

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2024



**L'ISOLA
DEI TESORI**
Pet lovers come te

Nota metodologica	3
Lettera agli stakeholders	4
Highlights	6

1.	D.M.O Pet Care	8
	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione	9
	Storia ed evoluzione	14
	Mission	17
	1.2 Governance aziendale	18
	1.3 Etica di business ed integrità	21
	1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	23

2.	L'approccio alla sostenibilità	24
	2.1 Coinvolgimento degli stakeholder e analisi di materialità	25
	Analisi di materialità	27
	2.2 La strategia di sostenibilità	30

3.	Responsabilità sociale	31
	3.1 Prodotti e servizi sicuri di qualità	32
	Catena di fornitura	39
	Packaging sostenibile	41
	Comunicazione trasparente	42
	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	45
	Soddisfazione dei clienti	45
	Privacy e sicurezza dei dati	51
	3.3 Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	53

4.	Responsabilità verso le persone	55
4.1	Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	56
4.2	Benessere aziendale	65
	Analisi di clima	69
	Formazione	70
4.3	La salute e sicurezza dei lavoratori	76
5.	Responsabilità verso l'ambiente	79
5.1	Consumi energetici	80
5.2	Emissioni di gas a effetto serra	83
5.3	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	85
	Indice dei contenuti GRI	92

Nota metodologica

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-26]

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche “Bilancio” o “reportistica”) del Gruppo D.M.O. Pet Care (di seguito anche il “Gruppo” o “D.M.O. Pet Care”) e ne consolida l’impegno verso uno sviluppo sostenibile in ottica ambientale, sociale e di governance. La redazione volontaria del Bilancio riflette l’impegno del Gruppo ad agire in modo responsabile comunicando coi propri stakeholder, in maniera trasparente, le iniziative intraprese e gli obiettivi futuri in ambito ESG (Environmental, Social, Governance).

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto in conformità agli standard di rendicontazione di sostenibilità “GRI Sustainability Reporting Standards” pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance”, come indicato nella sezione “Indice dei contenuti GRI” alla fine del documento. Il Bilancio è stato redatto seguendo il principio di materialità, definito dagli standard di rendicontazione GRI: i temi trattati nel documento sono emersi a partire dai risultati di un’analisi di materialità che ha permesso di identificare gli aspetti materiali del Gruppo. L’analisi di materialità è descritta all’interno del capitolo 2 del presente documento.

I dati riportati all’interno del documento si riferiscono all’esercizio 2024 (dal 1 gennaio 2024 al 31 dicembre 2024), in linea con la Relazione finanziaria annuale consolidata. La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale, con riferimento all’esercizio di competenza. Il perimetro di rendicontazione risulta essere composto da D.M.O. Pet Care S.r.l. (di seguito anche “la Società”) e le sue società controllate consolidate con il metodo integrale all’interno della Relazione finanziaria annuale consolidata al 31 dicembre 2024, così come riportato nell’organigramma del Gruppo al paragrafo 1.1 del presente documento. Il processo di raccolta delle informazioni e dei dati ai fini della redazione del presente documento è stato gestito in collaborazione con le funzioni aziendali del Gruppo D.M.O. Pet Care, con l’obiettivo di consentire una chiara e precisa indicazione delle informazioni considerate significative per gli stakeholder secondo i principi di Accuratezza (Accuracy), Equilibrio tra aspetti positivi e negativi (Balance), Chiarezza (Clarity), Comparabilità (Comparability), Completezza (Completeness), Contesto di sostenibilità (Sustainability context), Tempestività (Timeliness), e Verificabilità (Verifiability) espressi dai GRI Standards. In ottica di trasparenza e per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di D.M.O. Pet Care in data 25/09/2025.

Per richiedere maggiori informazioni in merito alla strategia di sostenibilità del Gruppo D.M.O. Pet Care e ai contenuti del presente documento, è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sustainability@dmopetcare.it. Tale documento è stato pubblicato a ottobre 2025 ed è disponibile anche sul sito web del Gruppo, nella sezione “Responsabilità d’impresa”.

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]



Gentili Stakeholder,

siamo orgogliosi di condividere con voi la seconda edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, un ulteriore passo avanti nel percorso di crescita responsabile del Gruppo D.M.O Pet Care. Questo documento riflette la nostra costante dedizione a integrare i principi dello sviluppo sostenibile in ogni ambito delle nostre attività e decisioni aziendali.

La sostenibilità rappresenta un pilastro fondamentale della nostra visione strategica a breve, medio e lungo termine. Siamo profondamente consapevoli del ruolo cruciale che ciascuno dei nostri stakeholder ricopre e ci impegniamo a generare valore duraturo per tutti loro, bilanciando efficacemente obiettivi economici, responsabilità ambientale e integrità etica. Le attività che svolgiamo sono orientate a prevenire impatti negativi e generare impatti positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, garantendo il rispetto dei diritti umani e migliorando la qualità della vita nelle comunità in cui operiamo. Al centro della nostra missione "Rendere felici i Pet Lovers prendendoci cura del benessere dei loro Pet", c'è la volontà di mettere gli animali e i Pet Lovers al primo posto, orientando tutte le nostre strategie a garantire loro benessere e soddisfazione.

In un'ottica di attenzione costante verso i nostri clienti e collaboratori, continuiamo ad investire in modo significativo nella formazione delle nostre persone, sia in termini di crescita professionale che personale. Attraverso programmi formativi mirati e costantemente aggiornati, ci proponiamo di elevare il livello delle competenze interne, migliorando la qualità del servizio offerto e rispondendo in modo sempre più efficace alle aspettative e alle esigenze del mercato.

Nel 2024 abbiamo dato nuovo impulso alle nostre iniziative ambientali, con l'adozione di veicoli elettrici per le consegne a domicilio, contribuendo così a ridurre le emissioni di CO₂ e a migliorare la qualità dell'aria nelle città in cui operiamo. Parallelamente, le nostre campagne contro lo spreco alimentare hanno raggiunto risultati importanti: grazie alla collaborazione con realtà locali, abbiamo donato 200 tonnellate di cibo, equivalenti a oltre

due milioni di pasti, a beneficio degli animali domestici più bisognosi. Un ulteriore passo è stato la definizione di un Piano di Sostenibilità ambizioso e strutturato, accompagnato dall'istituzione di un'apposita governance dedicata, orientata al raggiungimento di risultati concreti. È stato inoltre creato un Comitato Operativo per la Sostenibilità, formato da professionisti di diversi ambiti funzionali, che lavora in sinergia per garantire un approccio integrato e multidisciplinare. A sottolineare l'importanza della sostenibilità nella nostra struttura aziendale, è stata istituita la figura del Sustainability Officer, tra i membri dell'Organo Amministrativo, con il compito di guidare e monitorare il percorso strategico in questo ambito. Per i prossimi anni, ci impegniamo a ridurre le emissioni di CO₂ implementando soluzioni di efficienza energetica e promuovendo una gestione operativa efficiente per ridurre rifiuti e sprechi. Contestualmente, ci dedicheremo a creare un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante. Rafforzeremo un modello di governance strutturato, etico e orientato alla gestione del rischio, e promuoveremo i principi della sostenibilità lungo la nostra catena del valore. Inoltre, continueremo a sviluppare iniziative sociali e di sostegno alle associazioni del territorio, ponendo sempre grande attenzione alla salute e al benessere dei pet.

Questo Bilancio sintetizza il nostro impegno, le attività svolte, gli impatti generati e i risultati raggiunti nei confronti dei nostri stakeholder. È parte integrante di un percorso sempre più articolato e strategico, che mira a integrare in modo sistematico le tematiche ESG (Environmental, Social, Governance) all'interno del nostro business, dalle politiche dedicate alle persone alle strategie ambientali, fino alla definizione di un piano strategico di sostenibilità per il futuro.

Siamo consapevoli che il cammino verso la sostenibilità sia sfidante ma imprescindibile. Solo attraverso un impegno condiviso e continuo potremo generare un cambiamento reale e duraturo. Questo documento nasce dal desiderio di raccontare con trasparenza il nostro percorso e i nostri impatti ambientali, sociali e di governance, offrendo una panoramica chiara e completa della nostra identità e della direzione intrapresa.

Il 2024 è stato un anno ricco di sfide e opportunità, segnato dalla complessità del contesto di mercato, ancora influenzato dalla crisi delle materie prime, e dalla necessità di rispondere alle esigenze dei nostri clienti che desiderano il meglio per il proprio pet anche in un contesto di inflazione elevata. Affrontare queste sfide richiederà risorse, impegno e collaborazione: investire sulle nostre persone, con competenza e determinazione, sarà la chiave per gestire con successo le complessità del presente e costruire il futuro.

Vi ringraziamo sinceramente per il vostro costante sostegno e collaborazione. Continueremo a lavorare insieme per promuovere un domani più sostenibile e responsabile.

L'Amministratore Delegato
Stefano Di Bella

2024



+20 anni di esperienza

297 punti vendita in tutta italia



4 cliniche veterinarie

2 ambulatori

+ 1400
dipendenti

18
regioni d'Italia



+2 mil. pasti donati in beneficenza

valore economico generato pari a **284.974.621 €**

76% dipendenti donne



veicoli elettrici
per il servizio di home delivery

UNI ISO 45001
Ottenimento della certificazione



Pubblicazione Bilancio di Sostenibilità in conformità agli Standard GRI

1. D.M.O Pet Care

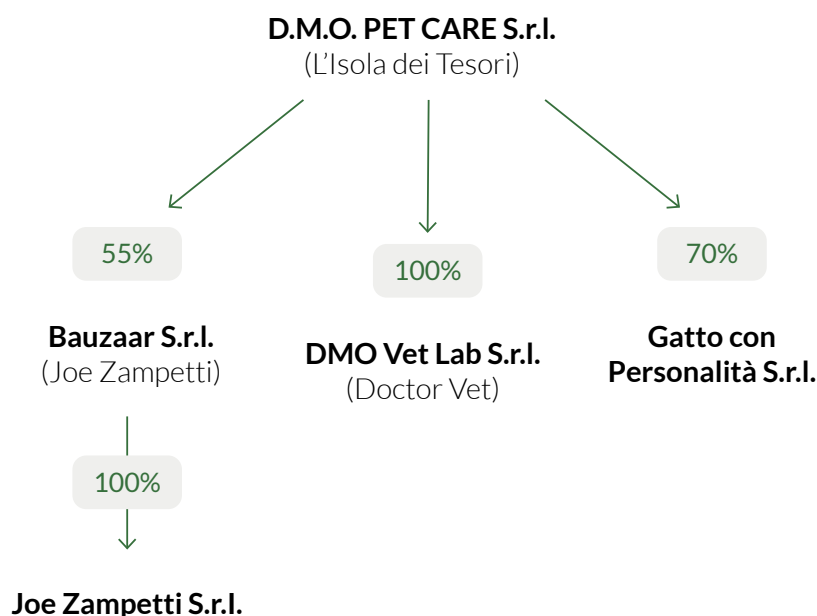


1.1 CHI SIAMO: STORIA ED EVOLUZIONE

[GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6]

Il Gruppo D.M.O. Pet Care opera in Italia nel settore della commercializzazione, tramite punti vendita fisici e online, di prodotti per l'alimentazione degli animali domestici e accessori per il loro benessere, nonché nel settore veterinario.

Il Gruppo è composto da quattro aziende: la capogruppo D.M.O. Pet Care S.r.l. e le sue controllate, D.M.O. Vet Lab S.r.l., Gatto con Personalità S.r.l. e Bauzaar S.r.l., che a sua volta controlla Joe Zampetti S.r.l.. Di seguito si riporta l'organigramma societario.



La presenza principale del Gruppo è nel **commercio al dettaglio**, con numerosi punti vendita a insegna "**L'Isola dei Tesori**" principalmente nel Nord e nel Centro Italia. Grazie all'acquisizione di una quota di maggioranza nel 2022 di Bauzaar S.r.l., il Gruppo sta gradualmente espandendo la propria presenza nel Sud Italia mediante i punti vendita ad insegna "**Joe Zampetti**" e il relativo canale di e-commerce "**Bauzaar.it**". Oltre alla vendita al dettaglio diretta, il Gruppo offre anche servizi di assistenza veterinaria specializzata attraverso cliniche e ambulatori veterinari ad insegna "**Doctor Vet**".

La sede direzionale del Gruppo, dove vengono gestite le attività di indirizzo strategico, amministrative e finanziarie, si trova a Monselice (PD), mentre la sede legale si trova a Pernumia (PD).

C'è un'Isola
dove trovi tutto
per il tuo pet





D.M.O. Pet Care S.r.l. si occupa della distribuzione al dettaglio di prodotti e alimenti per animali domestici attraverso una rete di punti vendita a insegna “**L’Isola dei Tesori**”. L’Isola dei Tesori si propone nel mercato italiano del Pet Care con un assortimento di prodotti di qualità ed un’ampia offerta di servizi personalizzati. La Società gestisce direttamente **295 punti vendita**, prevalentemente nel Centro-Nord Italia, e fornisce prodotti all’ingrosso ad aziende terze affiliate. Inoltre, nel 2022 è stato lanciato con successo un canale di vendite online denominato “**Isola.it**”.

L’Isola dei Tesori si distingue nel mercato italiano del Pet Care anche grazie alla proposta innovativa di **negozi One-Stop-Shop** che offrono “tutto per il tuo pet in un unico luogo”. Il concept prevede di affiancare alla vendita di prodotti una serie di servizi volti al benessere dei pet. In tal senso, L’Isola dei Tesori si configura come una **Pet Care company**, andando oltre le logiche del suo settore di riferimento, il retail. Tra i servizi volti alla cura, l’igiene e la bellezza degli animali domestici, il modello One-Stop-Shop prevede:

- il servizio di toelettatura, per la cura del pelo dei pet da parte di toelettatori professionisti;
- il servizio di lavanderia self-service per il lavaggio e l’asciugatura degli accessori degli amici a quattro zampe;
- il contatto con compagnie assicurative per la copertura delle spese veterinarie, la tutela legale, la Responsabilità Civile (RC), le spese di ricerca e la possibilità di contattare gratuitamente specialisti veterinari 24 ore su 24;
- il servizio di “acquariologia” per l’analisi dell’acqua e dell’avviamento e manutenzione degli acquari, nonché per il supporto per pianificare e personalizzarne l’allestimento;
- il servizio di consulenza telefonica veterinaria attivo 24 ore su 24;
- il servizio di acquisto online click&collect;
- il servizio di acquisto prodotti in abbonamento (Isola Plus);
- il servizio di consegna a domicilio dei prodotti per il pet.



D.M.O. Vet Lab S.r.l., controllata al 100% da D.M.O. Pet Care S.r.l., gestisce cliniche e ambulatori veterinari a insegna “**Doctor Vet**”, come servizio complementare alle attività della Capogruppo. In particolare, nel 2024 sono operativi due ambulatori veterinari, uno a Rozzano (MI) e uno a Busto Arsizio (VA), e **quattro cliniche veterinarie** situate a:

- Parma
- Buccinasco (MI)
- Piacenza
- Trieste

Tra queste, si segnala che la clinica di Trieste è stata inaugurata nel 2024.

Le cliniche sono localizzate nei pressi dei punti vendita L'Isola dei Tesori, coerentemente con la strategia aziendale e si suddividono in ambulatori, cliniche grandi e medie, a seconda delle proprie dimensioni, aree di riferimento, e base di clienti de L'Isola dei Tesori. La gamma dei servizi forniti da DoctorVet comprende medicina interna, chirurgia, diagnostica, prestazioni specialistiche e degenza.



Bauzaar S.r.l.



Bauzaar S.r.l., controllata al 55% da D.M.O. Pet Care S.r.l. e controllante al 100% di Joe Zampetti S.r.l., gestisce un servizio di Pet e-commerce “**Bauzaar.it**” per la vendita di prodotti e alimenti per animali domestici. Inoltre, la società è attiva, ad insegna “**Joe Zampetti**”, nella vendita al dettaglio di prodotti nel settore pet, contando 22 punti vendita localizzati in Puglia e Molise. Oltre alla vendita, fornisce una serie di servizi volti al benessere dei pet, tra cui il servizio di toelettatura, di lavanderia self-service e di consegna a domicilio dei prodotti per il pet. Bauzaar S.r.l. ha sede a Trani (BT) ed è iscritta presso il Registro delle Imprese di Bari.

Gatto con Personalità S.r.l.



Gatto con Personalità S.r.l., controllata al 70% da D.M.O. Pet Care S.r.l., ha sede a Pernumia (PD) e risulta iscritta al Registro delle Imprese di Padova. La Società è specializzata nella vendita online di prodotti per gatti attraverso il proprio servizio e-commerce, primo negozio online ad essere interamente specializzato sul mondo felino. Il catalogo comprende un’ampia gamma di articoli: alimenti, prodotti per la salute, accessori come cucce, guinzagli e trasportini, giochi, lettieri e prodotti per la persona.

STORIA ED EVOLUZIONE

Il 16 settembre 2000 apre il primo negozio pet ad insegna L'Isola dei Tesori a Ponte S. Nicolò, Padova. Negli anni successivi, l'insegna si espande nell'Italia Nord Est.




Fondazione


Sviluppi societari e
crescita nel territorio


Innovazione


Sostenibilità


Riconoscimenti



I primi anni duemila vedono il consolidamento della presenza de L'Isola dei Tesori sul mercato e un ampliamento significativo nella sua rete di distribuzione. Infatti, il periodo tra il 2006 e il 2014 è marcato dall'apertura di ulteriori punti vendita, il cui numero sale a 98, e dal lancio della **partnership con Brico**, con la creazione dei corner L'Isola dei Tesori, oltre che dall'acquisizione di varie catene locali. Questo continuo percorso di sviluppo e miglioramento è coronato dal riconoscimento dell'Isola dei Tesori come **Insegna dell'Anno Italia** per la prima volta nel 2013. Dopo il 2013, L'Isola dei Tesori ha ottenuto il riconoscimento per altri 11 anni.

Negli anni successivi, la crescita prosegue attraverso l'apertura dei primi punti vendita in Toscana e ulteriori aperture nel Nord Est. Inoltre, avvengono diversi cambiamenti gestionali, caratterizzati dall'ingresso di un **nuovo Management Team**, che con il lancio nel 2016 del nuovo innovativo format **One-Stop-Shop**, permette a L'Isola dei Tesori di distinguersi sul mercato posizionandosi come **Pet Care company**. Lo stesso anno vede anche la nascita di D.M.O. Pet Care S.r.l.

Il concetto di One-Stop-Shop instaura una visione de L'Isola dei Tesori come singolo luogo a cui fare riferimento per il benessere dei propri pet sotto ogni punto di vista. È in questa ottica che, nel 2019, in seguito alla fondazione di **D.M.O. Vet Lab**, interamente controllata da D.M.O. Pet Care S.r.l., la prima clinica veterinaria ad insegna **Doctor Vet** apre a Parma.

Il 2021 vede un ulteriore cambiamento della realtà aziendale, con l'ingresso di **Pensinsula Capital**, co-partecipata da **Azimut Libera Impresa**. Questo cambiamento rappresenta un elemento chiave nel progetto di crescita ed espansione caratterizzante degli anni successivi, che vede in particolare un forte sviluppo nel Nord Ovest e nel Centro Italia.

Il progetto di espansione si concretizza già nel 2021-2022, quando D.M.O. Pet Care S.r.l. acquista la catena Zoomegastore presente in Lombardia ed entra anche nel capitale societario di **Bauzaar** con quota di maggioranza, acquisendo così la controllata **Joe Zampetti**, con l'obiettivo di facilitare l'espansione dell'insegna nel Sud Italia.

Infatti, il 2023 vede l'apertura del primo punto vendita in Campania a Battipaglia (SA) e in Calabria a Siderno (RC).

Nel corso del 2024 sono stati compiuti passi significativi verso un impegno concreto per la sostenibilità; tra le azioni tangibili che testimoniano tale percorso si segnala la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità. Nello stesso anno è stato raggiunto un ulteriore traguardo con l'apertura del punto vendita di Viterbo, che ha introdotto il programma di vendita di crocchette sfuse: un'iniziativa innovativa orientata alla riduzione degli sprechi e alla promozione di un consumo più responsabile.

Inoltre, nel 2024 è stata acquisita la partecipazione di maggioranza della Società Gatto con Personalità S.r.l. da parte di DMO Pet Care S.r.l., segnando un ulteriore passo verso l'espansione del Gruppo. L'acquisizione della totalità della Società sarà completata nel 2025. Per gli anni a venire, si prevedono ulteriori sviluppi grazie alle decisioni strategiche e ai progetti mirati attuati da D.M.O. Pet Care.

Presenza dei punti vendita in Italia



Mission

Rendere felici i Pet Lovers prendendosi cura del benessere dei loro Pet

La **mission del Gruppo D.M.O. Pet Care** è di “rendere felici i Pet Lovers prendendosi cura del benessere dei loro Pet”. Oltre che rappresentare l’obiettivo centrale del Gruppo, questo statement vuole rispondere alla necessità nel mercato italiano di un operatore fortemente specializzato nella cura del pet, che offre un servizio a 360 gradi e rappresenta un punto di riferimento per il numero, in costante crescita, di pet lovers sul territorio.

Per perseguire questa missione, D.M.O. Pet Care si impegna a fornire un’**offerta di alta qualità** per tutti gli animali domestici, selezionando prodotti da fornitori qualificati e formulando ricette a marchio proprio in collaborazione con medici veterinari. Infatti, i prodotti proposti da D.M.O. Pet Care soddisfano, oltre ai Pet e i Pet Lovers, i più elevati standard di sicurezza alimentare e qualità. Fondamentale al raggiungimento di questo obiettivo è il ruolo di D.M.O. Vet Lab S.r.l., la cui mission si riassume nell’intento di “realizzare una rete di cliniche di riferimento per i pet lovers in Italia, grazie ad una gamma completa di servizi veterinari avanzati e alla professionalità, all’etica e alla passione dello staff che si prende cura del tuo pet come faresti tu”.

