



LINEA UFFICIO

Innovative & Sustainable Solutions

Relazione di impatto 2024



Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Sommario

| | |
|--|----|
| 1) La nostra azienda | 3 |
| Compagine sociale e organo amministrativo | 4 |
| Mission | 4 |
| Dallo Statuto | 5 |
| Codice Etico | 6 |
| Politiche e altri documenti | 6 |
| Certificazioni | 6 |
| Appartenenze a aggregazioni | 6 |
| 2) Gestione, valutazione e rendicontazione dell'impatto | 7 |
| Il Responsabile dell'Impatto e le sue attribuzioni | 7 |
| La procedura di gestione dell'impatto socio ambientale | 8 |
| Individuazione dei principali fattori d'impatto e dei KPI socio ambientali | 8 |
| Individuazione dei principali stakeholder | 9 |
| Strumento per la valutazione dell'Impatto | 9 |
| Struttura della presente Relazione d'Impatto | 9 |
| 3) Valutazione generale | 10 |
| Fattori ambientali e contestuali che hanno caratterizzato il periodo | 10 |
| Risultati del BIA generali | 12 |
| 4) Valutazione per aree | 13 |
| Governance | 13 |
| Lavoratori | 14 |
| Comunità | 15 |
| Clienti | 16 |
| Ambiente | 17 |
| Registro Socio Ambientale | 18 |
| 5) Risultati e obiettivi relativi alle finalità specifiche | 20 |
| Salvaguardare l'ambiente | 20 |
| Migliorare la condizione dei dipendenti | 24 |
| Migliorare l'impatto dei clienti | 24 |
| Operato responsabile, sostenibile e trasparente | 25 |
| 6) Conclusioni | 26 |
| Il nostro percorso verso lo sviluppo sostenibile e il bene comune | 26 |

1) La nostra azienda

Linea Ufficio si occupa dal 1983 di vendita, noleggio e assistenza tecnica specializzata di apparecchiature per l'ufficio, adottando tutte le soluzioni innovative che la tecnologia offre.

E' nostro prioritario impegno offrire ai nostri clienti **prodotti di qualità, servizi molto efficienti** e una **consulenza esperta e professionale**, vogliamo essere leader di questo settore nella provincia di Arezzo, alla quale dedichiamo la quasi totalità dei nostri sforzi.

Tale convinzione ci ha permesso di ottenere **fin dal 1996, per primi in Toscana e fra i primi in Italia**, nel nostro settore specifico, la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 (oggi UNI EN ISO 9001:2015)**.

In quanto **Società Benefit** siamo costantemente tesi a svolgere le nostre attività nel miglior rispetto:

- dei nostri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche;
- dei nostri fornitori, stabilendo rapporti di partnership "win to win";
- dei nostri clienti, sensibilizzando alle tematiche della sostenibilità attraverso servizi atti a migliorare l'impatto economico, sociale e ambientale.

Linea Ufficio mette al centro del suo operato la **salvaguardia dell'ambiente**, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita. Ne è un esempio il servizio di neutralizzazione delle stampe attraverso la piantumazione di alberi "**Stampa Impatto Zero**".

