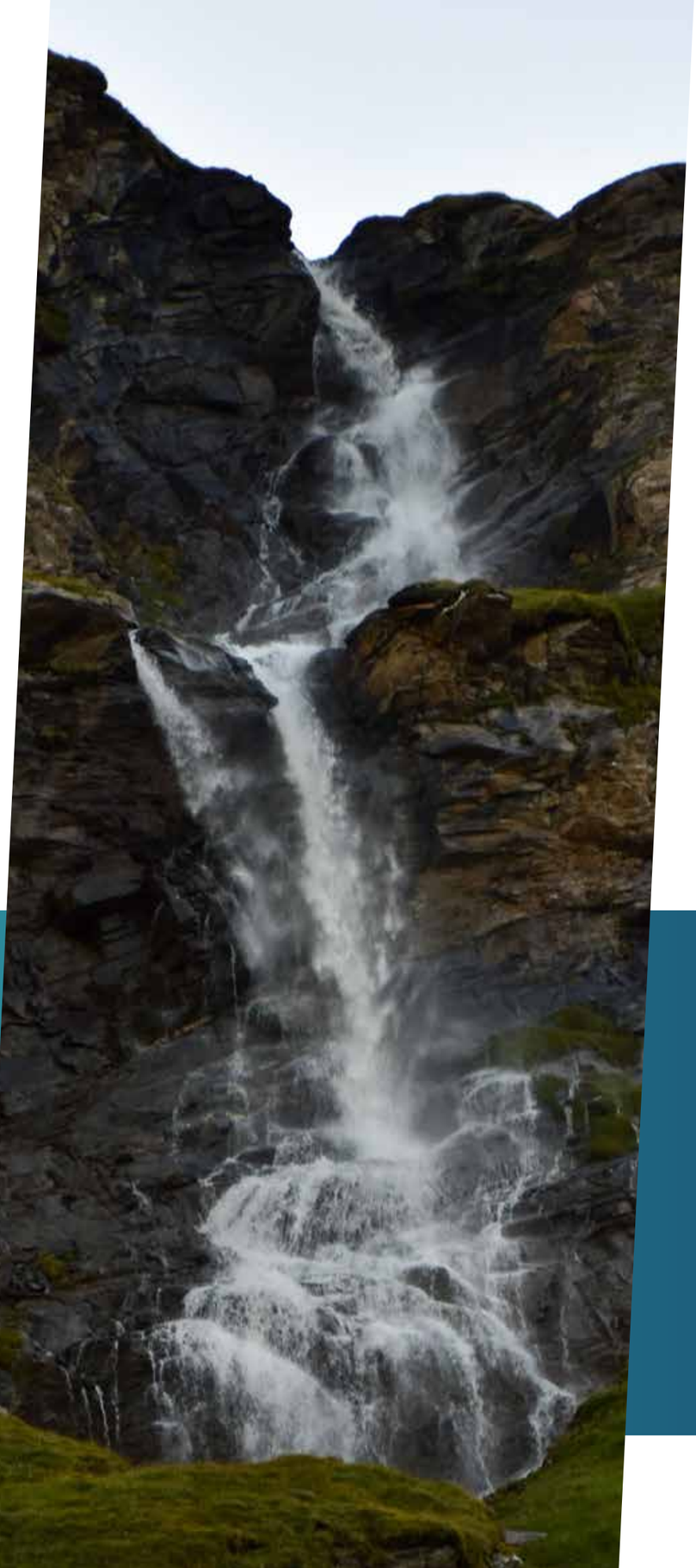
Nel 2025 i prelievi complessivi si sono attestati su **8.698 megalitri da pozzo** e **7.215 megalitri da acquedotto**. Per quanto riguarda i prelievi da pozzo i valori si mantengono sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, mentre per i prelievi da acquedotto si è registrata una diminuzione del 18% nel 2025. L'**acqua** è **utilizzata esclusivamente per usi civili e di servizio**. Tutti gli scarichi sono regolati e autorizzati nell'ambito dell'Autorizzazione Unica Ambientale (**AUA**) e sottoposti a controlli periodici.