I servizi di D.M.O. Vet Lab S.r.l. completano infatti il quadro creato dalle offerte de L’Isola dei Tesori e Bauzaar, la cui mission si allinea a quella del gruppo nel voler garantire uno standard di prodotto e servizio eccellente promuovendo l’accessibilità dei servizi agli amanti degli animali, e contribuiscono alla realizzazione di un modello One-Stop-Shop che offre “tutto per il pet in un unico luogo”, anche attraverso l’offerta di prodotti e servizi specializzati, di un’ottima assistenza alla vendita, e alla creazione e rafforzamento dell’omnicanalità.

A questi obiettivi si affianca la volontà di crescere, anche proseguendo la traiettoria di espansione nel territorio italiano che ha caratterizzato gli ultimi anni, e di continuare migliorare la propria offerta e le proprie iniziative fino a contribuire alla nascita di una vera e propria **community di Pet Lovers**. Per D.M.O. Pet Care, infatti, il benessere dei pet non passa solo attraverso l’offerta di prodotti di standard elevati ma anche attraverso le iniziative volte all’educazione e alla creazione di una cultura solidale, sia per i pet che per chi li ama, così come attraverso la tutela dell’ambiente. D.M.O. Pet Care è infatti consapevole dell’importanza di contribuire a creare valore nel proprio contesto di riferimento, anche integrando l’attenzione alle tematiche ESG in ogni aspetto del proprio operato. L’attenzione alla sostenibilità rappresenta la base per la creazione di un’offerta sempre migliore che incontri i bisogni dei Pet Lovers e per la cura del loro benessere, ed è quindi imprescindibile per il raggiungimento della mission aziendale.

1.2 GOVERNANCE AZIENDALE

[GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 405-1 a.]

In conformità a quanto previsto dall’art. 2380 del Codice Civile, il modello di corporate governance adottato dal D.M.O. Pet Care S.r.l. è di tipo “tradizionale”. Questo prevede la suddivisione dei poteri volitivi, decisionali e di controllo tra il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (anche il “C.d.A.” o il “Consiglio”) è l’organo esecutivo che detiene tutti i poteri di amministrazione e di gestione ordinaria e straordinaria della Società. La nomina dei membri del Consiglio avviene sulla base di criteri di competenza, esperienza e integrità, al fine di garantire una gestione efficace e responsabile dell’azienda. Il C.d.A. è nominato dall’Assemblea dei Soci.

Nel 2024, il Consiglio è stato riconfermato fino all’approvazione del Bilancio Finanziario al 31/12/2026 si compone di undici membri, il Presidente, l’Amministratore Delegato e nove consiglieri. In particolare, il 100% dei componenti è di sesso maschile, ed il 55% ha un’età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 45% è composto da figure con un’età superiore ai 50 anni. Di seguito si riporta il dettaglio sulla composizione del Consiglio di Amministrazione.

Ruolo	Cognome e nome	Indipendenza	Natura ruolo
Presidente del Consiglio di Amministrazione ¹	Celeghin Fabio	Dipendente	Esecutivo ²
Amministratore Delegato	Di Bella Stefano	Dipendente	Esecutivo ²
Consigliere	De La Rica Aranguren Javier	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Colavito Nicola	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Cortina Lapique Carlos	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Boggio Togna Alessandro	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Belletti Marco	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Muzio Pietro	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Magro Francesco	Indipendente	Non esecutivo
Consigliere	Sarkozy De Nagy-Bocsa Jean Nicolas Brice	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Martinez Avial Romero Rafael	Indipendente	Non esecutivo

¹ Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è un dipendente aziendale.
² Nei limiti delle deleghe conferite dal Consiglio di Amministrazione o dei poteri attribuiti da statuto.

Lo statuto di D.M.O Pet Care stabilisce che la determinazione della remunerazione degli amministratori investiti di particolari cariche, incluso il Presidente, sia attribuita al Consiglio di Amministrazione, previo parere del Collegio Sindacale. Tale prerogativa può essere esercitata sia al momento della nomina del Consiglio, sia in fasi successive del mandato. La struttura retributiva prevede che gli amministratori indipendenti e il Presidente percepiscano esclusivamente una retribuzione fissa. Al contrario, l'Amministratore Delegato riceve una remunerazione composta da una componente fissa e una componente variabile, quest'ultima legata al raggiungimento di obiettivi annuali. Attualmente, tali obiettivi sono principalmente di natura economico-finanziaria. Non sono ancora stati integrati indicatori di performance legati alla gestione degli impatti ambientali, sociali o sulla governance (ESG).

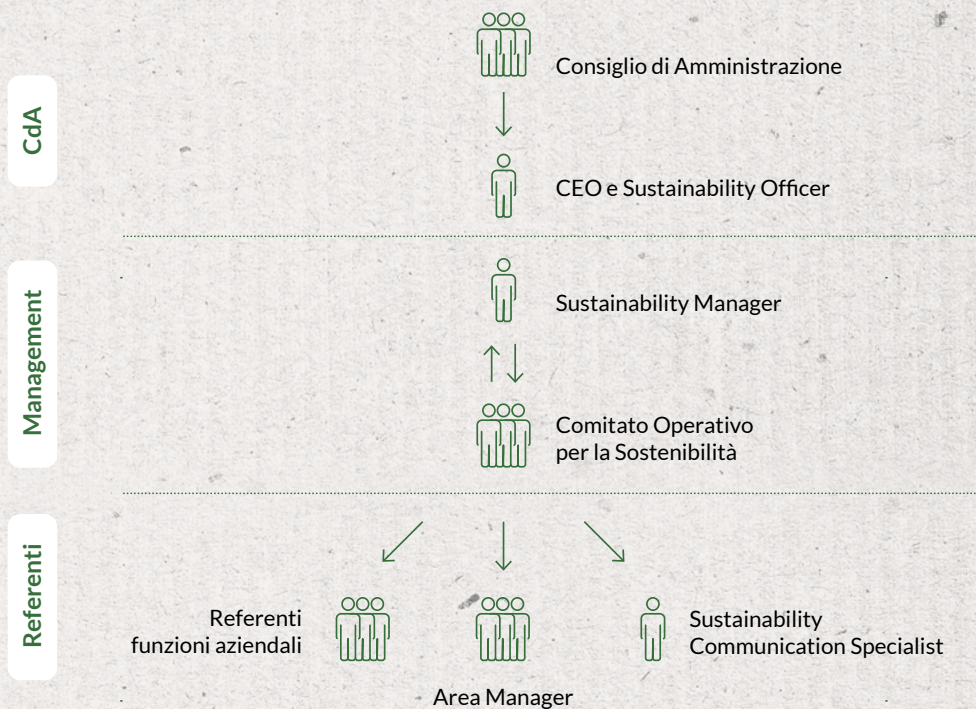
Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale ha il compito di vigilare sull'attività degli amministratori che fanno parte del Consiglio di Amministrazione e controllare che la gestione della Società si svolga nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo. Al 31.12.2024 il Collegio Sindacale risulta essere composto da cinque membri, di cui tre effettivi e due sindaci supplenti, di cui l'80% sono uomini e il 100% sono figure di età maggiore di 50 anni. Di seguito sono riportati i componenti del Collegio Sindacale.

Ruolo	Cognome e nome
Presidente del Collegio Sindacale	Trotta Francesco
Sindaco	Pea Fabrizio
Sindaco	Verzotto Gilberto
Sindaca supplente	Melapignano Carlamaria
Sindaco supplente	Ciabattoni Marco

Governance di sostenibilità

Per definire le linee strategiche in ambito ESG, è essenziale adottare una buona governance di sostenibilità. A partire dal 2024, il Gruppo D.M.O. Pet Care ha formalizzato la propria governance di sostenibilità, che prevede la definizione delle figure di Sustainability Officer e Sustainability Manager, nonché l'istituzione di un Comitato Operativo per la Sostenibilità che coinvolge tutte le funzioni aziendali. Il Sustainability Officer (Amministratore e consigliere con delega alla sostenibilità) ha il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative alle questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività d'impresa. Il Sustainability Officer si distingue per un impegno concreto verso il miglioramento continuo delle proprie competenze in ambito sostenibilità. Tale impegno è dimostrato dalla partecipazione a convegni che trattano tali tematiche. Il Sustainability Officer svolge un ruolo chiave nell'assistenza al Consiglio di Amministrazione per quanto riguarda le valutazioni e le decisioni strategiche legate alla sostenibilità aziendale. Le sue responsabilità includono il monitoraggio dell'evoluzione normativa, in particolare attraverso il confronto continuo con il Sustainability Manager, nonché la supervisione dell'impostazione e dei contenuti della reportistica annuale di sostenibilità. Mediante quest'ultima attività, garantisce l'aderenza ai principi di trasparenza, completezza e coerenza nella comunicazione agli stakeholder, fornendo un parere preventivo al Consiglio di Amministrazione prima dell'approvazione formale del Bilancio di Sostenibilità. Il Sustainability Manager rappresenta la risorsa aziendale responsabile delle iniziative e attività di carattere operativo e comunicativo in tema di Sostenibilità. Il Comitato Operativo è composto dai responsabili delle principali funzioni operative che caratterizzano il Gruppo DMO Pet Care e contribuiscono alla rendicontazione delle performance in ambito ESG dell'organizzazione.



Si segnala che ad oggi non sono presenti procedure di valutazione della performance del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

1.3 ETICA DI BUSINESS ED INTEGRITÀ

[GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-27, GRI 205-3, GRI 206-1]

Dal 2024, D.M.O. Pet Care S.r.l. si è dotata del Modello di Organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, un passo fondamentale per assicurare una gestione aziendale conforme alle migliori pratiche di settore. Tale modello, per cui è prevista formazione obbligatoria, rappresenta un quadro di riferimento volto a garantire il rispetto delle normative, delle leggi e dei regolamenti vigenti, nonché dei principi e delle procedure interni. In questo contesto, insieme all'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, il Consiglio di Amministrazione ha approvato per il 2024 l'adozione di un **Codice Etico** per DMO Pet Care S.r.l., distinguendolo da quello di Bauzaar S.r.l. e di Gatto con personalità S.r.l. che dispongono già del proprio documento, conforme a quello della Capogruppo. Il Codice Etico rappresenta il fondamento dei valori e dei principi che guidano l'operato della Società. Integrato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/2001, il Codice Etico si pone come guida concreta per garantire e assicurare il rispetto degli interessi di tutte le categorie di stakeholder, promuovendo comportamenti improntati su legalità, leale concorrenza, onestà, integrità e correttezza. La sua applicazione si estende a tutti coloro che operano per D.M.O Pet Care S.r.l., in modo diretto o indiretto e permanente o temporaneo. Al pari dell'azienda, anche i destinatari del Codice sono tenuti a rispettarne i principi di comportamento quali legalità, correttezza, onestà, integrità, imparzialità, equità ed uguaglianza, riservatezza e trasparenza, promuovendo relazioni etiche e costruttive. A tal proposito, nel 2025 è stata avviata un'attività di formazione in merito rivolta a tutti i dipendenti. D.M.O Pet Care S.r.l., nel rispetto delle normative nazionali ed europee, ha adottato nel 2024 un sistema di segnalazione interna conforme al D.Lgs. 24/2023 in materia di Whistleblowing. Tale sistema, tenendo conto di quanto previsto dal Codice Etico e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo, garantisce la tutela del whistleblower, consentendo di segnalare comportamenti illeciti o irregolari senza timore di ritorsioni. Tra i soggetti che hanno diritto di presentare segnalazioni vi sono dipendenti, collaboratori esterni, fornitori di beni o servizi, professionisti e consulenti, tirocinanti, ex dipendenti, soci. Le segnalazioni possono riguardare eventuali comportamenti illeciti, illegittimi o scorretti che si ritengono essersi verificati all'interno dell'organizzazione aziendale o nell'ambito dei rapporti che soggetti terzi intrattengono con la Società. Le segnalazioni possono essere presentate tramite la piattaforma online messa a disposizione dalle società del Gruppo, tramite lettera raccomandata, canali esterni all'azienda. Il sistema assicura la riservatezza dell'identità del segnalante e del contenuto delle segnalazioni, evitando ogni forma di divulgazione non autorizzata.

D.M.O. Pet Care ha confermato la sua posizione come azienda impegnata e responsabile, mantenendo elevati standard etici e legali. In questo contesto, nel corso del 2024, il Gruppo ha evitato casi significativi¹ di non conformità a leggi e regolamenti, non incorrendo in sanzioni pecuniarie.

³ Per "significativi" si intendono episodi che superano determinate soglie interne di rilevanza, definite sulla base di gravità, estensione, eventuale sanzione ricevuta e un valore economico pari o superiore a 5.000 euro.

Inoltre, nel 2024, non si sono registrati casi di corruzione, comportamenti anticoncorrenziali, né violazioni delle leggi antitrust e pratiche monopolistiche.

Si precisa che, qualora vengano sollevate gravi e fondate criticità da parte degli stakeholder attraverso i canali di reclamo messi a disposizione dall'organizzazione (piattaforma whistleblowing), il Consiglio di Amministrazione ne viene informato. Nel corso del 2024, tuttavia, non sono state ricevute segnalazioni da comunicare.

Un altro fattore in cui il Gruppo si distingue, riguarda infine la capacità di offrire prodotti sicuri e di qualità elevata, promuovendo relazioni basate sulla fiducia e sulla cooperazione con tutti gli stakeholder, nel rispetto della normativa vigente e degli standard etici più elevati. Tutti i principi sopra citati riflettono l'impegno continuo e costante dell'azienda verso una gestione responsabile, orientata alla creazione di valore condiviso, affinché tutte le parti interessate possano beneficiare della crescita e dello sviluppo sostenibile dell'azienda.



1.4 CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

[GRI 201-1]

Il valore economico generato da D.M.O. Pet Care e distribuito agli stakeholder è illustrato nel seguente schema del valore generato, trattenuto e distribuito. Questo valore deriva dalla somma dei ricavi provenienti dalla vendita di servizi e prodotti, unitamente ad altri proventi quali proventi finanziari e altri guadagni, al netto di ammortamenti e svalutazioni. I dati seguenti sono basati sullo schema di conto economico utilizzato nel Bilancio Finanziario Consolidato di D.M.O. Pet Care al 31 dicembre 2024.


Nel corso del 2024, il **valore economico generato** è stato di 284.974.621 euro, in crescita rispetto a quello generato nel 2023 che corrispondeva a 270.559.522 euro. Questo valore è stato redistribuito agli stakeholder per il 94% attraverso diverse modalità, tra cui la remunerazione dei fornitori, del personale, dei finanziatori e della Pubblica Amministrazione per gli oneri e le imposte. In termini di **valore economico distribuito**, infatti, nel corso del 2024 è stato registrato un totale pari a 266.893.628 euro, in crescita rispetto al 2023. Tra gli stakeholder che hanno maggiormente beneficiato delle attività di D.M.O. Pet Care, i fornitori si sono distinti ottenendo il 79% del valore distribuito, dovuto principalmente all'acquisto della merce. Le persone del Gruppo, componente fondamentale della catena del valore aziendale, hanno ricevuto circa il 17% del valore distribuito, destinato al pagamento dei salari. Inoltre, parte del valore economico è stato diretto in investimenti verso la comunità, con 1.209.617 euro devoluti ad Onlus tramite erogazioni liberali o donazioni in natura.

Valore economico diretto generato e distribuito

[GRI 201-1] - Euro	2023	2024
Valore economico generato	270.559.522	284.974.621
Valore economico distribuito	250.510.173	266.893.628
Valore economico trattenuto	20.049.349	18.080.993

Analisi del valore economico distribuito

[GRI 201-1] - Euro	2023	2024
Costi operativi	201.477.570	213.244.163
Salari e stipendi dei dipendenti	40.400.572	45.157.587
Pagamenti ai fornitori di capitali	4.497.004	5.293.987
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	3.358.788	1.988.274
Valore distribuito alla Comunità	776.239	1.209.617
Totale Valore Distribuito	250.510.173	266.893.628

A close-up photograph of a person's hand reaching upwards, with fingers slightly curled, towards a dense background of green leaves and branches. The lighting is warm and natural, creating a soft, ethereal atmosphere. A small, simple ring is visible on the ring finger. The overall composition suggests a connection with nature and environmental themes.

2. L'approccio alla sostenibilità

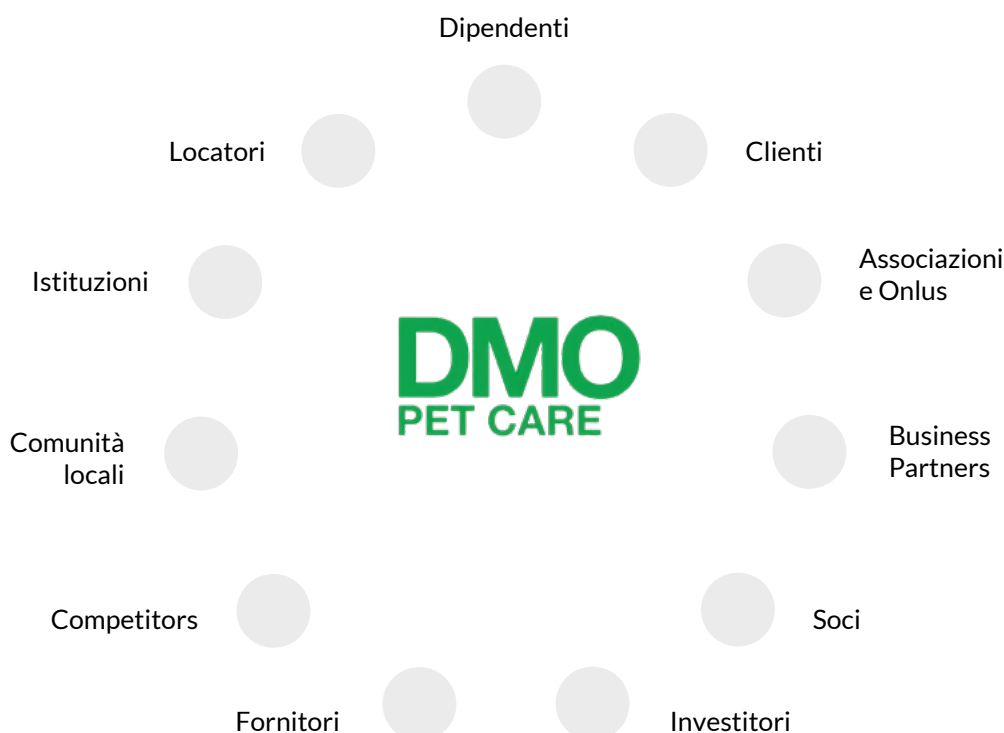
2.1 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

[[GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3]

D.M.O. Pet Care opera nella distribuzione organizzata di alimenti e prodotti per il benessere degli animali domestici, fornendo anche servizi correlati. Durante lo svolgimento delle proprie attività commerciali, il Gruppo pone attenzione alle implicazioni **sociali, ambientali ed economiche** che esse comportano.

Nel corso delle sue operazioni, D.M.O. Pet Care interagisce con diverse categorie di stakeholder, definiti come tutti quegli individui che possono influenzare il Gruppo o subire l'influenza degli effetti diretti e indiretti delle relative operazioni di business. Nel proprio percorso orientato allo sviluppo sostenibile, D.M.O. Pet Care riconosce il ruolo chiave ricoperto dai propri stakeholder, i quali costituiscono l'elemento fondante dell'affidabilità e della reputazione del Gruppo. A tal proposito, nel 2023 è stata condotta una valutazione delle **principali categorie di stakeholder** identificate da D.M.O. Pet Care che, a partire da un'analisi di benchmark di settore, ha preso in esame le proprie attività aziendali e il ruolo del Gruppo nella comunità in cui opera.

Di seguito sono riportate le **11** categorie di stakeholder principali per il Gruppo in termini di influenza e dipendenza.



	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici presso i punti vendita • Comunicazione continua tramite e-mail, telefono, social media, posta • Sito web aziendale • Canale di servizio clienti • Survey dedicate • Partecipazione ad eventi e collaborazioni
Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea dei soci • Comunicazione attraverso relazioni e bilanci
Business Partners	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici • Collaborazioni
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Programmi di formazione e sviluppo professionale • Comunicazione interna • Survey interne e analisi di clima lavorativo • Incontri aziendali
Investitori	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche • Comunicazione attraverso comunicati stampa, relazioni e bilanci
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti con l'Ufficio Marketing & Acquisti • Attività di valutazione dei fornitori • Collaborazioni
Competitors	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ad eventi e conferenze settoriali
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Confronti periodici con i rappresentanti delle Istituzioni
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti di sostegno al territorio • Partecipazione ad eventi locali
Locatori	<ul style="list-style-type: none"> • Confronti periodici
Associazioni e ONG	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici • Partecipazione ad eventi e collaborazioni



Analisi di materialità

In conformità agli Standard GRI, D.M.O. Pet Care ha avviato nel 2023 un processo di analisi di materialità per esaminare gli aspetti non finanziari rilevanti per il Gruppo e gli Stakeholder precedentemente citati. Inizialmente il processo si è basato su diverse analisi e studi, tra cui, come precedentemente menzionato, un'analisi di benchmark sui concorrenti ed aziende operanti nello stesso contesto e un'analisi di settore, al fine di comprendere le categorie di stakeholder rilevanti e gli **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali** di D.M.O. Pet Care sull'economia, sulle persone, sull'ambiente e sui diritti umani. In questa fase, sono state considerate le linee guida stabilite da organizzazioni internazionali e da fonti autorevoli, come il Sustainability Accounting Standards Board (SASB), i Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) e l'annuario S&P Global Yearbook. Tale analisi ha inoltre tenuto conto anche delle attuali normative in ambito sostenibilità a livello nazionale ed europeo, incluse quelle in fase di sviluppo.