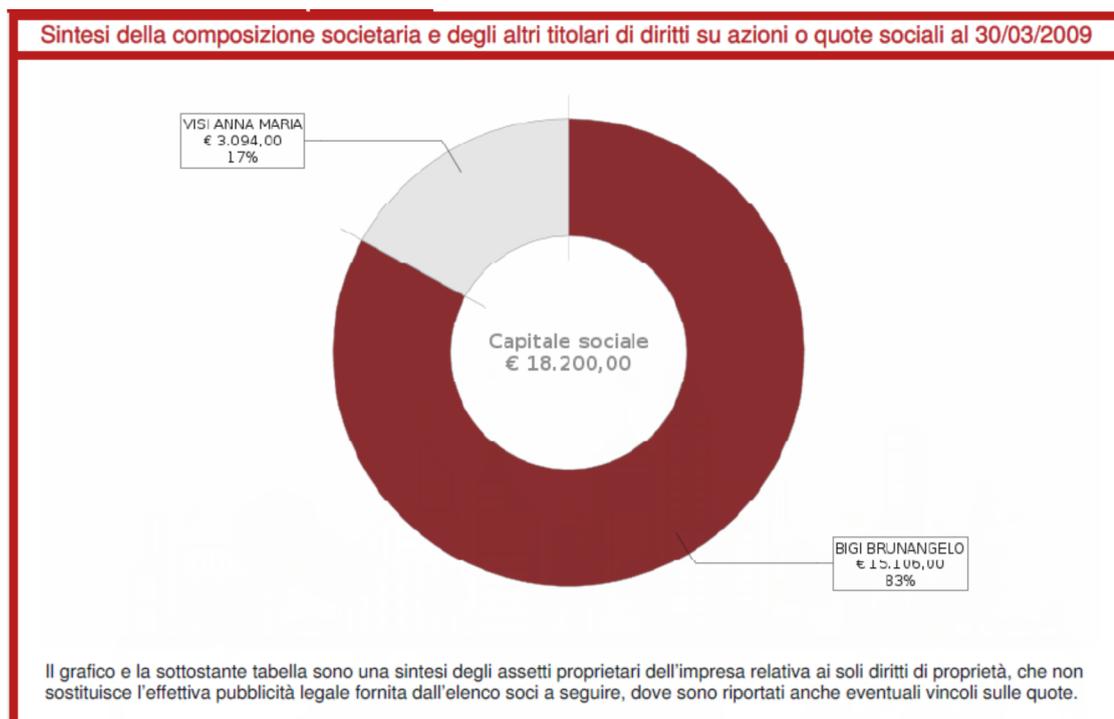
La società sostiene la **Fondazione BBB** (fondata dal titolare) con donazioni che hanno lo scopo di promuovere attività culturali e sociali, borse di studio, o altre azioni a vantaggio delle fasce più deboli e svantaggiate della comunità.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Compagine sociale e organo amministrativo



Amministratore Unico è Brunangelo Bigi.

Mission

Linea Ufficio si occupa dal 1983 di vendita, noleggio e assistenza tecnica specializzata di apparecchiature per l'ufficio, adottando tutte le soluzioni innovative che la tecnologia offre.

E' nostro prioritario impegno offrire ai nostri clienti **prodotti di qualità, servizi molto efficienti** e una **consulenza esperta e professionale**, vogliamo essere leader di questo settore nella provincia di Arezzo, alla quale dedichiamo la quasi totalità dei nostri sforzi.

Tale convinzione ci ha permesso di ottenere **fin dal 1996, per primi in Toscana e fra i primi in Italia**, nel nostro settore specifico, la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 (oggi UNI EN ISO 9001:2015)**.

In quanto **Società Benefit** siamo costantemente tesi a svolgere le nostre attività nel miglior rispetto:

- dei nostri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche;
- dei nostri fornitori, stabilendo rapporti di partnership "win to win";
- dei nostri clienti, sensibilizzando alle tematiche della sostenibilità attraverso servizi atti a migliorare l'impatto economico, sociale e ambientale.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
info@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Linea Ufficio mette al centro del suo operato la **salvaguardia dell'ambiente**, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita. Ne è un esempio il servizio di neutralizzazione delle stampe attraverso la piantumazione di alberi **“Stampa Impatto Zero”**.

La società destina inoltre una quota fissa annuale a sostegno della **Fondazione BBB** (fondata dal titolare) per sostenere attività culturali e sociali, borse di studio, o altre azioni a vantaggio delle fasce più deboli e svantaggiate della comunità.

Dallo Statuto

... La società ha inoltre per oggetto l'erogazione di servizi quali il noleggio omnicomprensivo di apparecchiature per l'ufficio, l'assistenza tecnica specializzata su apparecchiature per ufficio, la consulenza integrata per l'ottimizzazione degli aspetti economico, sociale e ambientale del parco stampanti (auditing, gestione, monitoraggio e riduzione dell'impatto ambientale), il servizio di ritiro e trasporto dei materiali di consumo esausti, nei limiti e nel rispetto delle applicabili disposizioni di legge in materia, la stampa Impatto Zero (servizio di neutralizzazione delle stampe attraverso la piantumazione di alberi).