La gestione idrica è supportata da monitoraggi mensili dei consumi, controlli analitici regolari e sistemi di depurazione e subirrigazione, con il supporto di professionisti qualificati. Non sono ancora presenti sistemi avanzati di recupero o monitoraggio automatizzato, ma la stabilità dei consumi nel tempo conferma un utilizzo attento e controllato della risorsa.

PRELIEVI COMPLESSIVI

8.698
MEGALITRI DA POZZO

7.215
MEGALITRI DA ACQUEDOTTO
-18% RISPETTO 2024



Gestione dei rifiuti (GRI 306; ESRS E5)

La **gestione dei rifiuti** è disciplinata in conformità al **D. Lgs. 152/2006** ed è supportata da sistemi di monitoraggio strutturati e uniformati tra le diverse sedi operative. I rifiuti vengono stoccati in sicurezza su griglie, bacini e aree coperte, e avviati al recupero con cadenza almeno trimestrale. Particolare attenzione è dedicata ai rifiuti speciali e agli oli esausti, gestiti con sistemi dedicati per prevenire qualsiasi rischio di contaminazione.

Nel 2025 i rifiuti totali prodotti ammontano a circa **670 tonnellate**, con una quota **destinata a recupero** pari al **72%** (-8% rispetto al 2024). L'andamento riflette principalmente l'incremento dei **rifiuti pericolosi**, che hanno registrato un +5% rispetto al 2024, passando da un 57% a un **62%**; **di questi, il 61% è stato avviato a recupero**. I rifiuti non pericolosi registrano invece una lieve riduzione, pari al 5%, accompagnata da un incremento della quota destinata a recupero, cresciuta di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Un contributo rilevante a questo miglioramento è venuto dall'**introduzione**, nel corso dell'anno, di un **file unico di monitoraggio** per tutte le sedi, dotato di funzionalità di conversione automatica delle unità di misura. L'adozione di questo strumento unificato ha migliorato l'affidabilità dei dati e ridotto il rischio di errori operativi, rendendo la reportistica più robusta e comparabile nel tempo.

RIFIUTI PRODOTTI

670
TONNELLATE

416 TON
PERICOLOSI (+5% VS 2024)

253 TON
NON PERICOLOSI (- 5% VS 2024)

72%
DESTINATI A RECUPERO
(-8% VS 2024)

28%
DESTINATI A SMALTIMENTO
(+8% VS 2024)

07

Nota Metodologica



Nota Metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e comunica in modo trasparente i risultati ottenuti e gli impegni futuri nel proprio percorso di crescita responsabile, rivolgendosi a tutti gli Stakeholder di Carraro Concessionaria.

La sua redazione è stata coordinata da Carraro Concessionaria, con il coinvolgimento trasversale dei referenti aziendali per la raccolta e l'elaborazione dei dati e il supporto di NHABI S.r.l. Società Benefit che ne ha curato la metodologia, la stesura dei contenuti, il progetto grafico e l'impaginazione.

Questo report è redatto secondo i Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2021 dal Global Reporting Initiative – GRI (con livello di applicazione "with reference to").

Si sottolinea, inoltre, che tutti gli indicatori GRI rendicontati fanno riferimento alla versione pubblicata nel 2016, fatto salvo per gli indicatori GRI 1-2-3 adottati dal 01/01/2023, GRI 303 e GRI 403, che fanno riferimento alla versione del 2018 e GRI 306 che fa riferimento a quella del 2020.

I riferimenti ai GRI Standard sono riportati nella tabella finale degli indicatori.

Si precisa inoltre che l'indice dei contenuti è stato oggetto di un'attività di raccordo con gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), attraverso una mappatura dei contenuti informativi rispetto ai requisiti previsti dagli standard, al fine di favorire una maggiore coerenza strutturale e una progressiva convergenza ai framework introdotti dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), senza che ciò configuri una rendicontazione conforme agli ESRS.