Al fine di ottenere un'analisi di materialità completa, inclusiva e realistica, considerare il punto di vista degli stakeholder è essenziale. L'analisi di materialità consiste nell'identificazione di tematiche rilevanti che riflettono gli impatti del Gruppo in ambito ESG. La prospettiva degli stakeholder pertanto contribuisce ad una comprensione approfondita delle questioni più significative per il Gruppo e la comunità di riferimento. Nell'ambito di questo approccio, sono state inizialmente identificate le categorie di stakeholder rilevanti per il Gruppo e successivamente prioritzate in base alla loro rilevanza.

A seguito dell'identificazione degli impatti economici, ambientali e sociali derivanti dalle operazioni del Gruppo, questi sono stati suddivisi in positivi e negativi, attuali e potenziali in base alla propria natura e tipologia. Gli impatti attuali derivano da azioni e scelte passate o in corso all'interno del Gruppo, manifestandosi attualmente, mentre gli impatti potenziali sono quelli che potrebbero verificarsi in futuro, ma che attualmente non sono ancora avvenuti o completamente realizzati.

Successivamente, gli impatti sono stati valutati sulla base della loro **significatività**, considerando scala, portata e probabilità. Tale valutazione è stata condotta attraverso un workshop dedicato comprendente due fasi di votazioni online: la prima, in cui il top management ha espresso la rilevanza di ciascun impatto, e la seconda, rappresentante la prospettiva degli stakeholder di riferimento sulla rilevanza degli impatti.

Unavolta raccolte le valutazioni, gli impatti sono stati prioritzati in base alla loro rilevanza e correlati a una lista di tematiche materiali, rappresentative degli impatti analizzati, che costituiscono l'oggetto di analisi della reportistica di sostenibilità. Le tematiche sono poi state approvate dal Comitato Operativo per la Sostenibilità e dall'Amministratore Delegato e Sustainability Officer.

Nel corso del 2024 sono state aggiornate le analisi di benchmark e di settore, che hanno confermato anche per questo anno di rendicontazione la validità dei temi materiali e dei relativi impatti positivi, negativi, attuali e

potenziali identificati nell'analisi di materialità condotta nel 2023.

Di seguito si riporta la lista degli impatti oggetto di valutazione raggruppati in tematiche materiali in **ordine di priorità** per D.M.O. Pet Care. Gli impatti analizzati sono peculiari del settore in cui opera il Gruppo e devono essere considerati all'interno del contesto della relativa tematica di sostenibilità.

Risultati Analisi di Materialità 2023		
Tematiche Materiali	Impatti generati	Natura degli impatti
Gestione e soddisfazione dei clienti	Fidelizzazione dei clienti ed aumento delle vendite	Attuale Positivo
Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	Miglioramento del benessere degli animali domestici	Attuale Positivo
	Impatti generati sulle comunità locali ed implementazione di programmi di sviluppo	Attuale Positivo
Sicurezza, benessere e sviluppo dei lavoratori	Miglioramento della retention e sviluppo professionale dei dipendenti	Attuale Positivo
	Promozione di condizioni di lavoro stabili e dignitose	Attuale Positivo
	Promozione di pari opportunità e di un ambiente di lavoro privo di discriminazioni	Attuale Positivo
	Infortuni e malattie sul luogo di lavoro	Attuale Negativo
	Promozione della salute dei dipendenti e di attività di well-being	Attuale Positivo
Etica di business, compliance, trasparenza e corruzione	Conformità a leggi, normative e standard applicabili	Attuale Positivo
	Violazione di norme e regolamenti ed episodi di corruzione	Potenziale Negativo
Marketing e comunicazione trasparente	Comunicazione ingannevole nei confronti dei clienti con possibili rischi reputazionali e monetari	Potenziale Negativo
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi	Miglioramento della soddisfazione e della fiducia dei clienti	Potenziale Positivo
	Impatto negativo sulla salute degli animali	Potenziale Negativo
Gestione responsabile della catena di fornitura	Promozione di una filiera etica e sostenibile	Potenziale Positivo
	Potenziali problemi di qualità o conformità	Potenziale Negativo
Privacy, sicurezza ed etica dei dati	Protezione della privacy e dei dati degli Stakeholder del Gruppo	Attuale Positivo
	Violazione dei sistemi informatici aziendali	Potenziale Negativo

Risultati Analisi di Materialità 2023

Tematiche Materiali	Impatti generati	Natura degli impatti
Consumi energetici ed emissioni	Consumo di energia, con conseguente generazione di emissioni di gas ad effetto serra	Attuale Negativo
	Implementazione di sistemi di efficienza energetica	Potenziale Positivo
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	Riduzione degli sprechi ed efficienza operativa	Potenziale Positivo
	Produzione di rifiuti e scarti	Attuale Negativo
Packaging sostenibile	Riduzione dell'impatto ambientale e promozione di un'immagine aziendale sostenibile	Potenziale Positivo

Si segnala che il Consiglio di Amministrazione è informato in merito all'analisi di materialità, esaminando tutti gli impatti significativi identificati e verificandone la coerenza con gli obiettivi strategici e le priorità degli stakeholder. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione ha delegato all'Amministratore Delegato il ruolo di supervisione nella gestione degli impatti relativi all'economia, all'ambiente e alle persone, inclusi i processi di due diligence e il coinvolgimento degli stakeholder.

2.2 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

D.M.O. Pet Care, consapevole di poter contribuire ad uno sviluppo sostenibile e della necessità di incorporare principi di sostenibilità in tutte le proprie attività di business, ha deciso di adottare una strategia di sostenibilità mediante la definizione di un Piano di Sostenibilità composto da obiettivi con orizzonti temporali distinti di breve, medio e lungo termine. Nello specifico, le aree di intervento su cui si articola il piano sono:

- Punti vendita;
- Prodotto;
- Dipendenti, etica e compliance;
- Clienti, pet, comunità locali.

In particolare, D.M.O. Pet Care ha individuato delle linee strategiche di sostenibilità, che rappresentano le linee di indirizzo per gli obiettivi strategici del Gruppo per i prossimi anni. Di seguito si riportano le linee strategiche:

Linee strategiche di sostenibilità



Ridurre le emissioni CO₂ ed implementare soluzione di efficienza energetica



Promuovere una gestione operativa efficiente al fine di ridurre i rifiuti e gli sprechi



Promuovere un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante



Promuovere un modello di governance strutturato, etico e orientato alla gestione del rischio



Promuovere il benessere dei pet e la soddisfazione dei pet lovers



Sviluppare iniziative sociali e di sostegno alle associazioni del territorio



Promuovere i principi della sostenibilità lungo la catena di fornitura

Il Piano di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2024, con target ed obiettivi specifici e misurabili, che il Gruppo si impegna a raggiungere nei tempi prestabiliti, in un'ottica temporale di 1-4 anni.



3. Responsabilità sociale

3.1 PRODOTTI E SERVIZI SICURI E DI QUALITÀ

[GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-2, GRI 417-3]

D.M.O. Pet Care si impegna per garantire elevati standard di qualità e sicurezza per i propri prodotti e servizi al fine di assicurare la soddisfazione e la sicurezza dei consumatori e dei loro animali.



91

dipendenti formati sul
tema dell'acquariologia

83

dipendenti formati sul
tema della toelettatura



In particolare, oltre alla commercializzazione di prodotti industriali a marchio terzi di numerose categorie di prodotti, ciascuna delle quali caratterizzate da standard specifici di sicurezza e qualità, DMO Pet Care S.r.l. si distingue per lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti food e non food a marchio proprio.

Il Regolamento (UE) 2023/988, noto come General Product Safety Regulation (GPSR), al quale DMO Pet Care risulta assoggettata sia in quanto fabbricante di prodotti a marchio proprio, sia in quanto commerciante di prodotti a marchio terzi, ha introdotto un quadro normativo rigoroso per garantire la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato dell'Unione Europea.

Nel corso del 2024, DMO Pet Care S.r.l. ha implementato un **Sistema di Conformità** secondo il GPSR sviluppato sulla base dello Standard internazionale ISO 10377:2013(E), che fornisce linee guida per la valutazione e la gestione della sicurezza dei prodotti destinati al consumo, aiutando a identificare e ridurre i pericoli e a gestire i rischi lungo l'intero ciclo di vita del prodotto. Lo standard mira a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori, ma anche a fornire informazioni essenziali per l'uso e lo smaltimento sicuri dei prodotti e ad assistere i governi nel migliorare la sicurezza dei prodotti.

Pertanto, è stato adottato un approccio proattivo alla gestione dei rischi legati al prodotto e alla trasparenza documentale. Questo Sistema permette di monitorare, gestire e valutare la sicurezza dei prodotti, e consiste in quanto segue:

- selezione, qualifica, monitoraggio dei fornitori;
- elezione dei prodotti e raccolta delle informazioni sugli stessi;
- identificazione dei pericoli;
- valutazione dei rischi;
- identificazione e implementazione di misure di riduzione del rischio;
- identificazione e riduzione dei rischi nel processo di produzione;
- implementazione di processi per tracciare e identificare i prodotti;
- comunicazione di informazioni sull'uso e sulle avvertenze ai consumatori;
- monitoraggio del prodotto sul mercato;
- gestione degli incidenti, incluse notifiche, ritiri e richiami.

Per quanto riguarda il primo punto, la selezione dei nuovi fornitori segue un processo di qualifica generale e nel caso dei fornitori a marchio prevede un programma di audit presso gli stabilimenti terzi e una fase di analisi dei prodotti e delle materie prime. Per maggiori informazioni sul processo di selezione e qualifica dei fornitori si rimanda alla sezione *“Catena di fornitura”* di questo paragrafo.

La corretta applicazione del **Sistema di Conformità** garantisce che siano attuate le procedure necessarie affinché tutti i prodotti siano conformi all’obbligo generale di sicurezza previsto dal GPSR e che siano accompagnati da istruzioni e informazioni chiare sulla sicurezza e adeguate avvertenze in una lingua che possa essere facilmente compresa dai consumatori. Per maggiori informazioni sull’etichettatura dei prodotti si rimanda alla sezione *“Comunicazione trasparente”* di questo paragrafo.

L’Isola dei Tesori si impegna concretamente per la salute e la sicurezza dei consumatori, valutando gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori del 100% dei prodotti sia a marchio privato che dei prodotti dell’industria di marca anche attraverso audit sui fornitori. Questo dato non solo evidenzia l’attenzione della compagnia nei confronti di questioni cruciali, ma sottolinea anche il loro impegno costante per affrontare con serietà il tema della salute e sicurezza legato ai loro prodotti.

Inoltre, è importante sottolineare che durante il periodo di rendicontazione, **D.M.O. Pet Care ha mantenuto uno standard elevato, senza episodi significativi³ di non conformità accertati e/o sanzionati relativi agli impatti sulla salute e sicurezza dei propri prodotti e servizi nel 2024.** Nel corso del periodo considerato, il Gruppo non ha infatti ricevuto dichiarazioni scritte da parte di un organismo ufficiale di regolamentazione né autorità dedicate o consumatori che identificassero violazioni rilevanti con un effettivo impatto sulla sicurezza dei clienti. Ogni segnalazione da parte dei consumatori, degli addetti ai negozi o dei laboratori o magazzini viene gestita come una non conformità secondo una specifica procedura interna, innescando un’indagine approfondita e l’implementazione di azioni correttive quando necessario.

Ogni reclamo riguardo a prodotti a marchio proprio, viene registrato sul “Registro dei Reclami D.M.O. Pet Care”, con lo scopo di mantenere uno storico delle segnalazioni e dei reclami, utile per il riesame periodico della situazione reclami in generale.

Questi sforzi riflettono il costante controllo di qualità di D.M.O. Pet Care e il suo impegno per garantire la sicurezza e la soddisfazione dei consumatori.

³ Per “significativi” si intendono episodi che superano determinate soglie interne di rilevanza, definite sulla base di gravità, estensione, eventuale sanzione ricevuta e un valore economico pari o superiore a 5.000 euro.

L'Isola dei Tesori offre, a marchio proprio, una gamma diversificata di linee di prodotti che coprono varie fasce di qualità, esigenze e prezzo al fine di poter soddisfare i fabbisogni di molti Pet e di tutti i relativi Pet Lovers. Tra i marchi principali si trovano **"Monopro"** e **"Forcepet"**.



La prima è caratterizzata da un'ampia gamma di alimenti secchi, umidi e snack formulati con un'unica fonte di proteine animali. Tali prodotti si possono abbinare tra di loro per stimolare l'appetito, favorire una corretta masticazione e aumentare l'idratazione del proprio cane.



Inoltre, nel 2023 è iniziato il **"programma Monopro"**, ossia un percorso alimentare per tutti i Pet Lovers che vogliono personalizzare l'alimentazione del proprio pet offrendo un mix di cibi umidi e secchi. Grazie al programma i Pet Lovers possono abbinare la giusta quantità di cibo secco e di cibo umido per un'alimentazione bilanciata e completa. **Il programma Monopro fornisce indicazioni personalizzate per il pet basandosi su caratteristiche specifiche dell'animale**, come specie (cane/gatto), taglia, età, stile di vita e preferenze alimentari. Nel 2024, gli utilizzatori di questo programma sono stati 2.199, in notevole crescita rispetto ai 1.400 accessi rilevati nel 2023.



Forcepet è una linea di integratori per cani e gatti disponibili in diverse texture: polvere, capsule, gel e paste. Ogni prodotto è formulato per integrare l'alimentazione quotidiana con nutrienti specifici, utili a supportare il benessere delle articolazioni, della pelle e del pelo, la salute intestinale, l'eliminazione dei boli di pelo, il metabolismo energetico e il rilassamento fisiologico.



Le altre linee di prodotto comprendono:

“O-life”, che si caratterizza per contenere un’elevata percentuale di carne fresca. La linea è stata realizzata pensando al pet nella sua completezza selezionando ingredienti di alta qualità, sapientemente miscelati per apportare nutrimento e per favorire il benessere del pet in ogni fase della sua vita;



“Naturalpet”, che si divide in tre sub brand a seconda delle esigenze dei consumatori;

“Dag & Ket”, che puntano alla convenienza. Sono studiati per l’alimentazione quotidiana del pet e sono ideali anche per famiglie con tanti animali, dato l’ottimo rapporto qualità/prezzo;



“Dental Joy”, che ha come obiettivo quello di favorire l’igiene orale nei cani. Propone degli snack funzionali, formulati con ingredienti specifici e una forma studiata per contribuire alla rimozione meccanica di placche e tartaro, contribuendo al benessere dentale quotidiano grazie anche alla presenza di vitamine e minerali.



“Crancito’s”, che unisce il gusto ancestrale alla naturalità degli ingredienti, offrendo snack per cani realizzati con ingredienti 100% naturali.

Un ulteriore brand a marchio proprio offerto dal Gruppo è **“Il Cibo di Beppo”**, disponibile sul sito di **Gatto con Personalità**, che offre una nutrizione completa e bilanciata, senza cereali.



Inoltre, L'Isola dei Tesori si distingue per la **diversificata gamma di servizi** dedicati al benessere degli animali domestici, che vengono offerti grazie a processi di reclutamento rigorosi e programmi formativi avanzati. L'utilizzo di sistemi di recruitment rigidi è una pratica fondamentale per garantire la qualità dei servizi offerti. A tal proposito, L'Isola dei Tesori privilegia il reclutamento di personale con diplomi provenienti da scuole specializzate nel settore del servizio corrispondente alla relativa futura mansione. Questa attenzione alla formazione è ulteriormente evidenziata dalle accademie interne create per fornire un'educazione approfondita e mirata al personale.



La **Groom Academy** rappresenta un esempio tangibile di tale impegno formativo. Questa scuola interna di toelettatura è stata sviluppata in collaborazione con esperti del settore, culminando nella creazione di un manuale completo per i toelettatori. Il manuale comprende norme di comportamento, corretto utilizzo dei prodotti e procedure standard per garantire la qualità del servizio offerto. **Nel 2024 L'Isola dei Tesori ha organizzato 155 giornate di formazione one-to-one, con sessioni di 7 ore, coinvolgendo 18 toelettatori dipendenti.** Questi percorsi formativi hanno consentito di valutare le competenze tecniche dei partecipanti, concentrandosi su aspetti quali la preparazione del pet, la gestione sicura degli animali, la capacità di utilizzare gli adeguati attrezzi, le abilità manuali, la conoscenza delle linee testa-corpo e delle razze, le tipologie di tosatura, la velocità di esecuzione e la cultura cinofila. Le attività formative, strutturate come training on the job individuale, hanno previsto affiancamenti professionali con toelettatori esperti del Gruppo,

con l'obiettivo di trasferire tecniche e competenze fondamentali. **La finalità principale del progetto è stata quella di favorire l'acquisizione delle tecniche fondamentali di toelettatura da parte dei nuovi operatori con limitata esperienza pratica**, oltre a promuovere lo sviluppo di competenze avanzate e specifiche per una selezione di professionisti già attivi all'interno della rete Isola. Oltre all'obiettivo principale di valutare le competenze, **l'attività ha anche facilitato il trasferimento di tecniche professionali tramite dimostrazioni pratiche**. In totale, 18 toelettatori sono stati coinvolti in attività formative della durata complessiva media di circa 60 ore ciascuno per un totale di 1.085 ore di formazione. Anche Joe Zampetti, attraverso i suoi punti vendita, fornisce un servizio di toelettatura di alta qualità, grazie ad un'attenta selezione e formazione del personale. I Pet Stores **Joe Zampetti**, si compongono infatti di personale appassionato del mondo degli animali da compagnia che garantiscono professionalità e qualità anche nella guida al percorso di acquisto della merce.

Analogamente, l'**Aqua Lovers Academy** è un'istituzione interna dedicata alla **formazione di esperti in acquariologia**. Il personale addetto a questo servizio è costituito prevalentemente da laureati in biologia marina o discipline affini, garantendo un elevato livello di competenza. L'accademia propone un programma completo che copre diversi aspetti legati al mondo acquatico, dalla consulenza alla gestione avanzata di acquari. In linea con la filosofia de L'Isola dei Tesori di contribuire al settore in crescita, l'"Aqua Lovers Academy" è aperta anche a coloro che intendono acquisire competenze esternamente. **Nel 2024 si è tenuta un'unica sessione di formazione tecnica agli acquariofili della durata di 8 ore alla quale hanno partecipato in totale 91 acquariofili.**

I servizi veterinari di D.M.O. Vet Lab S.r.l., a marchio **"Doctor Vet"**, costituiscono un pilastro fondamentale dei servizi offerti dal Gruppo. Il **personale specializzato** in diverse branche del settore veterinario, che include un comitato scientifico, **garantisce una gamma completa e professionale di servizi**. Questi comprendono medicina interna, chirurgia, diagnostica di laboratorio e per immagini, degenza e un'ampia proposta di prestazioni specialistiche e sono svolti da 50 professionisti che ricevono su appuntamento.

Un'importante evoluzione si è avuta **nel 2024 con l'apertura della clinica veterinaria di Trieste**, che ha portato a **sei** il numero totale di **strutture operative** del Gruppo. Di queste, due sono ambulatori veterinari, mentre le restanti quattro sono cliniche veterinarie. Questa espansione consolida ulteriormente la presenza del Gruppo sul territorio e il suo impegno costante verso il benessere degli animali.

La qualificazione e la specializzazione del personale testimoniano l'impegno continuo della Società a garantire cure veterinarie di alta qualità per il benessere degli animali domestici dei propri clienti. A tal proposito, nel corso del **2024 sono state promosse iniziative formative destinate ai veterinari**. In particolare, sono state erogate **due sessioni di formazione online**, ciascuna della durata di due ore, dedicate rispettivamente ai **temi**

dell'anestesia e dell'ecografia. Questi incontri sono stati organizzati grazie al contributo di medici specialisti, che, fungendo da relatori, hanno condiviso le loro competenze.

Inoltre, **DoctorVet** ha organizzato un ciclo di **tre sessioni formative**, rivolte ai medici dello Staff, erogate in presenza e **focalizzate sulla prevenzione legata ai Piani di Salute** adottati dal Gruppo. Ciascuna sessione, anch'essa della durata di due ore, si è svolta presso le cliniche veterinarie dell'azienda, con la collaborazione del Comitato Tecnico Scientifico. Nel complesso, queste iniziative hanno consentito di **coinvolgere un totale di 35 veterinari**, rafforzando le loro competenze attraverso un percorso ben strutturato, a testimonianza dell'impegno del Gruppo verso l'eccellenza professionale e la qualità dei servizi offerti.

In aggiunta agli eventi formativi menzionati, **nel 2024 sono state erogate ulteriori attività specifiche di formazione sui prodotti Private Label**, destinate agli addetti alle vendite a insegna L'Isola dei Tesori. Nello specifico sono state organizzate **8 sessioni formative in presenza presso i negozi e 3 webinar**, con l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei prodotti e potenziare le competenze del personale nella consulenza e nella vendita.

Infine, sia **L'Isola dei Tesori** che **Joe Zampetti** forniscono un servizio di **consegna a domicilio** al fine di soddisfare le esigenze di tutti i Pet Lovers. Di seguito, si riporta una panoramica dei servizi offerti da L'Isola dei Tesori, Joe Zampetti, Bauzaar e Gatto con Personalità.