In qualità di Società Benefit, ai sensi e per gli effetti della legge 28 dicembre 2015, articolo unico, commi 376-384 (di qui in avanti "Legge di stabilità 2016") e successive modifiche e integrazioni, la società intende perseguire una o più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse, ed in particolare, nei confronti dei propri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche, nei confronti dei fornitori, stabilendo rapporti di partnership "win to win", nei confronti dei clienti, sensibilizzandoli alle tematiche della sostenibilità e migliorandone attraverso servizi dedicati l'impatto economico, sociale e ambientale.

La società inoltre persegue, quale specifica finalità di beneficio comune, la salvaguardia dell'ambiente, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita dei prodotti, con conseguente impatto positivo e/o riduzione dell'impatto negativo sulla comunità di riferimento.

A fini di sintesi e chiarezza, nel seguito del presente documento ci riferiremo alle specifiche finalità di bene comune sopra indicate con le seguenti denominazioni:

- Salvaguardare l'ambiente
- Migliorare la condizione dei dipendenti
- Migliorare l'impatto dei clienti
- Operato responsabile, sostenibile e trasparente

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Codice Etico

L'azienda ha adottato un Codice Etico relativamente al quale i lavoratori hanno ricevuto adeguata formazione.

Politiche e altri documenti

Abbiamo adottato le seguenti politiche:

- Politica delle assunzioni e degli acquisti locali/ambientali
- Politica per il benessere dei dipendenti
- Politica dello sviluppo professionali
- Procedura bonus segnalazioni commerciali
- Politica di segnalazione dei reclami e dei suggerimenti interni
- Politica stagisti
- Politica di gestione dei rifiuti
- Politica dei viaggi aziendali
- Politica dei trasporti e della distribuzione
- Manuale dei lavoratori

Certificazioni

Certificazione ISO9001

Certificazione B Corp

Appartenenze a aggregazioni

Siamo associati a ASCON, Confartigianato e CNA

2) Gestione, valutazione e rendicontazione dell'impatto

Il Responsabile dell'Impatto e le sue attribuzioni

Responsabile dell'impatto è il Dott. Francesco Bigi, con le seguenti attribuzioni del ruolo:

Mansioni:

- ideare e attuare strategie di mercato relative al tema della sostenibilità
- individuare progetti di sensibilizzazione, informazione e formazione interna in tema di sostenibilità
- supervisionare, o svolgere in prima persona, le attività interne necessarie alla corretta attuazione dei piani d'azione, anche ai fini dell'ottenimento di certificazioni, rating e simili
- monitorare gli audit interni come i questionari di autovalutazione e soddisfazione dei dipendenti
- monitorare gli audit esterni come i questionari di soddisfazione dei clienti
- monitorare gli audit esterni come i questionari socio ambientali ai fornitori
- supervisionare l'aggiornamento dei dati, misuratori e KPI sul Registro Socio Ambientale
- contribuire alla produzione di documenti, report, interviste e quant'altro utile per la valorizzazione anche a livello marketing della condotta socio ambientale dell'azienda
- interfacciarsi con i consulenti di cui l'azienda si avvale

Responsabilità:

Il Responsabile dell'Impatto ha una delega dalla Direzione aziendale per le seguenti responsabilità:

- supervisionare la gestione dell'impatto socio ambientale dell'azienda
- stabilire obiettivi e target
- monitorare lo svolgimento delle attività aziendali necessarie per il raggiungimento degli obiettivi
- segnalare tempestivamente alla Direzione situazioni che pregiudichino il raggiungimento degli obiettivi e proporre interventi di correzione
- predisporre annualmente la Relazione di Impatto
- assicurare il rispetto di tutte le scadenze
- sottoporre almeno una volta all'anno all'esame dell'organo amministrativo:
 - l'andamento dei KPI e degli altri indicatori
 - lo stato di raggiungimento degli obiettivi
 - i risultati dei sondaggi di soddisfazione di clienti e lavoratori
 - la bozza di relazione d'impatto comprendente la valutazione relativa all'anno fiscale terminato e i nuovi obiettivi
- presentare opportunità e proposte alla Direzione in merito a:
 - il miglioramento dell'impatto sociale e ambientale dell'azienda

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

- o il miglioramento della soddisfazione dei lavoratori
- o il miglioramento della soddisfazione dei clienti
- o la riduzione degli impatti ambientali negativi diretti
- o la riduzione gli impatti negativi indiretti della catena di fornitura e di quella di distribuzione
- individuare opportunità per valorizzare l'impatto socio ambientale dell'azienda
- assicurarsi che l'azienda ottemperi all'obbligo di pubblicazione della relazione d'impatto sul sito Internet e al deposito della stessa unitamente al bilancio civilistico

La procedura di gestione dell'impatto socio ambientale

L'azienda ha adottato una procedura di gestione dell'impatto socio ambientale.

Individuazione dei principali fattori d'impatto e dei KPI socio ambientali

La nostra azienda svolge un'attività che comporta consumi di risorse materiali, produzione di rifiuti a fine del ciclo di vita e spostamenti con mezzi aziendali per effettuare consegne e interventi di assistenza tecnica presso i nostri Clienti. Questi sono i fattori che contribuiscono in maniera maggiore sul nostro impatto complessivo e ai quali abbiamo dedicato 6 dei nostri 8 KPI.

I rimanenti 2 riguardano i lavoratori e il supporto alla comunità locale.

Sulla base di queste caratteristiche del modello di business, i KPI socio ambientali individuati sono i seguenti:

| KPI | Descrizione | |
|-------|---|----------|
| KPI01 | Stampa impatto zero: numero nuovi clienti con servizio attivo | N. |
| KPI02 | Numero di apparecchiature rigenerate installate nell'anno | N. |
| KPI03 | Riutilizzo toner: percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale | % |
| KPI04 | Trasporti: % compensazione della CO2 prodotta dai viaggi di mezzi aziendali | % |
| KPI05 | Trasporti: rapporto CO2 emessa con mezzi aziendali per unità di fatturato | tCO2/M€. |
| KPI06 | Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti | N. |
| KPI07 | Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio | N. |
| KPI08 | Importo donato nell'anno | € |

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Individuazione dei principali stakeholder

- **Clienti**
Aziende di ogni settore, per la maggioranza PMI, quasi tutte con sede entro la provincia di Arezzo; inoltre enti, pubblica amministrazione e professionisti
- **Dipendenti**
Persone con età mediamente inferiore ai 40 anni, con mansioni di carattere tecnico, amministrativo e commerciale, tutti residenti nelle vicinanze dell'azienda
- **Fornitori**
Aziende multinazionali con filiali in Italia ma anche aziende più piccole a carattere locale
- **Beneficiari delle donazioni:**
Fondazione BBB che supporta la comunità attraverso borse di studio, attività di vario tipo e eventi culturali

Strumento per la valutazione dell'Impatto

Lo strumento individuato per la misurazione dell'impatto, con riferimento all'allegato 4 dell'Art. 1 comma 378 di L. 28-12-2015 n. 208, è il B Impact Assessment (BIA) di B Lab.

Tale strumento è pienamente conforme ai requisiti definiti dal sopraccitato Allegato.

Struttura della presente Relazione d'Impatto

La presente Relazione d'Impatto, oltre alla precedente parte descrittiva generale dell'azienda, al fine di rendicontare l'impatto sociale e ambientale si articola nelle seguenti parti:

3. La valutazione dell'andamento generale dell'impatto socio ambientale, avvalendosi dell'indicatore sintetico costituito dal punteggio BIA
4. La valutazione sintetica dell'andamento dell'impatto nelle aree previste dall'allegato 5 dell'Art. 1 comma 378 di L. 28-12-2015 n. 208
5. Risultati e obiettivi specifici, con riferimento alle specifiche finalità di bene comune indicate nella parte Benefit dello Statuto
6. Una parte conclusiva che evidenzia i tratti salienti del modo in cui l'azienda sta contribuendo e si propone di contribuire al Bene Comune.