Metodologia di calcolo delle emissioni

Il calcolo delle emissioni è stato condotto secondo il GHG Protocol — A Corporate Accounting and Reporting Standard — lo strumento internazionale di riferimento per la contabilizzazione delle emissioni di gas a effetto serra in ambito aziendale. L'applicazione di questo standard garantisce una metodologia trasparente, standardizzata e replicabile, che consente sia il monitoraggio interno sia il confronto temporale tra anni diversi.

La quantificazione copre il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025 e riguarda tutti gli stabilimenti di Carraro Concessionaria.

L'approccio adottato è quello del controllo operativo: sono state contabilizzate tutte le emissioni di GHG derivanti dalle installazioni su cui l'organizzazione esercita il controllo diretto. Non sono state effettuate esclusioni all'interno degli Scope 1 e 2 quantificati.

Scope 1 (emissioni dirette):

lo Scope 1 comprende tutte le emissioni generate da fonti sotto il controllo operativo dell'organizzazione:

- combustione di gas naturale negli impianti di riscaldamento degli stabilimenti;
- consumo di combustibili nei veicoli di proprietà dell'organizzazione o noleggiati a lungo termine e quindi sotto il suo controllo operativo.

Scope 2 (emissioni indirette da consumo energetico):

lo Scope 2 comprende le emissioni associate alla produzione dell'energia elettrica acquistata e consumata dall'organizzazione, sia negli stabilimenti sia per la ricarica dei veicoli elettrici aziendali. L'organizzazione è considerata indirettamente responsabile delle emissioni generate dal fornitore per produrre l'energia richiesta.

Il GHG Protocol prevede due approcci per la rendicontazione dello Scope 2:

- **market-based:** utilizza fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia;
- **location-based:** utilizza fattori di emissione medi relativi al mix energetico nazionale di produzione dell'energia elettrica. Il valore calcolato con questo approccio è riportato separatamente in appendice, come richiesto dal GHG Protocol per completezza informativa.

Per Carraro Concessionaria, ai fini della rendicontazione delle emissioni Scope 2, è stato adottato l'approccio location-based, in quanto non erano disponibili informazioni contrattuali specifiche relative alla fornitura di energia elettrica necessarie per l'applicazione del metodo market-based. Le emissioni sono pertanto state calcolate utilizzando i fattori di emissione medi del mix nazionale di produzione dell'energia elettrica, in conformità con le indicazioni del GHG Protocol.
In entrambi i casi, conformemente alle indicazioni del GHG Protocol, le perdite di rete (relative al dispacciamento dell'energia e alla trasformazione da alta a bassa tensione) e gli impatti della fase upstream di produzione dell'energia da fonti rinnovabili ricadono nello Scope 3 e non sono pertanto inclusi in questo studio.
I fattori di emissione utilizzati per l'analisi sono stati selezionati secondo criteri di aggiornamento, appropriatezza rispetto alla sorgente emissiva, riconoscibilità della fonte e specificità per il contesto italiano. In particolare:

- i fattori relativi alla combustione di gasolio, benzina, propano e gas naturale provengono dalla banca dati DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs, UK), espressi rispettivamente in $kgCO_2eq/l$, $kgCO_2eq/kg$ e $kgCO_2eq/m^3$;
- il fattore di emissione Scope 2 location-based proviene dal rapporto ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) n. 418/2025 — "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries", edizione 2025.

Revisione delle informazioni (GRI 2-4)

Nel corso del 2025 è stata condotta una revisione metodologica dei dati energetici relativi al 2023 e al 2024, che ha comportato l'aggiornamento dei valori precedentemente riportati. I dati presentati nel presente documento riflettono la metodologia e i criteri di rendicontazione aggiornati, al fine di garantirne la coerenza e la comparabilità nel tempo.

Perimetro di rendicontazione e periodo analizzato

I dati presentati in questo documento fanno riferimento a Carraro Concessionaria al 31.12.2025 e riportano i dati relativi al triennio 2023-2025.

I dati economici riportati sono relativi a Carraro Concessionaria, unica entità inclusa nel perimetro di rendicontazione, in quanto non sono presenti società controllate o partecipate consolidate.

Per garantire l'attendibilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Si evidenzia che il periodo di riferimento del presente documento coincide con il periodo oggetto del bilancio societario (01.01.2025 - 31.12.2025).