Servizio	L'Isola dei Tesori	Joe Zampetti	Bauzaar.it	Gatto con personalità
Toelettatura	✓	✓		
Lavanderia self-service	✓	✓		
Servizio assicurativo	✓			
Servizio acquariologia	✓	✓		
Consulenza telefonica veterinaria	✓			
Consegna dei prodotti a domicilio	✓	✓		✓
Vendita online	✓		✓	✓
Vendita in negozio	✓	✓		

Catena di fornitura

D.M.O. Pet Care S.r.l., tra gli altri servizi offerti, si occupa della vendita di prodotti dell'industria di marca e di prodotti private label. D.M.O. Pet Care si impegna quotidianamente a garantire elevati standard di qualità dei prodotti offerti, proponendo al contempo un'offerta sempre più responsabile. Per farlo, la Società:

- migliora continuamente i profili nutrizionali dei prodotti a marchio proprio;
- fornisce informazioni chiare sugli ingredienti presenti all'interno dei prodotti private label;
- seleziona fornitori che rispondono alle esigenze del mercato anche in ottica di sostenibilità.

A tal proposito, D.M.O. Pet Care si impegna anche a gestire in modo etico e responsabile la propria catena di fornitura, instaurando rapporti strategici e di fiducia con i propri fornitori al fine di favorire la collaborazione ed il dialogo continuo.



È importante sottolineare che, sia per quanto riguarda l'offerta di prodotti dell'industria di marca, che per i prodotti private label, tutti i fornitori di D.M.O. Pet Care devono essere in conformità con tutte le leggi e normative nazionali.

Per raggiungere l'obiettivo di fornire prodotti private label sicuri e di qualità, **D.M.O. Pet Care S.r.l. ha definito un processo di selezione e qualifica dei fornitori potenziali. Le fasi di sviluppo dei prodotti private label sono:**

- 1 Definizione piano di sviluppo:** in questa fase avviene la proposta del piano di sviluppo dei singoli brand in linea con gli obiettivi di posizionamento qualitativo definito;
- 2 Scouting fornitori:** approvato lo sviluppo del brand, si contattano i possibili fornitori. Per ogni fornitore si procede con i controlli preliminari, al fine di effettuare le verifiche necessarie: possesso di certificazioni, conformità alla legislazione e rispetto dei diritti umani;
- 3 Raccolta proposte:** per ciascun prodotto viene richiesta la compilazione della scheda sviluppo prodotto, che contiene informazioni quali le caratteristiche qualitative di prodotto, i claims nutrizionali e non e il posizionamento di prezzo;
- 4 Panel test:** in questa fase, che viene effettuata secondo necessità, si organizzano dei test d'uso e assaggio svolti da un laboratorio esterno su un campione rappresentativo di consumatori, al fine di verificare l'appetibilità e qualità del prodotto;
- 5 Selezione fornitore e avvio progetto:** tra le varie proposte ricevute, si definisce il fornitore vincente e si procede con gli step successivi:
 - **Attivazione** dell'agenzia grafica per procedere con la **lavorazione del system grafico**;
 - Compilazione da parte del fornitore del **capitolato tecnico di prodotto**, contenente le caratteristiche e informazioni del prodotto;
 - **Avanzamento della fase di qualifica fornitore:** viene richiesta una serie di documentazioni utili e viene sottoposto un questionario che permette alla Società di svolgere le adeguate valutazioni, oltre che dal punto di vista finanziario, secondo criteri di qualità, salute e sicurezza alimentare e affidabilità. Tra gli aspetti che D.M.O. Pet Care S.r.l. va ad indagare attraverso tale **questionario** si trovano il possesso di certificazioni, correlate anche al benessere animale degli allevamenti e alla pesca sostenibile, l'origine delle materie prime impiegate, lo smaltimento dei rifiuti prodotti nella produzione del prodotto finito, sistema di gestione di eventuali reclami. Successivamente viene pianificato un audit presso il fornitore al fine di analizzare l'idoneità del sito produttivo, l'integrità del fornitore e sviluppare un eventuale piano di miglioramento qualora necessario;
- 6 Verifica testi legali:** dopo aver realizzato la grafica di ogni prodotto, si procede con la verifica legale delle diciture normative e volontarie e la veridicità dei claim al fine di garantire la **massima trasparenza** verso i consumatori finali. Approvate le grafiche, si autorizza la stampa dell'imballo e la produzione dei prodotti;
- 7 Uscita del prodotto sul mercato:** in questa ultima fase, avviene **l'uscita della prima produzione** dello specifico prodotto.

Packaging sostenibile

Il **packaging** ricopre un ruolo fondamentale e strategico nel proteggere i prodotti food ed **assicurarne la qualità e la sicurezza** nel tempo. Inoltre, fornisce importanti **informazioni sul profilo nutrizionale** del prodotto, il corretto smaltimento del contenitore e la provenienza degli ingredienti o il luogo di produzione.



D.M.O. Pet Care è consapevole della grande quantità di packaging associata ai prodotti offerti nei punti vendita e dell'impatto che questa ha sull'ambiente, soprattutto se smaltita in modo inappropriato.

Ridurre la quantità di rifiuti legata al packaging, aumentandone la riciclabilità e prediligendo packaging monomateriale, è di fondamentale importanza, soprattutto per i prodotti private label sui quali D.M.O. Pet Care S.r.l. ha più margine di cambiamento. In tale ambito, **D.M.O. Pet Care ha iniziato la propria sfida nel ricercare soluzioni più sostenibili** per il packaging dei prodotti a marchio proprio.

I criteri che definiscono il packaging sostenibile secondo D.M.O. Pet Care:

- **Prediligere la scelta di imballaggi monomateriali o componenti facilmente separabili** al fine di facilitarne la riciclabilità;
- **Eliminare gli imballaggi superflui** attraverso l'eco-design;
- **Promuovere la scelta di materiali alternativi alla plastica vergine**, come carta o plastica riciclata.

In questo contesto, collaborare con i propri fornitori risulta fondamentale e, per questo motivo, **la Società ha iniziato a mappare le diverse offerte di packaging disponibili dai fornitori attuali**. Per farlo, è stato costruito e sottoposto un questionario ai propri fornitori di packaging al fine di indagare le relative proposte in termini di tipi di materiale e design. Per quanto concerne i prodotti dell'industria di marca, **D.M.O. Pet Care non dispone di margine di modifica, ma può sensibilizzare i fornitori** affinché adottino soluzioni di packaging più sostenibili per i propri prodotti.

Comunicazione trasparente

Per D.M.O. Pet Care, il benessere dei pet passa anche tramite una **comunicazione diretta e trasparente, che permetta ai pet lovers di prendere decisioni informate** e favorisca la creazione di una community di riferimento per gli amanti degli animali.

Il primo impegno del Gruppo in questo senso è il totale rispetto dei decreti e quadri legislativi che regolano il marketing e le pratiche di comunicazione nel proprio contesto di riferimento. D.M.O. Pet Care si mantiene in continuo aggiornamento sugli sviluppi legislativi, anche grazie alla cooperazione con un consulente esterno.

In particolare, il Decreto Legislativo 26/2023, che recepisce la direttiva Omnibus, ricopre un ruolo centrale nella tutela dei consumatori, stabilendo le linee guida per delle pratiche commerciali e di comunicazione efficaci, moderne e corrette, sia nei confronti dei clienti che dei players nel settore. D.M.O. agisce nel pieno rispetto del decreto in ogni aspetto delle proprie strategie commerciali e comunicative, adempiendo alle direttive anche grazie ad un sistema integrato che facilita la gestione di prezzi e sconti, sia per la stampa delle etichette nei punti vendita, che per la modifica dei prezzi soggetti a sconto online. Inoltre, il GPSR, citato precedentemente, dal 13 dicembre 2024 disciplina la sicurezza dei prodotti di consumo immessi nel mercato dell'Unione Europea, sostituendo la precedente direttiva del 2001, incrementando la sicurezza dei consumatori, con un quadro normativo più complesso ed efficace che tiene conto delle sfide poste dal commercio elettronico e dalla crescente complessità dei mercati.



Lo stesso principio di totale conformità si applica alla selezione dei prodotti oggetto di sconti e promozioni, in considerazione delle limitazioni poste, a livello legale, su categorie come i prodotti farmaceutici o i pet stessi, e ai servizi di D.M.O. Vet Lab S.r.l., regolamentati da normative ancora più stringenti data la peculiare natura delle attività. In particolare, sia la normativa vigente in materia di informativa sanitaria che il Codice Deontologico dei Medici Veterinari stabiliscono restrizioni specifiche in merito alla produzione di contenuti informativi relativi alle prestazioni sanitarie, stabilendo che nell'interesse della tutela della salute pubblica questi si attengano strettamente ad informazioni di carattere funzionale ed esulino dal produrre materiale suggestivo o prettamente promozionale che possa inficiare il processo decisionale del paziente. D.M.O. Vet Lab S.r.l. rispetta pienamente queste linee guida, nell'interesse della tutela dei pazienti stessi e con l'obiettivo di produrre materiale informativo che sia corretto, etico ed in primo luogo strettamente funzionale alla salute e al benessere del pet, prioritaria sia per D.M.O. Vet Lab che per D.M.O. Pet Care.

Grazie all'impegno del Gruppo nel monitorare e rispettare puntualmente le normative vigenti, nel 2024 non si sono riscontrati episodi significativi³ di non conformità a regolamenti o codici volontari nell'ambito della comunicazione trasparente e del marketing.

Gli stessi principi di trasparenza vengono applicati all'etichettatura sia dei prodotti dell'industria di marca, sia dei prodotti private label. Il Gruppo riconosce infatti quanto **comunicare con chiarezza e trasparenza le caratteristiche della propria offerta sia fondamentale per tutelare il benessere dei pet**. A tal proposito, si segnala che nell'anno di rendicontazione non si sono verificati significativi³ casi di non conformità alle normative vigenti risultanti in un provvedimento sanzionatorio.

Per quanto riguarda la creazione di contenuti di marketing, il Gruppo sta dirigendo il proprio impegno verso la formalizzazione di linee guida per la selezione dei contenuti. Tale iniziativa ufficializzerà le pratiche di riferimento già in essere, che incarnano i principi deontologici della corretta comunicazione che esclude contenuti denigratori, discriminatori e non attinenti alla realtà. Inoltre, rifletterà l'impegno verso la creazione di contenuti utili alla comprensione dei bisogni dei pet, finalizzati alla sensibilizzazione e alla chiarezza nella comunicazione delle offerte del Gruppo.

In particolare, la comunicazione digitale ha un'importanza centrale e crescente nel panorama corrente. **L'Isola dei Tesori ha una presenza significativa sui canali social**, tramite i quali, applicando i principi discussi in merito alla comunicazione etica, trasparente e volta alla creazione di valore, si impegna sia a **stabilire un contatto diretto con i pet lovers**, che a **promuovere il benessere dei pet** attraverso la creazione di campagne

³ Per "significativi" si intendono episodi che superano determinate soglie interne di rilevanza, definite sulla base di gravità, estensione, eventuale sanzione ricevuta e un valore economico pari o superiore a 5.000 euro.

e contenuti dedicati. Nello specifico, nel 2024 i canali social de L'Isola dei Tesori hanno registrato una crescita significativa del numero di follower. L'account Instagram ha superato i 51 mila follower, rispetto ai 40 mila del 2023; Tik Tok, che nel 2023 vantava oltre 17 mila follower, nel 2024 ne ha raggiunti più di 26 mila; anche la pagina Facebook ha evidenziato un incremento, raggiungendo oltre 170 mila follower. Tali **risultati testimoniano un'espansione costante e una crescente capacità di coinvolgimento** di un pubblico ampio e intergenerazionale attraverso i principali canali social.

La presenza de L'isola dei Tesori sui canali social:



51.619 followers



26.201 followers



170.445 followers



3.2 GESTIONE E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

[GRI 418-1]

Soddisfazione dei clienti

L'Isola dei Tesori registra un **indice di soddisfazione del cliente pari a 4,5 in una scala da 1 a 5, basato su oltre 2.000 recensioni certificate** da Feeday nel 2024, una piattaforma di riconosciuta affidabilità nel campo delle valutazioni. Tale punteggio costituisce una testimonianza tangibile dell'instancabile impegno nel garantire ai clienti un'esperienza di acquisto soddisfacente, caratterizzata da prodotti e servizi di alta qualità.



L'Isola dei Tesori

Recensioni: 11.699

★★★★☆ 4,5/5

Calcolato su 2.140 recensioni negli ultimi 12 mesi

Ultimi 3 mesi: 4,5/5 (su 528 recensioni)

Ultimo mese: 4,7/5 (su 144 recensioni)



Per garantire un supporto tempestivo e risolutivo, L'Isola dei Tesori mette a disposizione dei propri clienti un dedicato **Servizio Clienti**. In caso di dubbi, problematiche o necessità di essere contattati, i clienti hanno a disposizione due opzioni: la compilazione di un apposito form in cui è possibile esporre la propria situazione, oppure la possibilità di contattare direttamente un numero verde. In particolare, il form può essere utilizzato anche per la segnalazione di reclami, mentre per un contatto via e-mail, i clienti possono rivolgersi all'indirizzo assistenza@isoladeitesori.it.

Al fine di garantire un elevato livello di soddisfazione della clientela, nel corso del 2023, L'Isola dei Tesori ha condotto uno **stakeholder engagement** mediante l'invio di un sondaggio ai propri clienti denominato **"Pet Food: bisogni e desideri legati all'alimentazione di cani e gatti"**. L'obiettivo primario di questa iniziativa è stato **individuare le esigenze dei consumatori in merito ai prodotti** disponibili nei punti vendita. Sfruttando le informazioni ottenute, L'Isola dei Tesori ha avuto l'opportunità di **ottimizzare le proprie linee di prodotto alimentare** e di razionalizzare la presenza dei brand sul mercato. In particolare, la survey ha evidenziato l'importanza che ricopre l'alimentazione nella salute e il benessere dei propri Pet secondo i Pet Parents, confermando la necessità di puntare alla selezione e alla formulazione di prodotti alimentari sani e completi.

Anche **Bauzaar** si impegna a garantire la soddisfazione dei propri clienti fornendo prodotti e servizi di qualità. Questo impegno è ripagato dai propri clienti, registrando un indice di soddisfazione del cliente pari a 4,5 in una scala da 1 a 5, basato su oltre 3.000 recensioni certificate da Feeday nel 2024.

Bauzaar calcola anche l'**happiness rating** sulla base delle recensioni e valutazioni lasciate dai clienti, che raggiunge **nel 2024** il punteggio di **95,7/100**.



Bauzaar

Recensioni: 36.412

★★★★☆ 4,5/5

Calcolato su 3.339 recensioni negli ultimi 12 mesi

Ultimi 3 mesi: 4,7/5 (su 785 recensioni)

Ultimo mese: 4,8/5 (su 279 recensioni)

Anche **Bauzaar** mette a disposizione dei propri clienti un Servizio Clienti dedicato in caso di necessità di contatto per informazioni aggiuntive, problematiche e dubbi. A tal proposito, i clienti possono compilare un modulo per aprire un ticket oppure contattare direttamente il numero telefonico, con la possibilità di fissare un appuntamento.



Gatto con Personalità

Recensioni: 938

★★★★☆ 4,7/5

Per quanto riguarda **Gatto con Personalità**, le 938 recensioni certificate su Trustpilot, riportano una valutazione media di 4,7 su 5. Questo risultato è da attribuire all'unicità del catalogo prodotti offerto e dall'attenzione alla cura di ogni dettaglio. Come le altre due Società, Gatto con Personalità garantisce un **servizio di assistenza clienti attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, accessibile all'indirizzo e-mail info@gattoconpersonalità.com, con risposta assicurata entro 24 ore. Inoltre, per i clienti che riscontrano difficoltà nella creazione del proprio ordine, oltre al **supporto via e-mail**, è disponibile anche un servizio di **assistenza telefonica** e tramite **WhatsApp**, per garantire un'esperienza di acquisto semplice ed efficiente.





Isola Club

L'Isola dei Tesori si impegna nella creazione di una comunità di Pet lovers attraverso la sua iniziativa di fedeltà **"Isola Club"**. Questo programma offre ai clienti numerosi vantaggi e servizi dedicati ai Pet lovers, il cui accesso è completamente gratuito. Accumulando punti mediante gli acquisti per i propri animali domestici presso i punti vendita L'Isola dei Tesori o sul sito online, i clienti possono godere di sconti, servizi e premi.

La carta fedeltà, "Isola Club", consente ai clienti di ottenere premi sia per la casa che per gli animali domestici. Nel **catalogo premi di Isola**, si fa attenzione a offrire prodotti realizzati con materiali riciclati e sostenibili, come elettrodomestici realizzati con plastiche al 100% a base biologica e biancheria per la casa realizzata con spugne per il 60% in cotone e per il 40% in fibra di bamboo. Oltre alle ricompense materiali, la raccolta punti consente di ottenere sconti e gift card da utilizzare non solo nei punti vendita L'Isola dei Tesori, ma anche presso altri negozi non necessariamente dedicati agli animali domestici.

Isola Club, con il raggiungimento di un certo numero di punti, offre inoltre l'accesso a diversi servizi, tra cui **Pet Laundry e assistenza veterinaria 24 ore su 24** per le necessità sanitarie degli animali domestici.

Inoltre, i Pet lovers possono partecipare a club tematici come il Club del Cucciolo e l'Aqua Lovers Club.



Il **Club del Cucciolo**, dedicato alla crescita e al benessere dei cuccioli, offre una guida completa attraverso il primo anno di vita del piccolo amico a quattro zampe. Fornisce consigli preziosi su accoglienza, salute, nutrizione, igiene ed educazione. In aggiunta, il programma assicura l'accesso a vantaggi esclusivi, quali sconti su prodotti specifici, la medaglietta di riconoscimento incisa gratuitamente e un servizio di assistenza veterinaria a prezzo scontato.



Il programma **Aqua Lovers Club**, rivolto agli appassionati del mondo sommerso, offre un'opportunità per risparmiare, usufruire di servizi dedicati e ricevere consigli utili. Tra i servizi inclusi vi sono **l'analisi dell'acqua, l'avviamento e la manutenzione dell'acquario**, mentre i vantaggi dell'iniziativa offrono esclusive promozioni per i membri e buoni sconto dedicati agli Aqualovers.

Inoltre, il programma consente la partecipazione ad eventi mirati e fornisce consulenza sulla pianificazione e personalizzazione dell'allestimento dell'acquario.



1.006.000 possessori della
Isola Club card

Al 31/12/2024 i possessori di card Isola Club hanno raggiunto quota **1.006.000**, registrando un incremento rispetto ai **940.000** del 2023. Tra questi, 62.000 membri (rispetto ai 60.000 del 2023) hanno aderito anche al Club del Cucciolo e 16.000 (in crescita rispetto ai 15.000 dell'anno precedente) all'Aqualovers Club.

Infine, i punti accumulati permettono di contribuire a progetti solidali, come **"L'isola delle zampette solidali"** per aiutare canili e gattili bisognosi in diverse città, **"Puppy Walker Onlus"** per sostenere la formazione di cani guida per non vedenti e ipovedenti, e **"LEIDAA - Lega Italiana per la difesa degli animali e dell'ambiente"**, un'associazione che si impegna per contrastare il fenomeno del randagismo, salvando cani e gatti abbandonati e favorendone l'adozione. I progetti solidali vengono selezionati da L'Isola dei Tesori e cambiano di anno in anno. Nel 2024, il numero di punti accumulati tramite l'Isola Card e donati in beneficenza alle associazioni L'Isola delle Zampette Solidali, Puppy Walker Onlus è stato significativo: le **donazioni effettuate** sono state infatti **44.358** rispetto alle 35.588 del 2023. **Ciascuna donazione, del valore di 200 punti, ha portato ad un totale di 8.871.600 punti donati, corrispondenti a 54.538 euro.**





Anche **Bauzaar** si impegna nella creazione di una comunità di Pet Lovers, mettendo a disposizione dei propri clienti la possibilità di ottenere la **carta fedeltà Baucard**. Attraverso questa iniziativa, i Pet Lovers possono partecipare alla **raccolta punti** ad ogni spesa effettuata al fine di utilizzarli per ulteriori spese future per i propri Pet.

Inoltre, **Joe Zampetti** si avvale di un **programma fedeltà** analogo a quello di Bauzaar. **La Fido Card**, infatti, permette al Pet Lover di poter accedere ad una serie di offerte particolari di prodotti o promozioni che vengono presentate all'interno dei punti vendita Joe Zampetti. Nel 2024 il numero di possessori della carta fedeltà è aumentato di 25.000 persone rispetto al 2023 per un ammontare **totale di 60.000 iscritti**.

Si segnala che anche Gatto con Personalità si avvale di un programma fedeltà, analogamente a quanto già implementato da Joe Zampetti e Bauzaar.

Privacy e sicurezza dei dati

La **tutela della privacy e la protezione e sicurezza dei dati** sono elementi cruciali per D.M.O. Pet Care, soprattutto in relazione alla gestione dei rischi aziendali. La gestione di una grande quantità di informazioni sensibili da parte delle società del Gruppo richiede sicurezza e riservatezza dei dati per mantenere la fiducia dei clienti e rispettare le normative vigenti.

Le operazioni aziendali del Gruppo, che opera all'interno dell'UE, devono conformarsi a normative rigorose che stabiliscono elevati standard di sicurezza e gestione dei dati. Il trattamento dei dati degli utenti da parte delle società del Gruppo viene eseguito nel **rispetto delle normative vigenti e delle norme europee stabilite dal GDPR** (Regolamento UE 2016/679). D.M.O. Pet Care garantisce la protezione dei dati personali degli utenti, rispettando i loro diritti, inclusi il diritto di accesso, rettifica, cancellazione e portabilità dei dati. **Il Gruppo ha adottato misure tecniche e organizzative** per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati, **nominato un Data Protection Officer (DPO)** per supervisionare la conformità, e implementato processi per notificare tempestivamente eventuali violazioni dei dati.