La numerazione inizia da 3 per essere allineata a quella delle sezioni che seguono.

3) Valutazione generale

Fattori ambientali e contestuali che hanno caratterizzato il periodo

Il 2024 è stato un anno caratterizzato da una serie di eventi ambientali e contestuali che hanno influenzato profondamente la società, l'economia e la politica globale. Di seguito, analizziamo alcuni dei principali fattori che hanno segnato questo periodo.

1. Cambiamenti Climatici e Eventi Meteorologici Estremi

Nel corso del 2024, il cambiamento climatico ha continuato a manifestarsi con eventi meteorologici estremi sempre più frequenti e intensi. Tra i principali fenomeni osservati:

- Ondate di calore record in diverse parti del mondo, con temperature che hanno superato i massimi storici in Europa, Nord America e Asia.
- Aumento della frequenza e dell'intensità degli uragani e tifoni, con danni significativi in molte regioni costiere.
- Siccità prolungate che hanno colpito le riserve idriche e la produzione agricola in molte aree del pianeta.
- Inondazioni devastanti in Sud America e Sud-Est asiatico, che hanno causato perdite umane ed economiche ingenti.

2. Transizione Energetica e Politiche Ambientali

Nel 2024, molte nazioni hanno accelerato la transizione energetica per ridurre le emissioni di CO2 e affrontare la crisi climatica:

- L'Unione Europea ha rafforzato le normative sulle emissioni industriali e incentivato le energie rinnovabili.
- Gli Stati Uniti hanno ampliato gli investimenti in energia solare ed eolica, con un aumento della produzione di batterie per la conservazione dell'energia.
- La Cina ha proseguito il suo piano di decarbonizzazione, puntando su un maggiore utilizzo del nucleare e dell'idrogeno verde.

Tuttavia, il passaggio alle energie rinnovabili ha incontrato ostacoli, tra cui la carenza di materie prime e le difficoltà legate alla riconversione industriale.

3. Impatti Economici e Sociali delle Crisi Globali

Il 2024 è stato anche segnato da crisi economiche e geopolitiche che hanno avuto ripercussioni ambientali:

- Il conflitto in Ucraina ha continuato a influenzare il mercato energetico globale, con fluttuazioni dei prezzi del gas e del petrolio.
- L'inflazione globale ha reso più difficile l'accesso a beni essenziali, con conseguenze anche sulla sostenibilità ambientale.
- Le migrazioni climatiche sono aumentate, con milioni di persone costrette a lasciare le proprie terre a causa di disastri naturali.

4. Innovazioni Tecnologiche per la Sostenibilità

Nel 2024, il progresso tecnologico ha offerto soluzioni innovative per mitigare l'impatto ambientale:

- Lo sviluppo di nuove tecnologie per il riciclo avanzato e la riduzione dei rifiuti ha migliorato la gestione dell'economia circolare.
- Le biotecnologie hanno permesso la creazione di materiali sostenibili alternativi alla plastica.
- L'uso dell'intelligenza artificiale nella gestione delle risorse naturali ha ottimizzato i consumi idrici e agricoli.

Conclusione

Sebbene siano stati fatti progressi significativi, permangono molte criticità che richiederanno un impegno costante da parte della comunità internazionale, delle aziende e dei cittadini. Il futuro della lotta ai cambiamenti climatici dipenderà dalla capacità di bilanciare crescita economica, innovazione e tutela dell'ambiente.