Di seguito viene riportata una legenda esplicativa dei termini utilizzati maggiormente ricorrenti:

- **GRI Standard:** principali parametri di riferimento globali per la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità, dettati dalla Global Reporting Initiative;
- **SDGs:** l'Agenda 2030 dell'ONU ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – in un grande programma d'azione per un totale di 169 target e più di 240 indicatori;
- **ESG:** Environmental, Social e Governance, i tre pilastri della sostenibilità (ambientale, sociale ed economica).



08

Appendice



Appendice

Environmental

Emissioni in atmosfera (GRI 305-1, 305-2, 305-3) - Tonnellate CO_2	2023	2024	2025
Scope 1	246,62	254,58	782,1
Scope 2	313,16	321,73	328,2

Consumi energetici (GRI 302-1) - Gigajoule	2023	2024	2025
GPL	247,87	264,66	267,86
Gas naturale	3.630,56	3.732,12	3.637,46
Benzina	845,75	1.009,92	1.560,94
Diesel	5.537,71	5.459,95	6.295,81
Energia elettrica da rete	4.811,89	5.777,70	5.892,17
Energia elettrica fotovoltaica consumata	769,10	794,34	898,07
TOTALE	**15.842,88**	**17.038,69**	**18.552,32**

Intensità energetica (GRI 302-3) - Gigajoule per dipendente	2023	2024	2025
Totale GJ consumati	15.842,88	17.038,69	18.552,32
Intensità energetica	50,14	51,63	53,77

Energie rinnovabili Gigajoule	2023	2024	2025
Energia elettrica verde acquistata	0	0	0
Energia elettrica verde prodotta	2.356,63	2.163,89	2.490,2
ENERGIA RINNOVABILE TOTALE	**2.356,63**	**2.163,89**	**2.490,2**

Prelievi idrici (GRI 303-3) - Milioni di litri	2023	2024	2025
Pozzo	8,401	8,693	8,698
Acquedotto	9,183	8,840	7,215
TOTALE	**17,584**	**17,533**	**15,913**

Scarichi idrici (GRI 303-4) - Milioni di litri	2023	2024	2025
Pozzo	8,401	8,693	8,698
Acquedotto	9,183	8,840	7,215
TOTALE	**17,584**	**17,533**	**15,913**

Rifiuti (GRI 306-3, 306-4, 306-5) - Tonnellate	2023	2024	2025
TOTALE RIFIUTI PRODOTTI	**578,9**	**600,3**	**669,6**
di cui pericolosi	375,6	340,2	416,5
% pericolosi	65	57	62
di cui non pericolosi	203,3	260,1	253,1
% non pericolosi	35	43	38
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A RECUPERO	420,2	482,1	481,4
% destinati a recupero	73	80	72
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO	158,7	118,2	188,2
% destinati a smaltimento	27	20	28

Social

Diversità fra i dipendenti (GRI 405-1) - Categorie professionali	2023						
	<30		30-50		>50		TOT
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	2	0	**2**
di cui Impiegati	23	8	64	29	36	14	**174**
di cui Operai	34	0	50	3	48	3	**138**
di cui Tirocinanti	2	0	0	0	0	0	**2**
INDIRETTI/SOMMINISTRATI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Impiegati	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Operai	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Tirocinanti	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTALE DIPENDENTI DIRETTI E INDIRETTI	**59**	**8**	**114**	**32**	**86**	**17**	**316**

2024							
	<30		30-50		>50		TOT
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	1	0	**1**
di cui Impiegati	29	14	68	26	33	14	**184**
di cui Operai	42	0	49	2	48	3	**144**
di cui Tirocinanti	1	0	0	0	0	0	**1**
INDIRETTI/SOMMINISTRATI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Impiegati	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Operai	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Tirocinanti	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTALE DIPENDENTI DIRETTI E INDIRETTI	**72**	**14**	**117**	**28**	**82**	**17**	**330**