Il GDPR, acronimo di General Data Protection Regulation, è un regolamento dell'Unione Europea che disciplina la protezione dei dati personali e la privacy per tutti i cittadini dell'UE. È stato introdotto per armonizzare le leggi sulla privacy dei dati in tutta l'UE e per regolare il trattamento e la circolazione dei dati personali. Il GDPR impone regole rigorose sul consenso, la notifica delle violazioni dei dati, la portabilità dei dati e altri aspetti relativi alla gestione dei dati personali.

Nel 2024, D.M.O. Pet Care ha implementato un piano di miglioramento per la governance della cybersecurity e della protezione dei dati.

Le principali azioni predisposte hanno riguardato:

- il rafforzamento delle misure di sicurezza in essere attraverso iniziative finalizzate alla protezione dei dati e attraverso la realizzazione di un sito per il *disaster recovery*;
- la predisposizione di un sistema informativo proprio da parte del Gruppo, costituito da infrastrutture e soluzioni applicative distribuite in due datacenter;
- la predisposizione di procedure e policy formalizzate sulla sicurezza, il trattamento dei dati e le procedure IT;
- un robusto programma di formazione che coinvolge i responsabili dei punti vendita, i responsabili di funzione e tutti i dipendenti presenti in negozio, visto il loro ruolo nella gestione dei dati sensibili dei clienti (fidelity card). Nel corso del 2024 è stato erogato il primo ciclo di corsi di formazione in tema di cybersecurity per il solo personale di sede, con un totale di 44 ore erogate. L'obiettivo principale è stato quello di informare i dipendenti sui principali rischi cui l'azienda è esposta in materia di sicurezza dei dati, nonché fornire loro le conoscenze e gli strumenti necessari per prevenirli.

o mitigarli. Per la valutazione dell'efficacia di tale formazione, l'azienda ha previsto l'utilizzo di test di phishing per i dipendenti e, in caso di esito negativo, i soggetti coinvolti sono stati nuovamente inseriti nel programma di formazione.

Nel corso dell'anno 2024, sono stati rilevati due episodi di violazione del trattamento dei dati personali. Tuttavia, entrambi gli eventi non hanno richiesto una segnalazione all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, in quanto **non si sono verificate perdite di dati personali o situazioni che avrebbero comportato un rischio significativo** per i diritti e le libertà degli interessati.

Infatti, secondo quanto riportato nella relazione del Data Protection Officer (DPO) relativa ai breach di privacy per l'anno 2024, **è stato ufficialmente dichiarato che**, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), **non si sono verificati eventi di data breach, né episodi di violazione della privacy dei clienti o di perdita dei loro dati personali.**

3.3 CURA, BENESSERE DEGLI ANIMALI DOMESTICI E SOSTEGNO AL TERRITORIO



+ 2mln

pasti donati in beneficenza
200 tonnellate di cibo

| Il Gruppo si distingue per una serie di **iniziative mirate a promuovere il benessere degli animali domestici e a sostenere attivamente il territorio e la comunità in cui opera.**

L'Isola dei Tesori, attraverso il suo programma **Pets&Friends**, organizza varie iniziative ed eventi aperti ai pet lover e ai loro animali domestici. Alcuni di questi eventi sono orientati all'inserimento responsabile di cuccioli nelle famiglie, fornendo supporto e formazione, fondamentali durante questa transizione. Altri eventi comprendono sessioni di educazione cinofila tenute da centri certificati, contribuendo così a promuovere una relazione armoniosa tra gli animali domestici e i loro proprietari. **Nel 2024 L'Isola dei Tesori ha organizzato tre eventi Pets&Friends.** In **aprile**, l'evento sul tema **Prevenzione** ha offerto un buono sconto per promuovere il corretto trattamento antiparassitario. In **maggio**, l'evento sulla **Vaccinazione** ha previsto un buono sconto per chi presentava il libretto sanitario con le vaccinazioni in regola. Infine, in **luglio**, l'evento sull'**Educazione** ha fornito una lezione gratuita di educazione o una puppy class presso gli oltre 100 centri cinofili convenzionati.



Un ulteriore contributo alla comunità è rappresentato dalla **collaborazione tra L'Isola dei Tesori e LEIDAA nella lotta allo spreco alimentare.** L'Isola dei Tesori dona tutti i prodotti alimentari prossimi alla scadenza all'associazione, che li redistribuisce su tutto il territorio nazionale a canili e gattili in stato di necessità. **Nel corso del 2024, le donazioni di cibo hanno raggiunto circa 200 tonnellate,** equivalente ad oltre due milioni di pasti.

Per quanto riguarda il sostegno alla comunità locale, **L'Isola dei Tesori si impegna ad elargire donazioni a diverse associazioni territoriali che condividono i propri valori e la propria filosofia.** Nel corso del 2024, sono state **erogate donazioni a più di 300 associazioni del territorio.** Inoltre, organizza campagne di sensibilizzazione per prevenire l'abbandono degli animali, impegnandosi attivamente nella formazione e nella consapevolezza della comunità su questo delicato problema.

Si segnala che, come previsto da un obiettivo del proprio Piano di Sostenibilità, L'Isola dei Tesori ha implementato un sistema di verifica e di screening delle associazioni coinvolte e da coinvolgere nelle proprie donazioni.

Anche Bauzaar S.r.l. promuove iniziative sociali a tutela del benessere e della protezione degli animali. In particolare, vengono organizzate con frequenza **giornate di formazione e prevenzione** sulle patologie più frequenti, **giornate di formazione sull'alimentazione** e sullo stile di vita dell'animale, nonché **eventi per promuovere le adozioni** e campagne di sensibilizzazione. Con la consapevolezza che la relazione tra animale e padrone è fondamentale, **Bauzaar S.r.l. promuove eventi sociali** volti a migliorarla, come **training comportamentali**, incontri con veterinari ed esperti e giochi smart padrone/animale. Nel corso del 2024, in continuità con quanto avvenuto negli anni precedenti, Bauzaar S.r.l. si è impegnata nel proseguimento del proprio impegno solidale attraverso la **donazione di prodotti alimentari danneggiati o prossimi alla scadenza, a favore di associazioni** con un'attenzione particolare nei confronti di quelle **attive nei territori in cui opera l'azienda.** Ogni donazione viene accompagnata dalla redazione di un report che attesta la tipologia e il quantitativo di merce donata e viene successivamente controfirmato dall'associazione beneficiaria, attestando così l'avvenuta ricezione dei prodotti. Le donazioni seguono cicli organizzati al fine di garantire una distribuzione bilanciata della merce: le associazioni, infatti, non ricevono i prodotti sempre dallo stesso punto vendita, ma vengono alternate in base ad una pianificazione predefinita. **Questo approccio consente di equilibrare il volume degli articoli distribuiti a ciascun ente beneficiario. In media, ogni punto vendita collabora con circa tre associazioni per le donazioni.**

Nel 2024, Bauzaar S.r.l. ha ulteriormente ottimizzato il processo di donazione introducendo un sistema di misurazione più preciso: una bilancia precedentemente impiegata per il peso degli animali è stata riadattata per effettuare rilevazioni a campione sul peso delle pedane contenenti i prodotti destinati alle associazioni. In questo modo è stato possibile determinare con maggior accuratezza **il volume complessivo delle donazioni annuali, che per il 2024 ammonta a circa 12.668 kg di alimenti, equivalenti a circa 216 mila pasti.**

A group of rowers in a boat on water at sunset, with a text overlay.

4. Responsabilità verso le persone

D.M.O. Pet Care è un'organizzazione composta da pet lovers che mettono a disposizione competenze professionali al fine di soddisfare le esigenze ed il benessere di tutti i pet lovers e i loro pet.

4.1 LE RISORSE UMANE DI D.M.O. PET CARE

[GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1, GRI 405-1]

Il Gruppo D.M.O. Pet Care riconosce da sempre l'importanza delle persone per il corretto funzionamento delle attività e per il raggiungimento del successo aziendale. I dipendenti e i collaboratori di D.M.O. Pet Care rappresentano **il capitale più prezioso**, che va preservato attraverso la promozione del loro benessere e delle loro competenze, sviluppando al contempo rapporti duraturi. D.M.O. Pet Care si impegna costantemente per **garantire un ambiente di lavoro sano, inclusivo e stimolante**. Obiettivo fondamentale del Gruppo è assicurare il rispetto dei diritti di ogni individuo, tutelando le diversità al fine di evitare discriminazioni di ogni genere.

Nel settore in cui opera D.M.O. Pet Care le persone rappresentano la chiave per distinguersi dal mercato, per questo il Gruppo investe nella valorizzazione delle competenze delle proprie risorse, favorendone la crescita personale e professionale.

Al 31 dicembre 2024, il Gruppo D.M.O. Pet Care ha rafforzato la propria presenza in Italia, raggiungendo una **forza lavoro composta da 1.415 dipendenti** distribuiti su **18 regioni, in crescita rispetto ai 1.383 del 2023**. Questo risultato riflette l'impegno continuo dell'azienda nell'instaurare rapporti di lavoro duraturi e stabili nel tempo, garantendo sicurezza economica ai propri dipendenti e alle loro famiglie. A conferma di questo impegno, la percentuale di dipendenti assunti con un **contratto a tempo indeterminato è incrementata** significativamente passando dall'81,6% nel 2023 **al 95,3%** nel 2024. In termini assoluti, i dipendenti a tempo indeterminato sono aumentati da 1.128 a 1.349. Parallelamente, **la quota di contratti a tempo determinato è scesa** al 4,7% rispetto al 18,4% nell'anno precedente, in valori assoluti i contratti determinati sono scesi da 225 a 66; questa diminuzione riflette l'impegno della società nel promuovere e garantire una maggiore stabilità lavorativa e la volontà di investire in relazioni professionali più durature, valorizzando il contributo della forza lavoro.

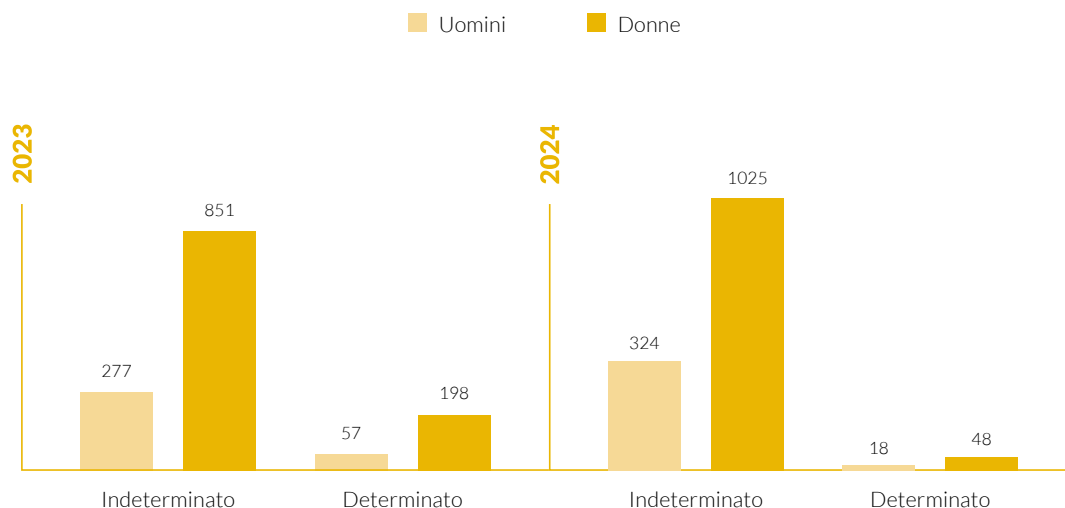


L'attenzione di D.M.O. Pet Care verso il benessere dei propri dipendenti si manifesta anche attraverso l'offerta di orari di lavoro flessibili, calibrati sulla base delle esigenze individuali. Nel 2024, il 40,7% della forza lavoro è stato impiegato con contratti part-time, in crescita rispetto al 38,9% del 2023. Da 538 dipendenti con contratto part-time, infatti, si è passati a 576 e, tra questi, la maggioranza è rappresentata da donne, dato che sottolinea l'impegno del Gruppo verso l'inclusione e l'equilibrio tra vita professionale e personale. Questo dato evidenzia il costante investimento di D.M.O Pet Care nella valorizzazione del proprio capitale umano e nella costruzione di un ambiente lavorativo solido e inclusivo.

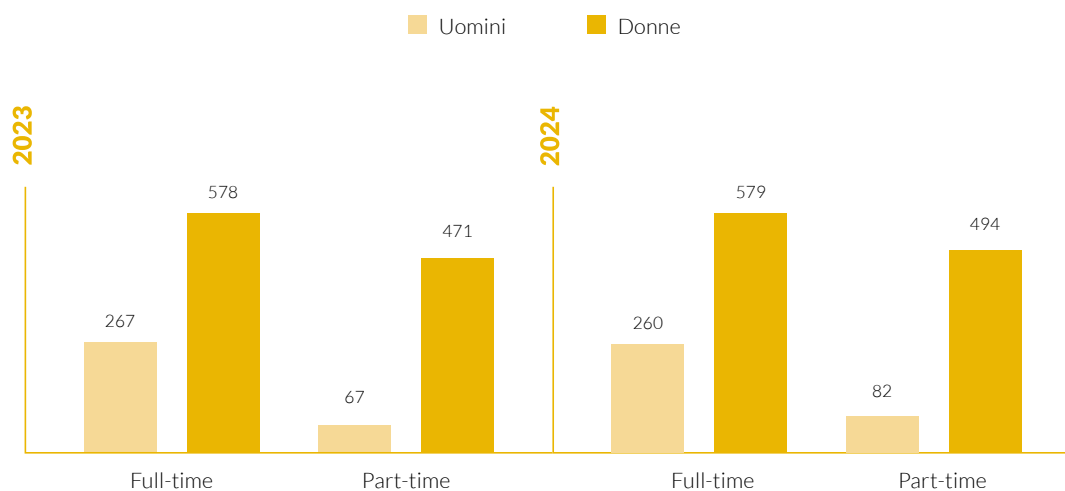
La ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e genere è riportata di seguito:

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere			
[GRI 2-7]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	277	851	1.128
Determinato	57	198	225
Totale	334	1.049	1.383
Full-time	267	578	845
Part-time	67	471	538
Totale	334	1.049	1.383
	Al 31 dicembre 2024		
	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	324	1.025	1.349
Determinato	18	48	66
Totale	342	1.073	1.415
Full-time	260	579	839
Part-time	82	494	576
Totale	342	1.073	1.415

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere



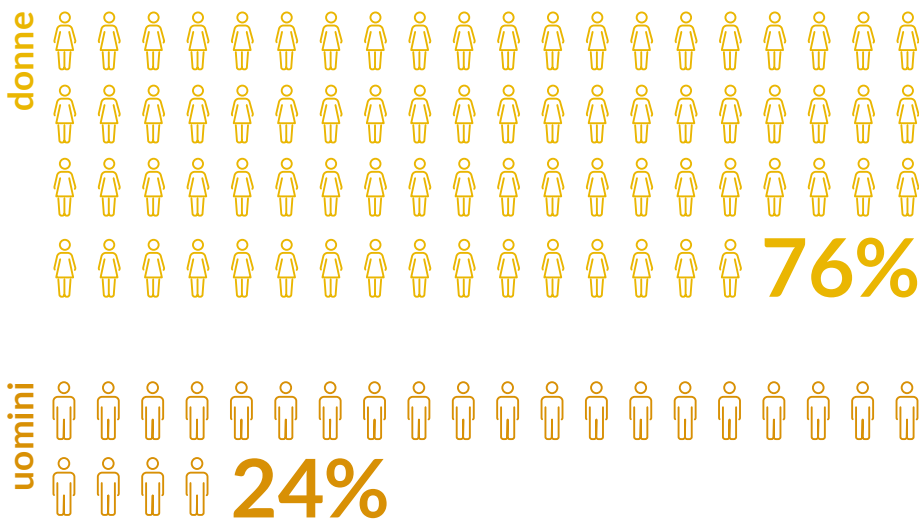
Dipendenti per tipologia contrattuale e genere



Si segnala che D.M.O. Pet Care nel corso del 2024 non si è avvalso di dipendenti ad orario non garantito (contratto a chiamata), a differenza dell'anno 2023, quando i contratti a chiamata erano 29. La decisione di non proseguire con i contratti a chiamata è stata adottata considerando la natura giuridicamente complessa di questa forma contrattuale, con l'obiettivo di prevenire possibili problematiche legate a contenziosi.

Nel 2024, la categoria professionale maggiormente rappresentata, con un 91,7% è quella degli impiegati, con un totale di 1.297 dipendenti. Tra questi, il numero di donne è ammontato a 996 rispetto alle 978 del 2023. Per quanto riguarda la ripartizione per genere, sul totale dei dipendenti la presenza maschile rappresenta il 24%, mentre il 76% dell'organico è composto da donne.

Dipendenti per genere

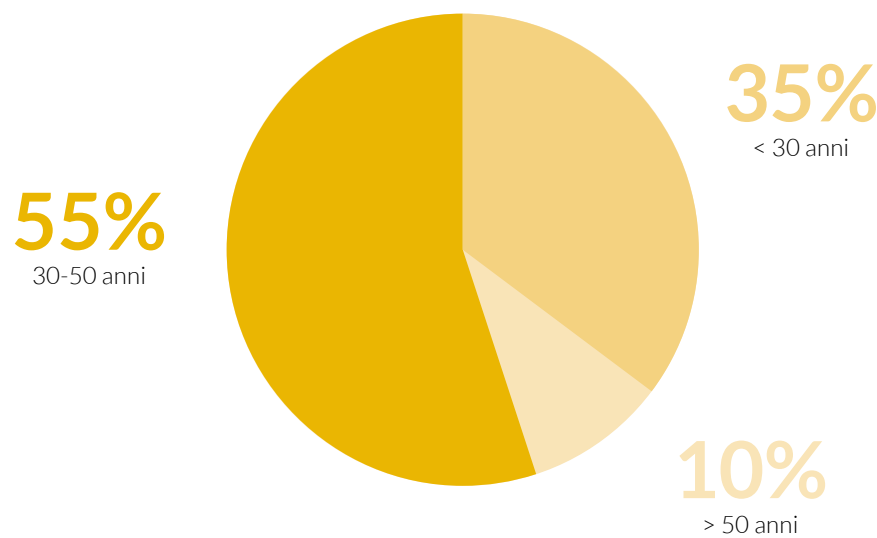


La ripartizione della forza lavoro per categoria professionale e genere è riportata di seguito:

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere			
[GRI 405-1b]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	80,0%	20,0%	0,7%
Quadri	27,3%	72,7%	0,8%
Impiegati	23,4%	76,6%	92,3%
Operai	28,2%	71,8%	6,2%
Totale	24,2%	75,8%	100%
	Al 31 dicembre 2024		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	80,0%	20,0%	0,7%
Quadri	50,0%	50,0%	1,1%
Impiegati	23,2%	76,8%	91,7%
Operai	27,2%	72,8%	6,5%
Totale	24,2%	75,8%	100%

Per quanto riguarda la composizione del personale per fascia d'età, il 55,1% dei dipendenti ha un'età compresa tra 30 e 50 anni (779 persone), il 35,2% del personale ha un'età inferiore a 30 anni (498 persone), mentre il 9,8% ricade nella fascia over 50 (138 persone).

Dipendenti per fascia d'età



La ripartizione della forza lavoro per categoria professionale e fascia d'età è riportata di seguito:

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età				
[GRI 405-1b]	Al 31 dicembre 2023			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	30,0%	70,0%	0,7%
Quadri	0,0%	72,7%	27,3%	0,8%
Impiegati	37,4%	54,8%	7,8%	92,3%
Operai	41,2%	55,3%	3,5%	6,2%
Totale	37,0%	54,8%	8,2%	100%
	Al 31 dicembre 2024			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	30,0%	70,0%	0,7%
Quadri	0,0%	62,5%	37,5%	1,1%
Impiegati	36,4%	54,2%	9,4%	91,7%
Operai	28,3%	68,5%	3,3%	6,5%
Totale	35,2%	55,1%	9,8%	100%

Dipendenti per categoria professionale e fascia d'età



Il Gruppo si avvale di **collaboratori esterni**, specialmente in occasione di nuove aperture, rinnovo o ampliamento dei punti vendita in specifici territori. **Il Gruppo sta attualmente sviluppando un pacchetto formativo completo rivolto a tutti gli stagisti.** Questo progetto ha l'obiettivo di **offrire un percorso di carriera strutturato e ben definito**, che consenta ai giovani professionisti di acquisire competenze essenziali e di crescere all'interno dell'azienda. Attraverso questa iniziativa, il Gruppo **mira a facilitare l'integrazione degli stagisti nel mondo del lavoro, fornendo loro gli strumenti necessari per un futuro professionale di successo.** In particolare, D.M.O. Pet Care si impegna a favorire l'opportunità di entrare in contatto con il mondo lavorativo alle giovani risorse, per questo **nel 2024 ha attivato 85 percorsi di stage.**

Al 31 dicembre 2024 il numero di stagisti è pari a 70, di cui 54 donne. Rispetto al 2023, si è registrato un significativo aumento del numero di stagisti. Il **tirocinio** si configura come una **modalità flessibile ed efficace capace di coniugare l'ottimizzazione dei costi con l'offerta di un'opportunità formativa** e di inserimento per giovani e studenti interessati ad accedere al mondo del lavoro in modo graduale.