Risultati del BIA generali



| Mese | Score | Differenza |
|----------------------------|-------|------------|
| Settembre 2021 | 47,4 | |
| Dicembre 2021 | 79,6 | +67,9% |
| Febbraio 2022 | 82,4 | +3,5% |
| Maggio 2022 | 106,3 | +29,0% |
| Agosto 2023 Certificazione | 95,2 | -10,4% |
| Dicembre 2023 | 102,5 | +7,7% |
| Dicembre 2024 | 104,9 | +2,3% |

Il punteggio BIA al **dicembre 2024** si attesta a **104,9**, registrando un incremento del **+2,3%** rispetto all'anno precedente.

Tale crescita, seppur più contenuta rispetto al **+7,7%** registrato nel **dicembre 2023** (quando il punteggio passò a 102,5), conferma un andamento positivo e una progressiva evoluzione delle performance di sostenibilità dell'azienda. L'incremento costante del punteggio riflette un consolidamento delle pratiche di impatto e una maggiore integrazione dei criteri ESG nei processi aziendali.

Il report completo del B Impact Assessment è disponibile in coda alla presente Relazione d'Impatto.

4) Valutazione per aree

Governance



Governance

Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
25/25 16.2



| | PUNTEGGIO | | PUNTEGGIO |
|----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------------|
| Mission e impegno | 3.6/4 | Etica & Trasparenza | 2.6/6 |
| Protezione della missione | 10.0/10 | | |
| - Business Model d'impatto | | | |

| | 2023 | 2024 |
|---------------------------|------|------|
| Punteggio generale | 16,2 | 16,2 |
| Mission e impegno | 3,6 | 3,6 |
| Etica e trasparenza | 2,6 | 2,6 |
| Protezione della missione | 10,0 | 10,0 |

Il punteggio generale relativo al governo di impresa per l'anno 2024 è rimasto invariato rispetto al 2023, attestandosi a 16,2. Questo dato riflette la stabilità dell'organizzazione in termini di governance, missione, etica e trasparenza.

Non essendo intervenute modifiche strutturali o procedurali in ambito di governance, non si sono registrate variazioni nei singoli punteggi delle tre aree valutate: *Missione e impegno*, *Etica e trasparenza*, e *Protezione della missione*.

La coerenza dei valori evidenzia un impegno costante nel mantenere allineati i principi guida dell'organizzazione.

Lavoratori



Lavoratori

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

48/48

29.3



| | 2023 | 2024 |
|--------------------------------|------|------|
| Punteggio generale | 28,1 | 29,3 |
| Sicurezza finanziaria | 3,0 | 8,1 |
| Salute e benessere | 10,0 | 10 |
| Sviluppo professionale | 3,1 | 3,1 |
| Coinvolgimento e soddisfazione | 6,4 | 6,4 |

Nel 2024 si registra un miglioramento del punteggio generale nell'area "Lavoratori", che passa da **28,1 a 29,3**.

L'incremento è principalmente attribuibile al significativo aumento dell'indicatore relativo alla **Sicurezza finanziaria**, che cresce da **3,0 a 8,1**, riflettendo un impegno concreto nel garantire maggiore stabilità economica ai dipendenti. Gli altri ambiti - **Salute e benessere (10,0)**, **Sviluppo professionale (3,1)** e **Coinvolgimento e soddisfazione (6,4)** - rimangono invariati, indicando una continuità nelle politiche adottate e una solidità negli interventi già attuati in questi ambiti.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Comunità



Comunità

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere economico e sociale delle comunità in cui opera.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

48/48

31.1



| | 2023 | 2024 |
|--|------|------|
| Punteggio generale | 30,9 | 31,1 |
| Diversità, equità e inclusione | 2,9 | 3,1 |
| Impatto economico | 6,8 | 7,2 |
| Impegno civico e donazioni | 2,0 | 2,0 |
| Gestione della catena di distribuzione e fornitura | 5,2 | 3,1 |
| Sviluppo economico locale | 10,5 | 12,2 |

Nel 2024 si osserva un lieve miglioramento del **punteggio generale** nell'area "Comunità", che passa da **30,9 a 31,1**.