2025							
	<30		30-50		>50		TOT
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	1	0	**1**
di cui Impiegati	35	16	65	25	45	16	**202**
di cui Operai	38	1	48	2	49	3	**141**
di cui Tirocinanti	0	1	0	0	0	0	**1**
INDIRETTI/SOMMINISTRATI							
di cui Dirigenti	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Quadri	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Impiegati	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Operai	0	0	0	0	0	0	**0**
di cui Tirocinanti	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTALE DIPENDENTI DIRETTI E INDIRETTI	**73**	**18**	**113**	**27**	**95**	**19**	**345**

Informazioni sui dipendenti per tipo di contratto (GRI 2-7)	2023			2024			2025		
	UOMINI	DONNE	TOT	UOMINI	DONNE	TOT	UOMINI	DONNE	TOT
Full-time	259	50	**309**	271	53	**324**	281	58	**339**
Part-time	0	7	**7**	0	6	**6**	0	6	**6**
TOTALE	**259**	**57**	**316**	**271**	**59**	**330**	**281**	**64**	**345**

	2023			2024			2025		
	UOMINI	DONNE	TOT	UOMINI	DONNE	TOT	UOMINI	DONNE	TOT
Persone tempo indeterminato	224	51	**275**	233	54	**287**	264	61	**325**
Persone tempo determinato	35	6	**41**	38	5	**43**	17	3	**20**
TOTALE	**259**	**57**	**316**	**271**	**59**	**330**	**281**	**64**	**345**

Ore medie di formazione per qualifica e genere (GRI 404-1)	2023			2024			2025		
	ORE TOT UOMINI	ORE TOT DONNE	**ORE TOT**	ORE TOT UOMINI	ORE TOT DONNE	**ORE TOT**	ORE TOT UOMINI	ORE TOT DONNE	**ORE TOT**
Dirigenti	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Quadri	42	0	**42**	0	0	**0**	16	0	**16**
Impiegati	2.041	136	**2.177**	2.814	443	**3.257**	2.552	221	**2.773**
Operai	1.958	0	**1.958**	4.005	0	**4.005**	1.893	0	**1.893**
TOTALE	**4.041**	**136**	**4.177**	**6.819**	**443**	**7.262**	**4.461**	**221**	**4.682**

Nuove assunzioni (GRI 401-1)	2023				2024				2025			
	<30	**30-50**	**>50**	**TOT**	**<30**	**30-50**	**>50**	**TOT**	**<30**	**30-50**	**>50**	**TOT**
DIRIGENTI												
di cui uomini	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
QUADRI												
di cui uomini	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
IMPIEGATI												
di cui uomini	7	6	3	**16**	15	17	5	**37**	11	9	7	**27**
di cui donne	1	2	1	**4**	7	3	0	**10**	6	2	1	**9**
OPERAI												
di cui uomini	19	4	2	**25**	17	9	0	**26**	10	11	1	**22**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	1	0	0	**1**
TIROCINANTI												
di cui uomini	6	2	0	**8**	6	0	0	**6**	2	0	0	**2**
di cui donne	0	0	0	**0**	2	0	0	**2**	2	0	0	**2**
TOTALE	**33**	**14**	**6**	**53**	**47**	**29**	**5**	**81**	**31**	**22**	**9**	**62**

Turnover dipendenti (GRI 401-1)	2023				2024				2025			
	<30	**30-50**	**>50**	**TOT**	**<30**	**30-50**	**>50**	**TOT**	**<30**	**30-50**	**>50**	**TOT**
DIRIGENTI												
di cui uomini	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
QUADRI												
di cui uomini	0	0	1	**1**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
IMPIEGATI												
di cui uomini	2	9	6	**17**	8	11	9	**28**	4	6	4	**14**
di cui donne	0	3	0	**3**	0	6	1	**0**	2	2	1	**5**
OPERAI												
di cui uomini	9	9	7	**25**	4	6	5	**15**	7	10	3	**20**
di cui donne	0	0	0	**0**	0	1	0	**1**	0	0	0	**0**
TIROCINANTI												
di cui uomini	7	0	0	**7**	6	0	0	**6**	2	0	0	**2**
di cui donne	0	0	0	**0**	2	0	0	**2**	1	0	0	**1**
TOTALE	**18**	**21**	**14**	**53**	**20**	**24**	**15**	**59**	**16**	**18**	**8**	**42**