In particolare, il Gruppo si impegna a garantire ai tirocinanti un'esperienza formativa che rifletta con chiarezza la realtà aziendale e le prospettive di crescita professionale offerte, promuovendo al contempo un forte senso di appartenenza. A tal fine, l'organizzazione facilita **incontri periodici tra i vertici aziendali e i giovani talenti** , creando un dialogo improntato alla trasparenza e al coinvolgimento identitario. Parallelamente, l'azienda adotta una prassi strutturata di ascolto, che include colloqui con i membri dimissionari, compresi i tirocinanti, al fine di comprendere le motivazioni che li hanno spinti a lasciare l'organizzazione. Questa analisi permette di individuare spunti di miglioramento per arricchire ulteriormente l'ambiente lavorativo, rendendolo più inclusivo, stimolante e favorevole alla crescita personale e professionale. Con tali iniziative, **D.M.O. Pet Care riafferma il proprio impegno verso una gestione sostenibile delle risorse umane** , capace di coniugare benessere organizzativo ed eccellenza operativa. Oltre ai dati riportati nella tabella, il Gruppo si avvale di appaltatori e subappaltatori che si occupano di allestimenti, del volantinaggio, della ristrutturazione dei punti vendita, dei magazzini e dei trasporti. Inoltre, tra i lavoratori esterni rientrano anche figure come consulenti esterni, con i quali il Gruppo collabora in maniera duratura da diversi anni.

Lavoratori esterni per categoria professionale e genere			
[GRI 2-8]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Somministrati	0	1	1
Stagisti	4	12	16
Totale	4	13	17
	Al 31 dicembre 2024		
	Uomini	Donne	Totale
Somministrati	1	15	16
Stagisti	16	54	70
Totale	17	69	86

D.M.O. Pet Care valorizza le risorse già presenti all'interno del Gruppo e allo stesso tempo si impegna ad acquisirne di nuove a seconda delle esigenze, come possono essere picchi, ampliamenti e nuove aperture. Nel farlo, il Gruppo adotta un processo di selezione oggettivo e non discriminante,

che mira ad individuare le figure più idonee a lavorare nel settore in cui opera D.M.O. Pet Care. I dipendenti di D.M.O. Pet Care, infatti, sono solitamente essi stessi pet lovers che hanno a cuore il benessere e la salute di tutti i pet. Inoltre, **per posizioni come toelettatori e addetti al reparto acquariologia, sono richieste figure che dispongono di un diploma o esperienza pregressa** in materia, come spiegato anche nel paragrafo 3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità.

Nel corso del **2024** il Gruppo D.M.O. Pet Care ha registrato **significativi cambiamenti in termini di assunzioni e cessazioni** rispetto al 2023, in linea con l'andamento del business. Nel 2024, il Gruppo **ha assunto 367 nuove risorse**, di cui 225 donne (pari al 61,3% delle nuove assunzioni) e 142 uomini. Il tasso di assunzione totale nel 2024 si è attestato al 25,9%. In linea con l'obiettivo di valorizzazione e formazione di giovani risorse, 222 dei nuovi dipendenti assunti hanno un'**età inferiore a 30 anni (60,5%** nuove assunzioni), seguiti da 132 nuovi assunti di età compresa tra 30 e 50 anni.

Per quanto riguarda le uscite dal Gruppo, nel 2024 si sono registrate 335 cessazioni. Il tasso di **turnover in uscita** è quindi del **23,7% rispetto al 27,1% dell'anno precedente**. Questo miglioramento, pur rimanendo in linea con i valori tipici del settore retail, è attribuibile ad un impegno continuo da parte del Gruppo nell'ottimizzazione delle condizioni lavorative, nonostante la natura stagionale del lavoro, i peculiari orari lavorativi, e i livelli retributivi che portano molti dipendenti a cercare altri tipi di occupazioni.

Assunzioni e cessazioni per genere e fascia d'età						
[GRI 401-1]	al 31 dicembre 2023					
	Genere			Fascia d'età		
	Uomini	Donne	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
N° assunzioni	124	417	541	347	181	13
N° cessazioni	90	285	375	237	130	8
Tasso di assunzione	37,1%	39,8%	39,1%	25,1%	13,1%	0,9%
Tasso turnover in uscita	26,9%	27,2%	27,1%	17,1%	9,4%	0,6%
	al 31 dicembre 2024					
	Genere			Fascia d'età		
	Uomini	Donne	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
N° assunzioni	142	225	367	222	132	13
N° cessazioni	73	262	335	181	143	11
Tasso di assunzione	41,5%	21,0%	25,9%	15,7%	9,3%	0,9%
Tasso turnover in uscita	21,3%	24,4%	23,7%	12,8%	10,1%	0,8%

Inoltre, per rispondere all'ambizione di sviluppo professionale dei propri dipendenti, **D.M.O. Pet Care S.r.l.** si avvale di un **sistema di job posting interno** qualora ci fosse una posizione vacante, *“Cambio lavoro, resto in Isola”*, al fine di offrire loro la possibilità di cambiare posizione lavorativa pur sempre restando all'interno della Società.



4.2 BENESSERE AZIENDALE

[GRI 2-21, GRI 2-30, GRI 406-1]



100% dipendenti coperti da
contrattazione collettiva

webinar
Isola on air **8**

L'uguaglianza, le pari opportunità e la non discriminazione tra le persone per ragioni di sesso, razza, paese d'origine, religione, credenze, età, orientamento sessuale, nazionalità, ideologia, stato civile, disabilità sono principi cardine su cui si fonda il Gruppo D.M.O. Pet Care. Per questo motivo vengono garantite pari opportunità in riferimento a posti di lavoro, promozioni, sviluppo professionale e benefici aziendali a tutti i dipendenti.

A tal proposito, **nel 2024 il Gruppo ha formalizzato il proprio impegno verso una cultura aziendale inclusiva e orientata alla valorizzazione della diversità attraverso l'adesione alla Carta delle Pari Opportunità.** Questa scelta rappresenta una dimostrazione concreta di impegno verso una cultura aziendale fondata sull'inclusione e la promozione della diversità e sulla lotta contro ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro. Per rendere operativi i principi stabiliti con questa Carta, il Gruppo ha **definito una serie di azioni concrete** tra cui:

- la sensibilizzazione del personale sul valore della diversità e la formazione sulle modalità per gestirla in modo etico ed efficace;
- l'attribuzione di responsabilità specifiche a funzioni aziendali dedicate alla promozione delle pari opportunità;
- la promozione della trasparenza interna ed esterna riguardo ai progetti avviati, attraverso una comunicazione dei risultati conseguiti.

L'adesione alla Carta delle Pari Opportunità è, senz'altro, una tappa significativa di D.M.O Pet Care verso una maggiore sostenibilità sociale.

Per regolare il comportamento e definire gli obblighi di diligenza e fedeltà che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa, D.M.O. Pet Care S.r.l. si è dotato di un Codice Disciplinare che riguarda tutto il personale impiegato nella Società e di un Regolamento aziendale interno ai punti vendita. Inoltre, si segnala che, al 31/12/2024, il 100% dei rapporti di lavoro all'interno del Gruppo D.M.O. Pet Care sono regolati dai **Contratti Collettivi Nazionali (CCNL)** di riferimento. In particolare, per i dipendenti di D.M.O. Pet Care S.r.l. e Bauzaar S.r.l. si applicano il CCNL del Commercio, Terziario e Servizi mentre per D.M.O. Vet Lab S.r.l. si applica il CCNL degli Studi Professionali. Per i dirigenti, invece, si applica il CCNL Dirigenti Commercio. Questo approccio garantisce che tutte le condizioni lavorative, inclusi i diritti e le tutele dei dipendenti, siano conformi agli standard nazionali. Il Gruppo si impegna a mantenere un ambiente di lavoro

equo e regolamentato, assicurando che tutte le normative contrattuali siano scrupolosamente rispettate.



Inoltre, il Gruppo promuove un **ambiente di lavoro sano, equo e stimolante**, in cui qualsiasi persona possa prosperare nel rispetto di tutti. A tal fine, non sono tollerati episodi di discriminazione di alcun genere, proteggendo la dignità di tutti i dipendenti e collaboratori mediante l'applicazione di misure necessarie qualora accadessero.

Nel corso del **2024** è stato segnalato un **solo caso di discriminazione, relativo ad un comportamento** ritenuto **inappropriato ed offensivo** da parte di un dipendente nei confronti di un collega, entrambi appartenenti al Gruppo. L'episodio è emerso grazie alla segnalazione di un terzo dipendente, non coinvolto direttamente, che dopo essersi confrontato con la persona interessata, ha ritenuto opportuno segnalare la vicenda. La segnalazione è stata attentamente valutata dai vertici aziendali, che hanno riconosciuto la fondatezza del caso e sono intervenuti prontamente con l'adozione di misure correttive. In particolare, è stato **disposto un provvedimento disciplinare**, culminato con l'interruzione del rapporto di lavoro con il dipendente responsabile, al fine di tutelare l'ambiente di lavoro e prevenire il ripetersi di situazioni analoghe. La Società è stata vicina e ha seguito con attenzione la dipendente vittima di discriminazione, offrendole supporto e risorse necessarie per affrontare e superare la situazione, con l'obiettivo di garantire un contesto professionale sicuro, rispettoso e inclusivo.

In un'ottica di promozione di un ambiente lavorativo che valorizzi le competenze ed il senso di appartenenza, nel corso del 2024 DMO Pet Care

S.r.l. ha ridefinito alcuni job title con l'obiettivo di renderli maggiormente identitari, stimolanti e coerenti con il ruolo e le competenze proprie delle risorse. Questa iniziativa ha avuto l'obiettivo di riconoscere in modo più puntuale il contributo delle risorse umane del Gruppo, rafforzando al contempo la motivazione e l'allineamento ai valori aziendali.

In particolare, si riportano di seguito i nuovi job title identitari più rappresentativi con le relative nuove descrizioni del ruolo:

- **Pet Specialist:** questa figura è responsabile della gestione diretta della vendita ai clienti;
- **Groomer Specialist:** è un professionista specializzato nella cura, pulizia e igiene dei piccoli animali domestici, svolgendo un lavoro altamente qualificato e tecnico.
- **Aqua Expert:** esperto nella vendita di pesci e di materiali dedicati alla manutenzione e alla cura degli acquari;
- **Pet Manager:** si occupa di coordinare tutte le attività operative all'interno del punto vendita. È responsabile del primo contatto con i clienti, ai quali offre una consulenza personalizzata per i loro acquisti;
- **Store Manager:** opera nell'ambito della Direzione Commerciale e Sviluppo, ed è a riporto diretto dell'Area Manager. Questa figura si relaziona costantemente con il team di sede per garantire l'allineamento strategico e operativo del punto vendita, svolgendo un ruolo fondamentale nel garantire il successo delle operazioni quotidiane all'interno dello store.



Al fine di conciliare l'equilibrio tra la vita personale e professionale, **nel 2024 D.M.O Pet Care ha approvato una Politica che regola il lavoro agile** e la salute e sicurezza del lavoratore che ne usufruisce. In particolare, il Gruppo offre ai dipendenti impiegati negli uffici la possibilità di svolgere **una giornata settimanale di lavoro da remoto**, in modalità smart working. Inoltre, sempre per i dipendenti degli uffici amministrativi, a dimostrazione della fiducia riposta dall'azienda e dell'impegno nel promuovere la flessibilità oraria in ingresso e in uscita, è stato eliminato il sistema di timbratura ad inizio e fine giornata lavorativa. Tuttavia, la timbratura è rimasta in essere nei punti vendita de L'Isola dei Tesori in quanto gli orari variano in base al turno ed è erogato il pagamento degli straordinari.

Per quanto riguarda gli addetti ai punti vendita, **nel 2024 è proseguito l'utilizzo della piattaforma Zetascheduling**, introdotta a fine 2023, al fine di **ottimizzare la pianificazione dei turni di lavoro**. Questo strumento consente di organizzare in modo efficiente giornate e orari lavorativi, garantendo una gestione anticipata e strutturata delle attività, a beneficio sia dell'azienda che del personale.



Nel corso del 2023 D.M.O. Pet Care S.r.l., supportata da un'azienda esterna, ha svolto un'analisi di clima – ***“Come stai? Raccontaci le tue sensazioni e ne faremo tesoro”***. Il progetto, che si svolge con cadenza biennale, ha avuto lo scopo di approfondire il livello di motivazione delle risorse, **fornire un quadro complessivo sul clima aziendale** e comprendere come intervenire per preservare i punti di forza e ambiti di miglioramento all'interno della Società.

I temi indagati attraverso l'analisi sono stati:

- Supporto e rispetto ricevuti dalla Società;
- Identità sociale e senso di appartenenza;
- Fiducia nel management;
- Integrità;
- Giustizia e imparzialità;
- Collaborazione;
- Comunicazione;
- Sostenibilità/responsabilità d'impresa.

Dall'analisi **è emerso un sentimento di “orgoglio” per i risultati raggiunti** dalla Società e un'ampia **valorizzazione del concetto “gruppo di lavoro” e di “collaborazione”**, evidenziando la fiducia collettiva nella risoluzione delle problematiche. Nel descrivere il proprio lavoro i rispondenti hanno utilizzato parole positive come “soddisfazione”, “equità”, “gratificazione”, “entusiasmo” e “attenzione”. Tuttavia, sono emersi anche ambiti di miglioramento come la necessità di una migliore comunicazione interna, di un migliore equilibrio vita-lavoro e disponibilità di welfare aziendale e di una maggiore attenzione alla sostenibilità. A seguito dei risultati del 2023, **la Società ha definito un piano d'azione volto a rispondere alle criticità emerse**, pianificando interventi a breve, medio e lungo termine. Tali azioni costituiranno una base per consolidare le aree di forza e migliorare il contesto organizzativo in futuro. L'analisi, essendo biennale, verrà ripetuta nel corso del 2025.

In riferimento al tema della **parità di genere**, D.M.O. Pet Care ha condotto un'analisi dettagliata sul gender pay gap, con l'obiettivo di monitorare costantemente la propria performance e individuare ambiti di miglioramento. Il **gender pay gap** rilevato per l'anno 2024 si attesta al **21%⁴**. Il dato si basa su tutti i dipendenti del Gruppo al 31.12.2024, considerando unicamente la componente fissa della retribuzione.

⁴ Il gender pay gap è stato calcolato secondo la formula [(Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile – Media della retribuzione oraria lorda delle dipendenti di sesso femminile) / Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile] x 100.

Il differenziale osservato è influenzato principalmente dalla prevalenza di donne con inquadramenti di livello inferiore, in linea con la struttura del settore in cui l'azienda opera, caratterizzato da una significativa presenza femminile nelle funzioni operative. **D.M.O. Pet Care riconosce con trasparenza questo dato e lo considera un punto di partenza per l'attuazione di politiche concrete, volte a favorire l'empowerment femminile**, l'accesso a percorsi di carriera strutturati e la promozione della leadership al femminile, con l'obiettivo di ridurre progressivamente il divario retributivo e garantire pari opportunità a tutti i livelli.

Per il 2024 DMO Pet Care ha calcolato il tasso di remunerazione annua, calcolato come rapporto tra il compenso totale annuale dell'individuo più pagato dell'organizzazione e la retribuzione mediana dei dipendenti del Gruppo. Questo è risultato pari a 38. Sebbene tale rapporto rispecchi dinamiche tipiche di strutture manageriali complesse, l'azienda ne monitora l'evoluzione con attenzione, in un'ottica di equilibrio interno, trasparenza retributiva e allineamento ai principi ESG.

Formazione

La valorizzazione dei propri dipendenti è un aspetto fondamentale tenuto da sempre in considerazione da D.M.O. Pet Care come strumento per diffondere innovazione e conoscenza e per rispondere alle sfide del cambiamento. I risultati dell'analisi di clima aziendale, tra gli altri punti di attenzione, parallelamente a colloqui con il management e la responsabile delle risorse umane, hanno permesso di individuare i fabbisogni formativi della popolazione aziendale. In particolare, è stata rilevata la necessità di intervenire sul consolidamento delle soft skills di determinate categorie aziendali, tra cui personale di sede, referenti dei punti vendita, responsabili di funzione, referenti di negozio e addetti vendita.



In una realtà in cui le competenze trasversali risultano centrali e indispensabili per costruire una forza lavoro in grado di raggiungere gli obiettivi aziendali, la Società ha ritenuto opportuno sviluppare un progetto che investisse sul rafforzamento di competenze specifiche. A seguito dei Piani formativi attuati nel corso dell'ultimo biennio, il Gruppo intende proseguire con un programma di attività mirate, rivolte a specifici profili professionali. Tali iniziative sono finalizzate al raggiungimento di obiettivi strategici volti a migliorare la competitività, ponendo particolare attenzione allo sviluppo delle soft skills.

Nel corso del 2024 D.M.O Pet Care ha realizzato un articolato programma formativo volto a rafforzare le competenze delle proprie persone e a supportarne la crescita in un contesto lavorativo dinamico e in evoluzione. Le attività si sono sviluppate lungo quattro principali direttrici:

- sviluppo delle capacità;
- formazione di prodotto;
- formazione tecnico specialistica.

In ambito sviluppo delle capacità, sono stati organizzati **corsi mirati a fornire strumenti e strategie per affrontare il cambiamento come un'opportunità di crescita, e non come un ostacolo.**

Percorsi di **coaching individuale** hanno accompagnato manager e collaboratori nel rafforzamento delle competenze chiave per una leadership efficace ed inclusiva. A ciò si sono aggiunti corsi sulla gestione dei colloqui di feedback rivolti a figure chiave dell'organizzazione, come area manager, regional manager e responsabili di funzione, con l'obiettivo di promuovere una cultura del dialogo costruttivo e della valorizzazione del potenziale individuale.

Un ruolo centrale è stato affidato anche a **workshop e sessioni formative focalizzate su mentoring e condivisione delle esperienze**, spazi pensati **per favorire il confronto**, la generazione di idee e la loro trasformazione in progetti concreti, contribuendo a rafforzare il senso di appartenenza e la capacità di generare valore collettivo. In questo contesto, il corso di leadership ha offerto un percorso per lo sviluppo di un approccio autentico, efficace e adattivo di leadership, fondato su solide competenze relazionali. Nell'ambito della **formazione di prodotto**, particolare attenzione è stata dedicata al percorso sul Private Label **Natural Pet**, volto a **potenziare le competenze commerciali e comunicative del personale**, assicurando un posizionamento distintivo e coerente del brand sul mercato. Un ulteriore momento formativo è stato rappresentato dai **workshop on the job**, frutto della **collaborazione tra Dogsportal.it e L'Isola dei Tesori**, condotti da due **educatori cinofili**. Questi incontri hanno avuto l'obiettivo di rafforzare le competenze del personale, migliorare l'interazione con i clienti e consolidarne la fiducia.

Sul fronte della formazione tecnico specialistica, è stato proposto un **laboratorio di public speaking** in presenza, articolato in due giornate, che ha offerto ai partecipanti l'opportunità di affinare le proprie abilità

comunicative in contesti professionali.

Parallelamente, il personale HR ha approfondito nuove alcune metodologie di selezione e sviluppo, mentre per i professionisti dell'**area acquariologia** sono stati attivati **percorsi individuali dedicati allo sviluppo di tecniche commerciali** specifiche per il proprio segmento di riferimento.

Questo programma formativo integrato rappresenta un ulteriore passo avanti di D.M.O. Pet Care verso la costruzione di un ambiente professionale inclusivo, stimolante e orientato all'innovazione continua, in linea con gli obiettivi strategici del Gruppo e con l'impegno a valorizzare il capitale umano in ogni sua forma.

Le attività formative effettuate da Bauzaar, tra cui i corsi di primo soccorso, sicurezza sul lavoro e altre tipologie, sono state organizzate e gestite da società esterne, con sessioni svolte sia in sede sia nei luoghi di lavoro, prevedendo una componente teorica e una pratica.

Di seguito si riporta un dettaglio numerico sulla formazione erogata dal Gruppo nel 2024. **Le ore di formazione complessive erogate ammontano a 3.756.** Nello specifico, 10 dirigenti hanno totalizzato 165 ore di formazione, 1.297 impiegati hanno svolto un totale di 3.575 ore, e 92 operai hanno accumulato 16 ore. Si segnala che non è stata svolta formazione per la categoria professionale di quadri.

Ore di formazione per categoria professionale e genere 2024			
Categoria professionale	Al 31 dicembre 2024		
	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite
Dirigenti	11,4	36,7	16,5
Impiegati	4,4	2,3	2,8
Operai	0,3	0,1	0,2
Totale	4,1	2,2	2,7

Per quanto riguarda la suddivisione delle attività formative in base alla tipologia, sono state dedicate 10.211 ore alla formazione sulla salute e sicurezza, 2.392 ore alla formazione tecnica, 740 ore alla formazione manageriale, 184 ore alla formazione linguistica e 437 ore ad altre attività formative.



Nel 2023, D.M.O. Pet Care ha avviato il ciclo di seminari “Isola on Air”, un progetto pensato per promuovere l’aggiornamento continuo e il benessere complessivo dei propri collaboratori, attraverso **un’offerta formativa eterogenea e multidisciplinare**. Questi incontri, incentrati su tematiche legate alla **salute**, all’**innovazione** e alla **sostenibilità**, si sono configurati come preziose occasioni di crescita sia professionale che personale per il personale aziendale.

Alla luce dell’ottimo riscontro ottenuto, il programma è stato riproposto **nel 2024**, ed è stato potenziato sia in termini di frequenza che di contenuti, con l’obiettivo di **amplificare ulteriormente il valore generato**, toccando una gamma ancora più vasta di argomenti. Il ciclo dell’anno ha incluso otto seminari, dedicati ad argomenti di grande attualità e impatto, quali il benessere psicologico e la salute mentale, le tecniche avanzate di vendita, la gestione consapevole dei risparmi e la prevenzione della violenza di genere.