Il progresso è trainato in particolare dall'aumento degli indicatori relativi a **Diversità, equità e inclusione (+0,2)**, **Impatto economico (+0,4)** e soprattutto **Sviluppo economico locale**, che registra un incremento significativo da **10,5 a 12,2**, confermando un impegno crescente verso il territorio.

Resta invariato il punteggio relativo a **Impegno civico e donazioni (2,0)**, mentre si registra un calo nell'area **Gestione della catena di distribuzione e fornitura**, che scende da **5,2 a 3,1**, evidenziando un potenziale ambito di miglioramento per rafforzare relazioni più responsabili e sostenibili con i fornitori.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
info@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Clienti



Clienti

Scopra in che modo l'azienda può migliorare il valore che crea per i clienti e consumatori diretti dei propri prodotti e servizi.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

8/8

4.0

Gestione del cliente

PUNTEGGIO

4.0/5

| | 2023 | 2024 |
|----------------------|------|------|
| Punteggio generale | 4,0 | 4,0 |
| Gestione del cliente | 4,0 | 4,0 |

Il punteggio generale per l'area "Clienti" nel 2024 rimane stabile a **4,0**, confermando i risultati già raggiunti nel 2023.

Anche l'indicatore relativo alla **Gestione del cliente** mantiene un valore costante, evidenziando la continuità delle pratiche adottate e la solidità del rapporto con i clienti.

Questo dato suggerisce una base solida su cui costruire eventuali miglioramenti futuri, orientati a rafforzare ulteriormente la qualità del servizio e l'esperienza del cliente.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Ambiente



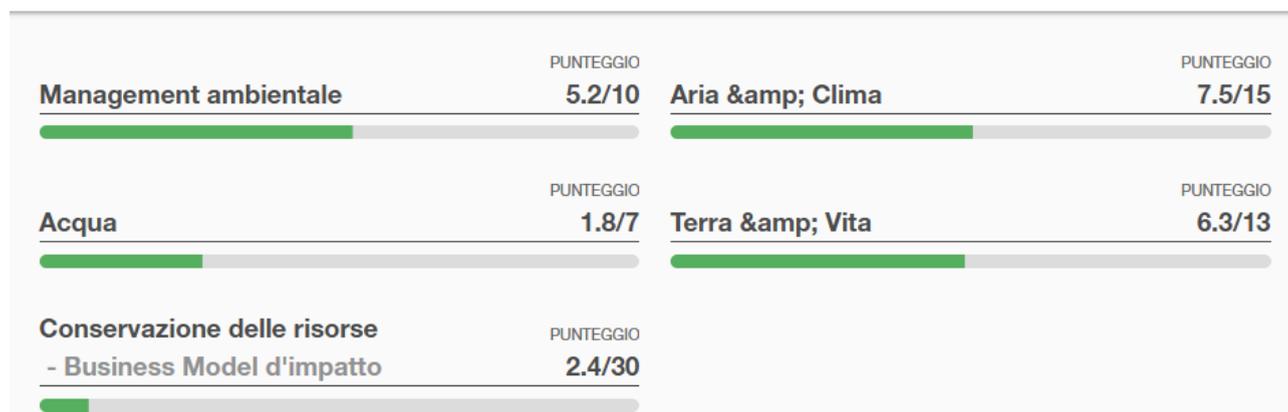
Ambiente

Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

72/72

24,0



| | 2023 | 2024 |
|--|------|------|
| Punteggio generale | 23,0 | 24 |
| Management ambientale | 4,5 | 5,2 |
| Aria e clima | 6,9 | 7,5 |
| Acqua | 1,8 | 1,8 |
| Terra e Vita | 5,4 | 6,3 |
| Conservazione di terra/fauna selvatica | 2,4 | 2,4 |

Nel 2024 si registra un miglioramento complessivo nelle **performance ambientali**, con un **punteggio generale** che passa da **23,0 a 24,0**.