Infortuni sul lavoro (GRI 403-9)	2023	2024	2025
Ore lavorate totali	542.265	579.206	605.705
Infortuni gravi	0	1	1
Infortuni	8	15	11
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro*	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)*	0	1,727	1,65
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	14,753	25,898	18,16

* per tasso si intende il numero di eventi per milione di ore lavorate

Governance

Diversità organi di Governance (GRI 405-1)	2024						
	<30		30-50		>50		TOT
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
*CdA**	0	0	2	0	4	1	**7**
di cui revisori	0	0	1	0	0	0	**1**
altro	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTALE	0	0	3	0	4	1	**8**

2025							
	<30		30-50		>50		TOT
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
*CdA**	0	0	1	0	5	1	**7**
di cui revisori	0	0	0	0	1	0	**1**
altro	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTALE	0	0	1	0	6	1	**8**

*Soci+sindaci effettivi (no supplenti) che comprendono il presidente

Valore economico diretto generato (GRI 201-1) - Euro	2023	2024	2025
Fatturato	232.317.099	241.896.404	270.616.072
Ricavi e proventi vari	2.188.607	3.447.028	2.167.299
Variazione rimanenze	28.755	-21.121	-15.364
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	**234.534.461**	**245.322.311**	**272.768.007**

Valore economico distribuito	2023	2024	2025
Remunerazione fornitori / costi operativi	206.345.072	216.606.336	243.239.142
Remunerazione dipendenti	17.490.368	18.378.429	20.077.665
Remunerazione azionisti	700.000	0	0
Varie	575.267	696.016	656.276
Investimenti collettività / Donazioni sociali	16.100	12.850	7.250
Imposte e tasse	2.234.497	1.924.861	2.127.077
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**227.361.304**	**237.618.492**	**266.107.410**

Valore economico trattenuto	2023	2024	2025
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	2.635.842	2.877.756	1.714.829
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	50.000	100.000	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	4.487.315	4.726.063	4.945.768
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**7.173.157**	**7.703.819**	**6.660.597**

09

Content Index



Content Index

In questo ultimo capitolo è riportato l'elenco degli indicatori rendicontati nel presente Bilancio di Sostenibilità. Per ogni indicatore GRI, associato al corrispettivo indicatore ESRS, viene fornito il riferimento al capitolo o alla sezione.

Nel caso in cui il dato o l'informazione non siano contenuti nel testo, è riportata una descrizione dell'indicatore stesso.

GRI Standard	Informativa
Dichiarazione di utilizzo	Carraro Concessionaria ha rendicontato le informazioni citate in questo Indice dei Contenuti per il periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024 con riferimento ai GRI Standard con comparazione con l'anno 2023.
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021
ESRS	ESRS 1 – General Requirements; ESRS 2 – General Disclosures; topical standards ESRS applicabili ai temi materiali individuati