Ogni incontro è stato guidato da professionisti esperti nei rispettivi ambiti, che hanno condiviso competenze, esperienze e strumenti concreti, contribuendo ad arricchire il percorso di apprendimento dei partecipanti e rafforzando la cultura aziendale orientata alla cura delle persone e alla responsabilità sociale.



Isola on Air: i contenuti del 2024

“La tecnica dello Storytelling per raccontare i prodotti” / 1 Marzo 2024
approfondimento sull'utilizzo della tecnica dello Storytelling utilizzando:
conoscenza del pubblico, storytelling sui prodotti, la voce.

.....

*“Perché oggi si parla tanto di benessere e salute mentale?
Perché è un tema che riguarda anche il lavoro e l'azienda!” / 30 Aprile 2024*
intervento volto ad esplorare i cambiamenti degli equilibri psicologici legati
all'ambiente, alla cultura e alla società contemporanea.

.....

“Tecniche di vendita” / 31 Maggio
incontro volto allo sviluppo delle competenze di gestione, vendita e relazione
con clienti e colleghi.

.....

“Linguaggio inclusivo e relazione consapevole” / 28 Giugno 2024
incontro svolto al fine di capire come sia fatto il linguaggio inclusivo, come si usa
e quando, sottolineandone la sua importanza professionale.

.....

“Un caffè e un libro” / 26 Luglio 2024
approfondimento sul piacere della lettura come momento di riflessione e
connessione personale.

.....

“Talento, talenti e soft skills” / 27 Settembre 2024
riflessione sulle competenze che sono necessarie da parte di tutti i collaboratori
per raggiungere obiettivi sfidanti in un mercato sempre più complesso.

.....

*“Gestione dei risparmi delle famiglie italiane: criticità e strumenti di
pianificazione” / 25 Ottobre 2024*
panoramica sulla gestione dei risparmi delle famiglie italiane evidenziando le
principali criticità e presentando strumenti di pianificazione finanziaria.

.....

*“Rompiamo il silenzio: Racconti e strumenti per riconoscere i segnali e prevenire
la violenza di genere” / 29 Novembre 2024*
testimonianze ed esempi concreti su come il problema della violenza sia in una
vera e propria cultura che la giustifica e la normalizza.

Inoltre, D.M.O. Pet Care S.r.l. ha condotto un'analisi approfondita della **propria performance rispetto alla tematica della parità di genere basata sui dati del 2023.**

Questo studio ha avuto l'obiettivo di valutare la posizione attuale dell'azienda e **identificare le aree che necessitano di miglioramento per raggiungere l'obiettivo di piena equità** sul posto di lavoro, con lo scopo di ottenere in futuro la certificazione UNI/PdR 125:2022. L'analisi ha preso in considerazione la cultura e la strategia aziendale, la governance, i processi relativi alle risorse umane, le opportunità di crescita ed inclusione per le donne in azienda, l'equità remunerativa e la tutela della genitorialità. L'iniziativa si è dimostrata un punto di partenza fondamentale per individuare specifici interventi da attuare per migliorare le politiche interne, assicurando pari opportunità per tutti i dipendenti. Questo impegno riflette la volontà dell'azienda di creare un ambiente di lavoro inclusivo e giusto, valorizzando il contributo di ogni individuo senza distinzione di genere.



4.3 LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

[GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-7, GRI 403-9]

I Gruppo D.M.O. Pet Care pone grande attenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. A tal proposito, nel 2024 DMO Pet Care S.r.l si è dotata di una policy sulla salute e la sicurezza, attuata poi attraverso la predisposizione di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, formalizzato mediante l'ottenimento della certificazione ISO 45001 nel 2025. Il Gruppo, infatti, applica una cultura di prevenzione e mitigazione degli impatti legati alla salute ed alla sicurezza sia a favore dei propri dipendenti che dei collaboratori esterni a cui si appoggia per lo svolgimento delle proprie attività.

A conferma di ciò, ad oggi vengono investite molte risorse al fine di rendere i punti vendita, i centri logistici e gli uffici di D.M.O. Pet Care sicuri e per garantire attività di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'approccio preventivo del Gruppo prevede una scrupolosa valutazione dei rischi in materia. A tal fine, sia D.M.O. Pet Care S.r.l., che Bauzaar S.r.l. effettuano la valutazione dei rischi per ogni sede ai sensi del D.Lgs. N. 81/2008 in collaborazione con il proprio Responsabile Del Servizio Prevenzione e Protezione, con il reparto vendite (sia a livello di area manager che di personale di punto vendita), con la funzione HR e con il medico competente.

In particolare, **il Documento di valutazione dei rischi (DVR)** è stato predisposto al fine di:

- **identificare eventuali rischi e pericoli** a cui i lavoratori sono esposti; in questa fase ci si basa sull'analisi dell'attività svolta, sull'analisi degli infortuni di settore e specifici e sul confronto diretto con il personale, esaminando le segnalazioni che provengono direttamente da questi ultimi;
- valutarli e **determinarne la probabilità di accadimento**;
- **individuare misure di prevenzione** e protezione da tali rischi;
- individuare un **piano di attuazione** con interventi e **misure di miglioramento**.

Inoltre, per D.M.O. Pet Care S.r.l. sono state effettuate anche la valutazione del rischio di esposizione ad agenti chimici e la valutazione del rischio stress lavoro correlato. Per quanto riguarda la valutazione del rischio di esposizione ad agenti chimici, il Gruppo nel 2024 ha provveduto ad una revisione della stessa, in quanto si è deciso di adottare un unico fornitore di prodotti chimici utilizzati per le pulizie. Questo ha permesso l'utilizzo degli stessi prodotti in tutti i punti vendita, favorendo una migliore tracciabilità e gestione di tale tipologia di rischio.

Particolare attenzione viene riposta ai dipendenti, ma anche ai lavoratori esterni, che operano **presso i servizi di toelettatura**. Questi impieghi,

infatti, essendo in **costante contatto con gli animali**, presentano una serie di **rischi specifici** per cui occorre una valutazione del rischio e una formazione specifiche.

A tal riguardo, in un'ottica di prevenzione e mitigazione di potenziali impatti negativi attribuibili al ramo della toelettatura, il Gruppo nel 2024 ha previsto per i suoi specialisti in materia la visione di un video formativo in cui **vengono forniti accorgimenti sulla movimentazione manuale** del cane **durante** le operazioni di **toelettatura**. Inoltre, in occasione della stipula dei contratti per l'affido in gestione dei reparti di toelettatura, vengono verificati i requisiti tecnico-professionali della società a cui viene affidato il reparto e, contestualmente, viene redatto il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) per l'informativa sui rischi presenti all'interno del punto vendita, la valutazione dei rischi interferenziali e le relative misure di prevenzione da adottare da ambo le parti.



Nel corso del **2024**, il Gruppo ha svolto attività di formazione in tema salute e sicurezza sul lavoro ad impiegati degli uffici e ad addetti ai punti vendita. Per D.M.O. Pet Care S.r.l. il **totale di ore di formazione erogate in ambito salute e sicurezza è stato pari a circa 10.195 ore**. La formazione ha compreso **corsi di aggiornamento, formazione generale e specifica, antincendio, primo soccorso e l'utilizzo del BLSD (Basic Life Support & Defibrillation)**.

La formazione coinvolge, indipendentemente dalla forma di contratto, tutti i neoassunti, i dipendenti che devono effettuare l'aggiornamento, e quelli che hanno subito un cambio di mansione che comporta l'utilizzo di attrezzi o lo svolgimento di attività differenti dal precedente impiego. Tutte le attività di formazione prevedono il superamento di un test finale

al fine di verificare l'apprendimento dei partecipanti, garantendo così la conoscenza dei propri dipendenti in materia.

Per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro, D.M.O. Pet Care S.r.l. è dotata di una procedura di segnalazione degli stessi, che definisce le modalità operative adottate in caso di infortunio. Con l'ausilio di tale procedura di segnalazione vengono mappati e segnalati non solo i veri e propri infortuni ma anche i casi di near-miss, questo approccio permette al Gruppo di continuare a coltivare una cultura di prevenzione dell'infortunio, individuando tutte quelle circostanze ritenute pericolose con il fine di attenzionarle e standardizzarle con procedure volte a garantire lo svolgimento in sicurezza delle operazioni.

Nel **2024** si sono registrati **17 infortuni** tra i dipendenti del Gruppo che, con un totale di 2.015.303 ore lavorate, corrisponde ad un tasso di infortunio⁵ pari a 8,4. Le principali tipologie di infortunio riscontrate all'interno dell'azienda includono morsi di animale dovuti a comportamenti errati in fase di toelettatura, traumi cervicali, strappi muscolari e distorsioni. Questi incidenti sono spesso causati dalla movimentazione della merce, un'attività che comporta sforzi fisici moderati e movimenti ripetitivi. Inoltre, non si sono verificati infortuni con gravi conseguenze⁶, né mortali.

Infortuni sul lavoro - dipendenti del Gruppo		
[GRI 403-9 a.]	2023	2024
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	14	17
<i>di cui: numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)</i>	0	0
<i>di cui: numero totale di decessi risultanti da infortuni sul lavoro</i>	0	0
Numero di ore lavorate⁷	1.884.216	2.015.303
Tasso di infortunio sul lavoro registrabile	7,4	8,4
Tasso di infortunio sul lavoro con gravi conseguenze	0	0
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0	0

Per quanto riguarda i lavoratori esterni, non si sono verificati infortuni nel corso del 2024.

⁵ Il tasso di infortunio sul lavoro è stato calcolato come: (numero di infortuni sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000.

⁶ Per infortuni con gravi conseguenze si intendono infortuni sul lavoro che hanno comportato più di 180 giorni di assenza dal lavoro.

⁷ Si segnala che il dato relativo alle ore lavorate è frutto di una stima fornita dalla Direzione Risorse Umane.



5. Responsabilità verso l'ambiente

5.1 CONSUMI ENERGETICI

[GRI 302-1]

L'attenzione ai consumi energetici rappresenta un elemento chiave per la comprensione dell'impatto ambientale di D.M.O. Pet Care, nonché punto di partenza fondamentale per determinare le azioni necessarie ad intraprendere uno sviluppo sostenibile.

In linea con la natura delle attività di business del Gruppo, il consumo energetico risulta essere legato principalmente all'utilizzo di energia elettrica presso i punti vendita, correlato per esempio all'illuminazione e alla regolazione delle temperature. La restante parte dei consumi è determinata, in quantità minore, dalle attività produttive, non particolarmente estese, e dai consumi legati alla mobilità.

Nel corso del 2024 D.M.O. Pet Care ha messo in atto diverse iniziative volte a ridurre il proprio impatto ambientale, con particolare attenzione all'efficientamento energetico e alla riduzione delle emissioni di CO₂. Le principali azioni intraprese includono:

- installazione di un impianto fotovoltaico a Viterbo: presso il punto vendita di Viterbo è stato realizzato il più grande impianto fotovoltaico della Società, con una capacità di 81 kWh. Si tratta di un intervento strategico che consente di diminuire la dipendenza da fonti non rinnovabili, generando un impatto positivo anche in termini di riduzione delle emissioni di CO₂;
- interventi di relamping: è stata avviata un'attività di valutazione dello stato degli impianti di illuminazione nei punti vendita, finalizzata all'individuazione dei casi di obsolescenza e alla successiva pianificazione di interventi di relamping. I primi interventi sono stati realizzati nel 2024, integrandosi con i lavori di ristrutturazione in corso presso alcune sedi;
- introduzione di veicoli elettrici nel parco auto aziendale: è stato avviato un processo graduale di sostituzione dei mezzi utilizzati per le consegne a domicilio con veicoli elettrici. Questo approccio consente di ridurre il consumo di combustibili fossili (benzina, gasolio, metano, GPL) e le relative emissioni climalteranti;
- installazione di colonnine di ricarica: nei punti vendita di Firenze e Bologna sono state installate colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici aziendali, a supporto della transizione verso una mobilità più sostenibile;
- analisi dei siti ad alto consumo energetico: è stata condotta un'analisi per identificare i punti vendita con consumi energetici superiori alla media rispetto alla loro superficie. Sono stati individuati i 10 siti più energivori, con l'obiettivo di implementare azioni correttive mirate e ottimizzare così l'efficienza energetica. Queste misure interesseranno principalmente i punti vendita, visto il ruolo centrale di questi nel determinare il totale dei consumi.

Nonostante il contesto operativo e la natura locativa della maggior parte degli immobili limitino i margini di intervento, D.M.O. Pet Care continua a impegnarsi attivamente nell'individuazione e definizione di ulteriori iniziative volte a contenere e ottimizzare non solo i consumi energetici, ma anche quelli relativi agli altri vettori individuati.

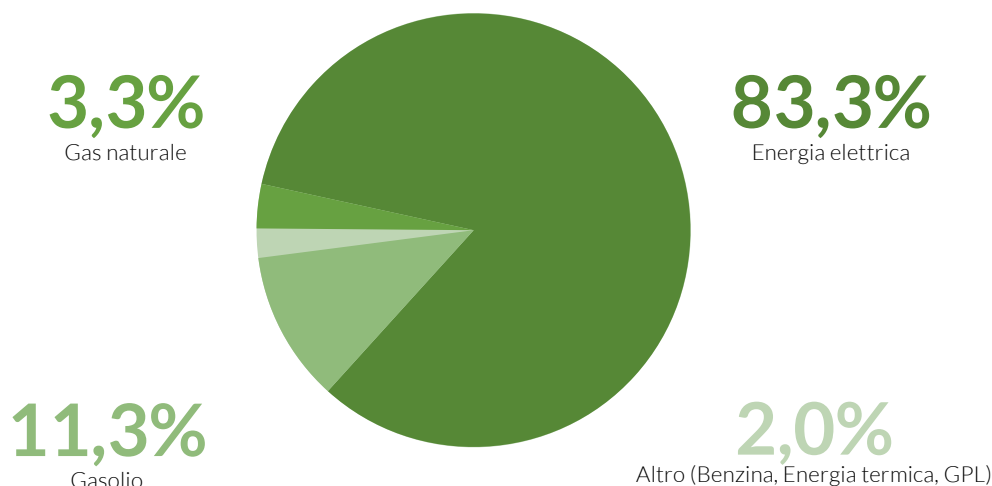
Il dettaglio dei consumi energetici all'interno del Gruppo per l'anno di rendicontazione in oggetto è riportato nella tabella seguente:

Consumi di energia all'interno del Gruppo			
[GRI 302-1]	UdM	2023	2024
COMBUSTIBILI NON RINNOVABILI	GJ⁸	6.358	10.311
Gas metano (Gas Naturale)	GJ	1.926	2.082
Per riscaldamento	GJ	1.926	2.082
GPL	GJ	8	18
Per auto aziendali	GJ	8	18
Gasolio	GJ	3.906	7.074
Per riscaldamento	GJ	150	101
Per auto aziendali	GJ	3.756	6.973
Benzina	GJ	518	1.137
Per auto aziendali	GJ	518	1.137
ENERGIA ELETTRICA	GJ	44.459	51.994
ENERGIA TERMICA (teleriscaldamento)	GJ	114	81
CONSUMI TOTALI (energia non rinnovabile)	GJ	50.931	62.386

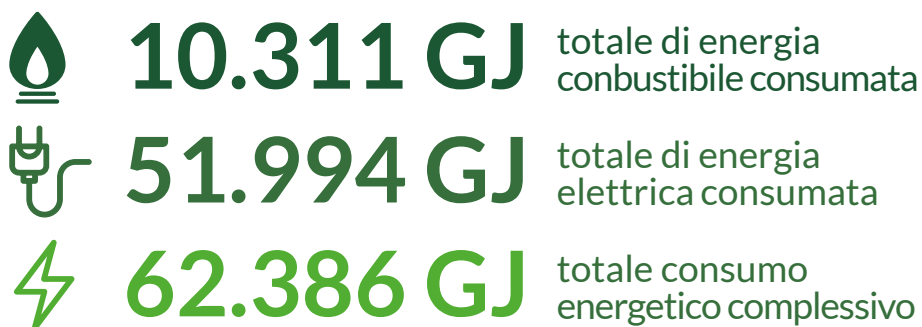


⁸ Per la conversione dei consumi energetici di gas metano, GPL, Gasolio e benzina in GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione del National Inventory Report (NIR).

Composizione dei consumi energetici



Nel 2024, sono stati **consumati complessivamente 10.311 GJ** di combustibili provenienti da fonti non rinnovabili quali gas naturale, GPL, gasolio e benzina, rispetto ai 6.358 del 2023. Per quanto riguarda i consumi energetici, il Gruppo ha utilizzato un totale di energia elettrica pari a 51.994 GJ, mentre nell'anno precedente ne era stata utilizzata un valore totale di 44.459 GJ. Il consumo energetico complessivo nel 2024 dunque è stato pari a 62.386 GJ, contro ai 50.931 GJ del 2023.



In termini percentuali la maggior parte dei consumi è derivante dall'utilizzo di energia elettrica acquistata, che rappresenta **l'83,3%** dei consumi totali del Gruppo ed è impiegata principalmente per **l'illuminazione, il riscaldamento ed il raffreddamento** dei punti vendita; **l'11,3%** dei consumi è invece attribuibile all'utilizzo di gasolio destinato al **parco auto aziendale**, mentre il **3,3%** deriva prevalentemente dal consumo di gas naturale per il **riscaldamento degli stabilimenti**. Il rimanente **2%** è imputabile a benzina, **energia termica e GPL**. L'aumento dei consumi di carburante relativi al 2024 è principalmente attribuibile ad un utilizzo più intensivo del parco auto aziendale, che ha visto l'introduzione di nuovi mezzi e la conversione di altri da uso lavorativo ad uso promiscuo.

5.2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

[GRI 305-1, GRI 305-2]

Per quanto riguarda i consumi di energia di D.M.O. Pet Care, si presentano di seguito le principali tipologie di emissioni riconducibili alle fonti energetiche utilizzate dal Gruppo.

In particolare, si è fatto riferimento alla distinzione delle emissioni in categorie o “Scope” propria del Greenhouse Gas (GHG) Protocol, il quale prevede:

- **emissioni Scope 1:** emissioni dirette, associate alle fonti di proprietà o sotto il controllo del Gruppo, quali combustibili utilizzati per il riscaldamento e per i mezzi operativi necessari per le attività dell’impresa;
- **emissioni Scope 2:** emissioni indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata dal Gruppo. In particolare, in ottemperanza a quanto richiesto dagli standard di rendicontazione GRI, queste vengono calcolate secondo le metodologie Location e Market based, utilizzando fattori di emissione appropriati.

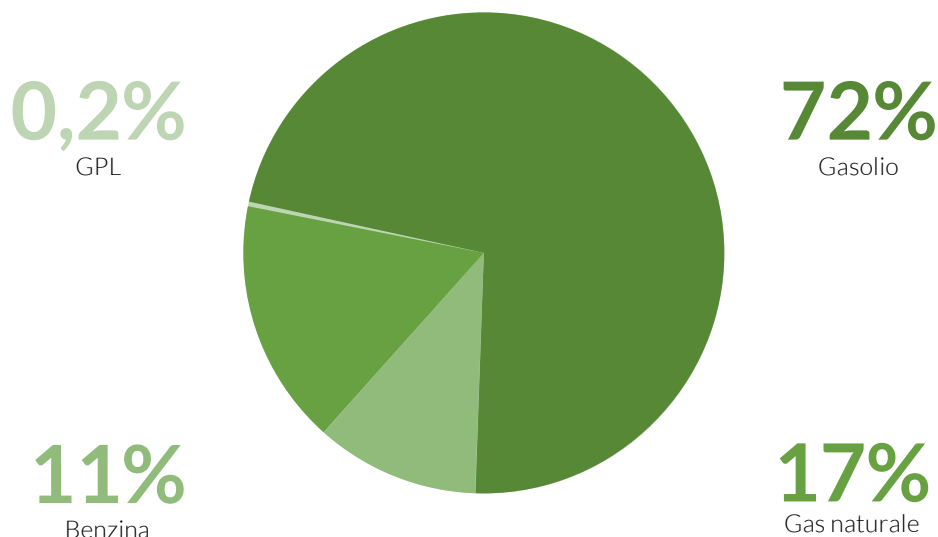
Emissioni dirette e indirette di GHG			
[GRI 305-1, GRI 305-2]	UdM	2023	2024
SCOPE 1⁹	tCO ₂	438	727
Gas metano (Gas Naturale)	tCO ₂	112	123
GPL	tCO ₂	1	1
Gasolio	tCO ₂	287	520
Benzina	tCO ₂	38	83
SCOPE 2: Energia elettrica acquistata – Location Based¹⁰	tCO ₂	3.315	4.438
SCOPE 2: Energia elettrica acquistata – Market Base¹¹	tCO ₂	5.650	7.221
Totale emissioni (SCOPE 1 + SCOPE 2 - Location Based)	tCO ₂	3.753	4.443
Totale emissioni (SCOPE 1 + SCOPE 2 – Market Based)	tCO ₂	6.088	7.226

⁹ Per il calcolo delle emissioni di scope 1 del 2024 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati dal Ministero dell’Ambiente e da ISPRA 2024.

¹⁰ Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, in linea con i GRI Sustainability Reporting Standards, sono state utilizzate entrambe le metodologie di calcolo. Per il calcolo delle emissioni di scope 2 Location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione ISPRA 2024 con il valore di 307,3 g CO₂/kWh per l’energia elettrica e di 223,6 g CO₂/kWh per l’energia termica. Le emissioni di Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia, la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

¹¹ Per il calcolo delle emissioni di scope 2 Market-based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da AIB – European Residual Mixes 2024, con il valore di 500 gCO₂/kWh per l’energia elettrica e i fattori di emissione pubblicati da ISPRA 2024, con il valore di 223,6 gCO₂/kWh per l’energia termica.