GRI Standard	Informativa GRI	ESRS	Riferimento	Note/ Omissioni
GRI 2: Informativa generale (2021)	2-1 Dettaglio dell'organizzazione	ESRS 2 2-1	1. Identità, modello di business e orientamento al cliente	
	2-2 Entità incluse nel Reporting di Sostenibilità	ESRS 1;	Nota metodologica	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	ESRS 2 BP-1	Nota metodologica	Anno solare
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	ESRS 1; ESRS 2 BP-1; ESRS 2 SBM-1; ESRS 2 IRO-1	1. Identità, modello di business e orientamento al cliente 4. Catena del valore e filiera responsabile 5. Persone, cultura e impatto sociale	
	2-7 Dipendenti	ESRS 2 SBM-1	5. Persone, cultura e impatto sociale Appendice- Social	Parziale
	2-8 Lavoratori non dipendenti	ESRS S1-6	4. Catena del valore e filiera responsabile	Parziale
	2-9 Struttura e composizione della governance	ESRS 1; ESRS 2 GOV-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	Parziale
	2-11 Presidente del più alto organo di governo	ESRS 1; ESRS 2 GOV-1; ESRS 2 GOV-3	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
	2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	ESRS 1; ESRS 2 GOV-1; ESRS 2 SBM-2	3.Governance, integrità e gestione responsabile Appendice- Governance	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	ESRS 1; ESRS 2 GOV-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nel Reporting di Sostenibilità	ESRS 2 GOV-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile Nota metodologica	
	2-15 Conflitti di interesse	ESRS 2 GOV-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile Nota metodologica	
	2-16 Comunicazione sulle criticità	ESRS 2 (GOV-2 / G1-1)	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	ESRS 2 MDR-P; ESRS 2 SBM-1; ESRS 2 SBM-3	Lettera agli Stakeholder	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti	ESRS 2 SBM-3 e IRO-1; ESRS S1-4 e S1-5; ESRS S2-3; ESRS S3-3; ESRS S4-3	2.Strategia di sostenibilità e piano 2025-2027	Parziale
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 MDR-P; ESRS S1-3; ESRS G1-1 e G1-3	3.Governance, integrità e gestione responsabile- Integrità e compliance: anticorruzione e whistleblowing	
	2-27 Conformità a leggi e a regolamenti	ESRS 2; ESRS 2 GOV-1/ GOV-2; ESRS 2 GOV-5; ESRS 2 SBM-3	3.Governance, integrità e gestione responsabile – Governance e responsabilità: ruoli e presidi	Parziale
	2-28 Adesioni ad associazioni	ESRS 2 SBM-1	5. Persone, cultura e impatto sociale- Territorio e comunità: relazioni e iniziative	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	ESRS 2 SBM-2; ESRS 2 IRO-1; ESRS 2 GOV-2.	2.Strategia di sostenibilità e piano 2025-2027- Temi materiali e priorità per gli Stakeholder	
	2-30 Contratti collettivi	ESRS S1-8	5. Persone, cultura e impatto sociale- Territorio e comunità: relazioni e iniziative	
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-1 Processo per determinare i temi materiali	ESRS 1; ESRS 2 BP-1; (ESRS 2 SBM-1;) ESRS 2 IRO-1	2.Strategia di sostenibilità e piano 2025-2027- Temi materiali e priorità per gli Stakeholder	
	3-2 Elenco dei temi materiali	ESRS 1; ESRS 2 BP-1 (ESRS 2 SBM-1; ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	2.Strategia di sostenibilità e piano 2025-2027- Temi materiali e priorità per gli Stakeholder	
	3-3 Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	2.Strategia di sostenibilità e piano 2025-2027- Temi materiali e priorità per gli Stakeholder	

GRI 200 -Temi Economici

GRI Standard	Informativa GRI	ESRS	Riferimento	Note/ Omissioni
PERFORMANCE ECONOMICA				
3-1	Processo per determinare i temi materiali	ESRS 1; ESRS 2 BP-1; (ESRS 2 SBM-1;); ESRS 2 IRO-1		
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 201 – Performance economica (2016)				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	ESRS 1; ESRS 2 SBM-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile Appendice- Governance	
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO				
GRI 3 - Temi materiali 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 204 - Prassi di approvvigionamento (2016)				
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	ESRS G1, ESRS S2 – S3	3.Governance, integrità e gestione responsabile	Parziale
ANTICORRUZIONE				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 205: Anticorruzione (2016)				
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	ESRS G1-4	3.Governance, integrità e gestione responsabile	Nel corso del 2025 non si sono registrate azioni legali per episodi di corruzione
COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO				
GRI 3 - Temi materiali 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)				
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	ESRS G1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	Nel corso del 2025 non si sono registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

GRI 300 – Temi ambientali

GRI Standard	Informativa GRI	ESRS	Riferimento	Note/ Omissioni
MATERIALI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse	
GRI 301 - Materiali (2016)				
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	ESRS E5	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti	Parziale
ENERGIA				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse	
GRI 302 - Energia (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	ESRS E1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse – Energia ed efficienza energetica Appendice- Environmental	
ACQUA E AFFLUENTI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse	
GRI 303 - Acqua e affluenti (2018)				
303-3	Prelievo idrico	ESRS E3-4	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti Appendice - Environmental	
303-4	Scarico idrico	ESRS E3-4	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti Appendice - Environmental	
EMISSIONI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse	