Composizione dello Scope 1



In tabella sono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG derivanti dai consumi energetici di D.M.O. Pet Care nel 2024 espressi in tonnellate di CO₂ (tCO₂). Nel 2024 le emissioni dirette (Scope 1), che includono principalmente gasolio destinato al parco auto aziendale e gas naturale per il riscaldamento degli stabilimenti, sono state pari a 727 tCO₂. **Le emissioni indirette** (Scope 2) calcolate con il metodo Market based risultano essere pari a 7.221 tonnellate di CO₂. Utilizzando invece il metodo Location based, le emissioni indirette (Scope 2) sono state pari a 4.438 tonnellate di CO₂.

La quasi totalità delle emissioni è derivante dal consumo di energia elettrica (Scope 2 Market based). Come anticipato nella sezione precedente, questi risultati sono **coerenti con la natura delle attività** del Gruppo, per le quali il **consumo di energia elettrica rappresenta la principale criticità in termini di emissioni**.

La rendicontazione di tali dati costituisce un punto di partenza nella valutazione dell'impatto ambientale delle attività energetiche del Gruppo e nell'identificazione di potenziali opportunità di riduzione delle relative emissioni.

Con riferimento alle emissioni dirette (Scope 1), D.M.O. Pet Care sta lavorando attivamente per estendere la rendicontazione, includendo in futuro anche le emissioni derivanti dall'utilizzo di gas fluorurati (F-Gas), impiegati principalmente negli impianti di climatizzazione della sede centrale e dei punti vendita, e in misura minore nei frigoriferi e congelatori utilizzati da DMO Vet Lab S.r.l. per lo svolgimento delle proprie attività. Per raggiungere questo obiettivo, nel 2024 sono state avviate iniziative finalizzate alla ristrutturazione dei contratti di fornitura con le società incaricate della manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, di tali impianti.

5.3 GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

[GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5]

Nella consapevolezza del ruolo chiave della produzione di rifiuti sul proprio impatto ambientale, **D.M.O. Pet Care attribuisce un'importanza fondamentale alla gestione responsabile dei rifiuti**, compiuta nel pieno rispetto della normativa vigente, alla promozione dell'economia circolare e alla riduzione dello spreco alimentare.

La **maggior parte dei rifiuti generati** dal Gruppo **deriva da materiali di imballaggio** come carta, cartone e legno, plastica e nylon che vengono prodotti quotidianamente durante le attività commerciali e di magazzino. Inoltre, vi sono prodotti che risultano non idonei alla vendita a causa di danneggiamenti logistici, ossia rifiuti generati dalla merce movimentata, come prodotti alimentari, prodotti per l'igiene dei pet o componenti fragili come trasportini e acquari. Al contrario, data la peculiare natura delle operazioni di D.M.O. Vet Lab S.r.l., le cinque cliniche veterinarie producono principalmente rifiuti di tipo organico e rifiuti speciali come medicinali, stupefacenti e rifiuti di tipo ospedaliero spesso contaminati.



La gestione dei rifiuti prodotti si articola in diversi processi a seconda dell'insegna o del sito in questione, ma generalmente è dettata da formulari di smaltimento che ne consentono il monitoraggio. **I rifiuti prodotti nei punti vendita L'Isola dei Tesori**, suddivisi in carta, vetro, plastica, organico e indifferenziato, sono **gestiti dall'ufficio tecnico** con modalità di conferimento e **differenziazione che variano a seconda dell'ente pubblico di riferimento**. Si segnala che per questi punti vendita non è stato possibile reperire la quantità di tonnellate di rifiuti prodotti nell'anno di rendicontazione.

Per quanto riguarda **i rifiuti prodotti nel settore logistico** de L'Isola dei Tesori, questi derivano **per lo più dagli imballaggi provenienti dai fornitori** e consistono prevalentemente in: carta, nylon e legno. Per quanto riguarda la gestione di carta e cartone ed il loro smaltimento, quest'ultimo avviene

per la maggior parte tramite il provider logistico in outsourcing a D.M.O. S.p.A. Si segnala che questa modalità di gestione ha impedito di ricavare le tonnellate di rifiuti prodotti per queste categorie, che di conseguenza sono escluse dal calcolo dei rifiuti totali prodotti dal Gruppo nel 2024 riportato in seguito. Per quanto riguarda il legno, da un lato il suo monitoraggio avviene prevalentemente “a vista”: una volta raggiunta una quantità prestabilita, corrispondente alla capacità di un mezzo di trasporto dedicato, si procede all'intervento del fornitore del servizio di smaltimento. Dall'altro lato, invece, i pallet danneggiati vengono inviati in riparazione evitando di produrre ulteriori rifiuti.



Per quanto riguarda le altre tipologie di rifiuti rendicontate, la loro gestione viene affidata al provider logistico del magazzino, mentre il loro smaltimento è demandato ad un'azienda terza. Gli operatori logistici di magazzino si occupano del trasferimento dei rifiuti dai bidoni contenitivi, posizionati all'interno del magazzino, ai container posizionati esternamente in base alla tipologia di rifiuto identificata. Questi container, una volta raggiunta la capienza massima (rilevata in termini di peso), mandano un input automatico all'azienda di smaltimento per il recupero del cassone pieno ed il riposizionamento del vuoto.

Per quanto riguarda Bauzaar S.r.l., tre punti vendita ad insegna Joe Zampetti (situati a Bisceglie, Bari Amendola e Andria) **hanno attivato una convenzione di raccolta rifiuti con un fornitore privato**, che si rende responsabile dell'attività di reportistica. I raccoglitori privati **provvedono a redigere a fine mese una serie di report** asseverati indicanti i quantitativi di rifiuti raccolti dalle attività. Questi dati sono inclusi nel totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2024. Il resto dei punti vendita Bauzaar S.r.l. ad insegna Joe Zampetti affida la gestione e la raccolta dei rifiuti prodotti al servizio di nettezza urbana del comune di appartenenza, che non esegue attività di reportistica. Non è stato dunque possibile includere le quantità di rifiuti prodotte in tali punti vendita nel calcolo finale. Per quanto riguarda Joe Zampetti S.r.l. e dunque l'attività di vendita all'ingrosso, la gestione dei rifiuti prodotti è affidata interamente ad un raccoglitore privato che si rende responsabile della reportistica.

Data la natura peculiare delle operazioni di D.M.O. **Vet Lab S.r.l.**, i rifiuti prodotti vengono invece gestiti con modalità diverse a seconda della tipologia. Le cliniche si avvalgono di contratti con aziende specializzate nel settore che forniscono ogni struttura veterinaria di specifici contenitori omologati destinati al materiale organico, materiale contaminato e rifiuti ospedalieri, e contenitori destinati ad aghi e materiali taglienti. Ogni struttura è anche dotata di apposite cassette per conservare i farmaci scaduti, e di sistemi adeguati alla conservazione di carcasse e parti anatomiche, il cui smaltimento è gestito da parte di terzi sia a seconda delle esigenze funzionali delle cliniche sia della volontà dei proprietari. **Lo smaltimento dei farmaci scaduti avviene invece presso farmacie dotate** di appositi contenitori a cadenza mensile, mentre come da normativa vigente gli stupefacenti sono presi in carico dalle ASL.

Lo smaltimento degli altri materiali è invece prestabilito contrattualmente sulla base dei volumi prodotti con cadenza mensile o bimestrale a seconda dei volumi prodotti da ciascuna clinica. Le aziende incaricate provvedono all'emissione del formulario di riferimento, alla compilazione del registro di carico e scarico, e alla trasmissione della dichiarazione annuale al MUD previa verifica della corrispondenza dei dati.



Si riporta di seguito la quantità totale di rifiuti generati dal Gruppo, distinti tra pericolosi e non pericolosi come da D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Si segnala che, come anticipato, il conteggio dei valori totali esclude le categorie di rifiuti per i quali non è stato possibile reperire dati quantitativi esatti.

Sono quindi esclusi dalla rendicontazione i rifiuti solidi urbani generati nella sede centrale, nei punti vendita ad insegna L'Isola dei Tesori e nei punti vendita di Bauzaar ad insegna Joe Zampetti (ad eccezione dei tre punti vendita i cui rifiuti sono gestiti da un fornitore privato), in quanto il loro smaltimento è in gestione ad enti pubblici che non effettuano attività reportistica. Sono inoltre esclusi i rifiuti appartenenti alle categorie carta, cartone, nylon e ferro nell'ambito della logistica per L'Isola dei Tesori, in quanto non monitorabili tramite il sistema di gestione corrente.

Rifiuti generati			
[GRI 306-3]	UdM	2023	2024
Rifiuti pericolosi			
Carcasse e parti organiche	ton	0,58	0,80
Rifiuti organici contenenti sostanze pericolose	ton	0	5,32
Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	ton	0	0,78
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	ton	0	0,06
Rifiuti speciali	ton	0,14	0,21
Totale rifiuti pericolosi	ton	0,72	7,16
Rifiuti non pericolosi			
Imballaggi in carta e cartone	ton	57,55	235,90
Imballaggi in plastica	ton	13,15	144,91
Imballaggi in legno	ton	11,44	34,65
Rifiuti ingombranti	ton	43,37	50,50
Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci ed indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	ton	95,78	74,93
Vetro	ton	2,92	0
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	ton	219,10	251,68
Imballaggi in materia tessile	ton	13,63	0
Apparecchiature fuori uso	ton	0	8,04
Totale rifiuti non pericolosi	ton	456,94	800,61
Totale	ton	457,66	807,77

Per quanto riguarda i **rifiuti non pericolosi generati** dal Gruppo nel 2024, è stato registrato un **significativo incremento** nell'utilizzo di imballaggi in carta e cartone, plastica e legno **derivante dall'aumento delle vendite** di prodotti e dall'apertura di nuovi punti vendita avvenuta nel corso dell'anno. Si riportano nelle tabelle di seguito le quantità complessive di rifiuti, espressi in tonnellate, prodotti dal Gruppo D.M.O. Pet Care, suddivisi in non pericolosi e pericolosi e tipologia di destinazione finale.



La quasi totalità dei rifiuti prodotti (99,8%) non viene smaltita, ma riciclata o recuperata. In particolare, questi rifiuti ammontano a **806,77 tonnellate**, divisi tra 800,61 tonnellate di rifiuti non pericolosi e 6,16 tonnellate di rifiuti pericolosi. **Il resto dei rifiuti viene smaltito attraverso operazioni di incenerimento**, con e senza recupero di energia, oppure con altre operazioni di smaltimento. Questi rifiuti sono attribuibili alle attività delle cliniche veterinarie.

Si segnala che tutti i rifiuti prodotti dal Gruppo DMO Pet Care vengono smaltiti fuori sede attraverso terzi.

Rifiuti pericolosi non a smaltimento		
[GRI 306-4]	UdM	2024
Preparazione al riutilizzo	ton	0
Riciclo	ton	0
Altre operazioni di recupero	ton	6,16
Totale rifiuti pericolosi non a smaltimento	ton	6,16
Rifiuti non pericolosi non a smaltimento		
Preparazione al riutilizzo	ton	0
Riciclo	ton	415,46
Altre operazioni di recupero	ton	385,15
Totale rifiuti non pericolosi non a smaltimento	ton	800,61
Totale rifiuti non a smaltimento	ton	806,77
Rifiuti pericolosi a smaltimento		
[GRI 306-5]	UdM	2024
Incenerimento (con recupero energia)	ton	0,17
Incenerimento (senza recupero energia)	ton	0,62
Discarica	ton	0
Altre operazioni di smaltimento	ton	0,21
Totale rifiuti pericolosi a smaltimento	ton	1,00
Totale rifiuti a smaltimento	ton	1,00

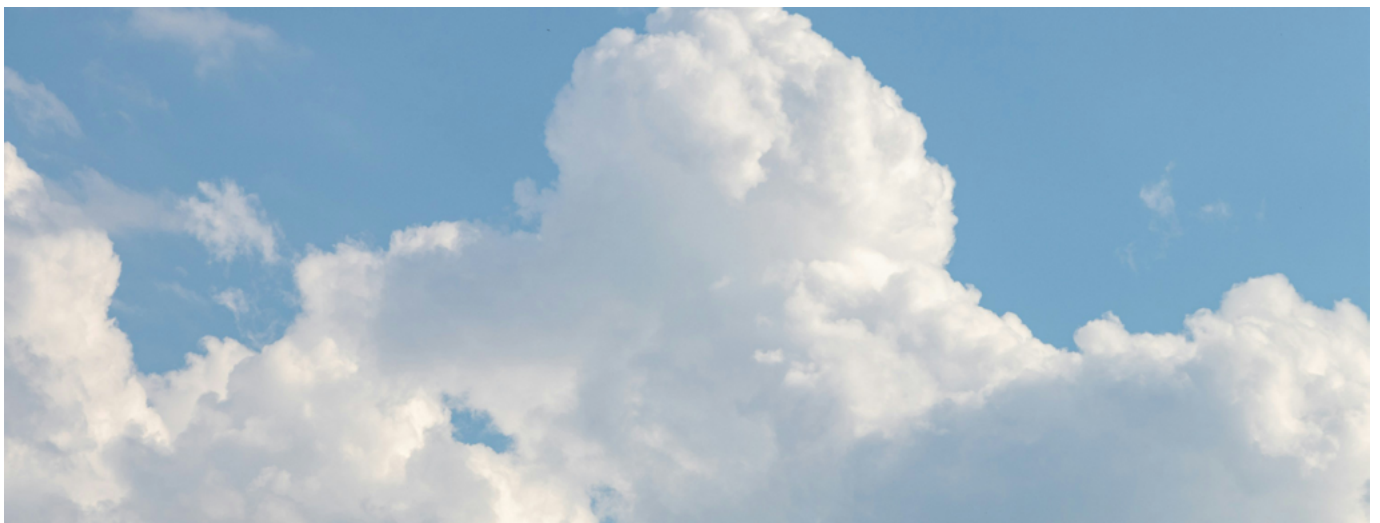
In linea con i valori del Gruppo e con l'impegno verso la diminuzione del proprio impatto ambientale, **D.M.O. Pet Care ha già implementato diverse azioni volte a ridurre la quantità di rifiuti generati e a promuovere i principi dell'economia circolare.** A tal proposito, è parte degli obiettivi del Gruppo continuare a migliorare ed integrare queste pratiche trovando modi sempre più efficienti di combattere gli sprechi.

Tra le principali iniziative in atto, **L'Isola dei Tesori** dona regolarmente i pasti prossimi alla scadenza ad una **rete di oltre 300 associazioni di charity** attive sul territorio. In particolare, in tal senso è attiva una **partnership con LEIDAA (Lega Italiana Difesa Animale e Ambiente)** volta a combattere lo spreco alimentare tramite la donazione di pasti ai pet bisognosi. Inoltre, per prevenire la generazione dei rifiuti, **il settore logistico ricorre a varie misure per riutilizzare i materiali di scarto provenienti dal packaging** della merce per le nuove spedizioni, o per recuperare le parti riutilizzabili della merce danneggiata.

Anche **Bauzaar S.r.l.** ha attuato diverse iniziative volte alla **gestione virtuosa dei rifiuti**, in primo luogo, come già descritto, predisponendo la **donazione** ad enti certificati dei **prodotti resi non idonei alla vendita** o pasti prossimi alla scadenza.

Nel corso del 2024 Bauzaar S.r.l. ha anche organizzato **12 giornate di formazione** volte all'educazione **sulla differenziazione dei rifiuti** nei suoi punti vendita, per promuovere **la sensibilizzazione dei dipendenti** e una gestione più responsabile dei rifiuti prodotti. La **stessa formazione** è stata erogata ai dipendenti di **Joe Zampetti S.r.l.**, che gestisce la vendita all'ingrosso.

Anche nelle strutture **D.M.O. Vet Lab S.r.l.** si pone una grande attenzione alle **pratiche di differenziazione** accurata dei rifiuti e all'efficientamento della loro gestione in ottica ambientale. Ciò avviene tramite il **monitoraggio continuo dell'adeguatezza contrattuale delle aziende responsabili** e attraverso una **gestione accurata** delle quantità prodotte **che minimizzi gli spostamenti necessari allo smaltimento.**





Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso

D.M.O. Pet Care ha presentato un Bilancio di Sostenibilità in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2024-31/12/2024

Utilizzato GRI 1

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

Standard di settore GRI pertinenti

Non vi sono indicatori GRI Sector pertinenti al settore di business di D.M.O. Pet Care

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
GRI 2: Informative generale / versione 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
2-1	Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione	9				
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione Nota Metodologica	3, 9				
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	3				
2-4	Revisione delle informazioni	Indice dei contenuti GRI	92	Durante il periodo di rendicontazione non sono state effettuate revisioni delle informazioni relative al precedente esercizio			
2-5	Assurance esterna	Indice dei contenuti GRI	92	Il presente documento non è stato sottoposto ad assurance esterna			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione 3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	9-13 34-35 39-40				
2-7	Dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	57-58				
2-8	Lavoratori non dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	62				
2-9	Struttura della Governance	1.2 Governance aziendale	18-20				
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.2 Governance aziendale	18-20				
2-11	Presidente del massimo organo di governo	1.2 Governance aziendale	18				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
GRI 2: Informative generale / versione 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	29				
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	29				
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.2 Governance aziendale	20				
2-15	Conflitti d'interesse	1.3 Etica di business ed integrità	21-22				
2-16	Comunicazione delle criticità	1.3 Etica di business ed integrità	22				
2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo	1.2 Governance aziendale	20				
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.2 Governance aziendale	20				
2-19	Politiche retributive	1.2 Governance aziendale	19				
2-20	Processo di determinazione della retribuzione	1.2 Governance aziendale	19				
2-21	Rapporto sulla retribuzione totale annuale	4.2 Benessere aziendale	70		2-21b	Informazioni non disponibili /incomplete	Trattandosi del primo anno di rendicontazione del GRI 2-21 per il Gruppo non è disponibile il dato dell'anno 2023, quindi non è stato possibile calcolare l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	4,5				
2-23	Impegni assunti tramite policy	1.3 Etica di business ed integrità	21-22				
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1.3 Etica di business ed integrità	21-22				
2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	1.3 Etica di business ed integrità	21-22				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
GRI 2: Informative generale / versione 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Nota Metodologica	3				
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1.3 Etica di business ed integrità	21				
2-28	Adesione ad associazioni	Indice dei contenuti GRI	93	Si segnala che il Gruppo non aderisce ad alcuna associazione di settore			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	25-26				
2-30	Contratti collettivi	4.2 Benessere aziendale	65				
GRI 3: Temi Materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	27				
3-2	Elenco dei temi materiali	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	28-29				
Tema materiale: Etica di business, compliance, trasparenza e corruzione							
GRI 3: Temi Materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	1.3 Etica di business ed integrità 1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	21-23				
GRI 201: Performance Economica 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	23				
GRI 205: Anticorruzione 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	1.3 Etica di business ed integrità	22				
GRI 206: Comportamento Anticompetitivo 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1.3 Etica di business ed integrità	22				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
Tema materiale: Consumi energetici ed emissioni							
GRI 3: Temi Materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	5.1 Consumi energetici 5.2 Emissioni di gas a effetto serra	81-84				
GRI 302: Energia 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
301-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	5.1 Consumi energetici	81-82				
GRI 305: Emissioni 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	5.2 Emissioni di gas a effetto serra	83-84				
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	5.2 Emissioni di gas a effetto serra	83-84				
Tema materiale: Gestione dei rifiuti ed economia circolare							
GRI 3: Temi Materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	85-90				
GRI 306: Rifiuti 2020					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	85-90				
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	85-90				
306-3	Rifiuti generati	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	88				
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	89				
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	89				
Tema materiale: Sicurezza, benessere e sviluppo dei lavoratori							
GRI 3: Temi Materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	1.2 Governance aziendale 4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care 4.2 Benessere aziendale 4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	18-19 59-61 66-72 76-78				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
Tema materiale: Sicurezza, benessere e sviluppo dei lavoratori							
GRI 401: Occupazione 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	63				
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	76				
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	76-78				
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	76-77				
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	76				
403-9	Infortuni sul lavoro	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	78				
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	4.2 Benessere aziendale	72				
GRI 405: Diversità e pari pportunità 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1.2 Governance aziendale 4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	18-19 59-61				
GRI 406: Non discriminazione 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.2 Benessere aziendale	66				
Tema materiale: Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	32-38				
GRI 416: Salute e Sicurezza dei clienti 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	33				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
Tema materiale: Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi							
GRI 416: Salute e Sicurezza dei clienti 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	33				
Tema materiale: Marketing e comunicazione trasparente							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	42-44				
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	43				
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	43				
Tema materiale: Privacy, sicurezza ed etica dei dati							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	51-52				
GRI 417: Privacy dei clienti 2016					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	52				
Tema materiale: Gestione e soddisfazione dei clienti							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	45-50				
Tema materiale: Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.3 Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	53-54				
Tema materiale: Packaging sostenibile							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	41				

GRI	Informativa	Riferimento	Pag.	Note	Omissione		
Tema materiale: Gestione responsabile della catena di fornitura							
GRI 3: Temi materiali 2021					Req. omessi	Ragione	Spiegazione
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	39-40				

Report di
D.M.O. Pet Care S.r.l.

Redatto con il supporto metodologico di Deloitte

Concept grafico
Atomica S.r.l.

D.M.O. PETCARE S.r.l.

www.isoladeitesori.it

Sede Legale

Via Maseralino, 23
35020 Pernumia (PD)

T. +39 0429 765911

F. +39 0429 765929

Sede Direzionale

Via Squero, 12
35043 Monselice (PD)

T. +39 0429 1615911

F. +39 0429 1615929