GRI 305 - Emissioni (2016)				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	ESRS E1-6	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Emissioni e azioni di riduzione	Parziale
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2) da consumi energetici	ESRS E1-6	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Emissioni e azioni di riduzione	Parziale
RIFIUTI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti	
GRI 306 - Rifiuti (2020)				
306-3	Rifiuti generati	ESRS E5-5	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti Appendice - Environmental	
306-4	Rifiuti destinati a recupero	ESRS E5-5	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti Appendice - Environmental	
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	ESRS E5-5	6.Ambiente: energia, emissioni e risorse- Risorse e circolarità: materiali, acqua e rifiuti Appendice - Environmental	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	4. Catena del valore e filiera responsabile	
GRI 308 – Valutazione ambientale dei fornitori (2020)				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	ESRS G1-2	4. Catena del valore e filiera responsabile	Parziale

GRI 400 - Temi sociali

GRI Standard	Informativa GRI	ESRS	Riferimento	Note/ Omissioni
OCCUPAZIONE				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	5. Persone, cultura e impatto sociale	
GRI 401 - Occupazione (2016)				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	ESRS S1- 6; ESRS S1- 7	5. Persone, cultura e impatto sociale- Diversità, inclusione e pari opportunità Appendice - Social	
401-3	Congedo parentale	ESRS S1-15	5. Persone, cultura e impatto sociale- Salute, sicurezza e benessere organizzativo	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	5. Persone, cultura e impatto sociale	
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2018)				
403-2	Identificazione di pericoli, valutazione dei rischi e investigazione degli incidenti	ESRS S1-3	3.Governance, integrità e gestione responsabile- Governance e responsabilità: ruoli e presidi	Parziale
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	ESRS S1-13; ESRS S1-14	5. Persone, cultura e impatto sociale- Salute, sicurezza e benessere organizzativo Appendice- Social	
403-9	Infortuni sul lavoro	ESRS S1-4; ESRS S1-14	5. Persone, cultura e impatto sociale- Salute, sicurezza e benessere organizzativo	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	5. Persone, cultura e impatto sociale	
GRI 404 - Formazione (2016)				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	ESRS S1-13	5. Persone, cultura e impatto sociale- Crescita, competenze e sviluppo della squadra	

404-3	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera	ESRS S1-13	5. Persone, cultura e impatto sociale- Crescita, competenze e sviluppo della squadra	Parziale
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	5. Persone, cultura e impatto sociale	
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	ESRS 2-GOV-1; ESRS S1-9	3.Governance, integrità e gestione responsabile – Governance e responsabilità: ruoli e presidi 5. Persone, cultura e impatto sociale- Diversità, inclusione e pari opportunità	
NON DISCRIMINAZIONE				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 406 - Non discriminazione (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	ESRS S1-17	3.Governance, integrità e gestione responsabile – Integrità e compliance: anticorruzione e whistleblowing	
PRIVACY DEI CLIENTI				
GRI 3 - Temi materiali (2021)				
3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-3; ESRS 2 IRO-1	3.Governance, integrità e gestione responsabile	
GRI 418 – Privacy dei clienti				
418-1	Fondati reclami riguardanti violazione della privacy e perdita dei loro dati	ESRS S4-3; ESRS S4-4	1. Identità, modello di business e orientamento al cliente- L'esperienza cliente: qualità del servizio, cura e fidelizzazione 3.Governance, integrità e gestione responsabile – Integrità e compliance: anticorruzione e whistleblowing	Nel corso del 2025 non si sono registrati casi di denunce derivanti da violazioni di privacy dei clienti

Supporto metodologico tecnico, redazioni testi, progetto grafico e impaginazione

NHABI S.r.l. Società Benefit

Carraro S.p.A. - Via Conegliano 51, Susegana (TV)

www.gruppocarraro.it