Il progresso è attribuibile principalmente all'incremento degli indicatori relativi a **Management ambientale (+0,7)**, **Aria e clima (+0,6)** e **Terra e vita (+0,9)**, segno di un rafforzamento delle strategie aziendali per la gestione degli impatti ambientali e la riduzione delle emissioni.

Restano stabili, invece, i punteggi relativi a **Acqua (1,8)** e **Conservazione di terra/fauna selvatica (2,4)**, indicando aree in cui non sono state introdotte nuove iniziative o miglioramenti misurabili nel periodo considerato.

Nel complesso, i dati evidenziano un percorso di miglioramento continuo, con margini di sviluppo nelle aree a punteggio stabile.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Registro socio ambientale sezione Impatto Ambientale Nel

| | | | Obiettivo | Consuntivo |
|-------|---|---------|------------|------------|
| | Fonti energetiche e emissioni CO2 | | | |
| EN01 | Energia Elettrica | KWh | 22000 | 24295 |
| EN02 | Gas | Smc | 3800 | 4052 |
| EN03 | Energia consumata per luce e gas | GJ | 515 | 242,24 |
| EN04 | % di energia di provenienza rinnovabile | % | 30 | 54 |
| EN05 | Totale Energia consumata | GJ | 510 | 448,64 |
| EN06 | Totale Energia utilizzata da fonti rinnovabili | GJ | | 242,24 |
| EN07 | Rapporto energia totale consumata / fatturato | GJ/K€ | 0,06 | 0,11 |
| | Emissioni di gas climalteranti | | | |
| GHG01 | Emissioni assolute di CO2 e altri gas climalteranti (Scope 1 e Scope 2) | tCO2 | 29 | 29,66 |
| GHG02 | Rapporto emissioni di CO2 e altri gas climalteranti (Scope 1 e 2) / fatturato | tCO2/M€ | 7,5 | 7,39 |
| GHG03 | Emissioni di CO2 compensate (Scope 1 e 2) | tCO2 | 29 | 30 |
| INCAR | Indice intensità di carbonio Scope 1 e 2 dopo compensazione | tCO2/M€ | 0 | 0 |
| GHG04 | Emissioni assolute di CO2 e altri gas climalteranti (Scope 3) | tCO2 | ND | ND |
| GHG05 | Rapporto emissioni di CO2 e altri gas climalteranti (Scope 3) / fatturato | tCO2/K€ | ND | ND |
| GHG06 | Emissioni di CO2 compensate (Scope 3) | tCO2 | ND | ND |
| GHG07 | Pagine dei clienti neutralizzate attraverso il Servizio Stampa Impatto Zero | N. | 14.000.000 | 15315109 |
| GHG08 | CO2 dei clienti compensata attraverso il Servizio Stampa Impatto Zero | tCO2 | 48 | 52,07 |
| | Trasporti | | | |
| TREN | Energia totale consumata con la flotta aziendale (tCO2 / 0,0717) | GJ | 350 | 220,64 |
| TR01 | Rapporto distanza percorsa/Fatturato | km/K€ | 60 | 50 |
| TR02 | % km di trasporti su mezzi pubblici rispetto al totale spostamenti per lavoro | % | 0 | 0 |
| TR03 | distanza percorsa su mezzi privati | km | 190000 | 169500 |
| TR04 | distanza percorsa su mezzi privati a minor impatto (metano, GPL, ibridi) | km | 130000 | 134000 |
| TR05 | distanza percorsa su mezzi Full Electric | km | 0 | 8000 |
| TR06 | % distanza percorsa su mezzi privati a minor impatto | % | 68 | 70 |
| TR07 | % distanza percorsa su mezzi privati full electric | % | 0 | 0 |
| | Rifiuti | | | |
| RIF01 | Quantità rifiuti pericolosi prodotti | kg | 0 | 0 |
| RIF02 | Quantità rifiuti speciali non pericolosi prodotta | kg | 1200 | 1486 |
| RIF03 | Quantità rifiuti indifferenziati prodotti | kg | 320 | 325 |
| RIF04 | Quantità rifiuti di carta e cartone a riciclo | kg | 400 | 485 |
| RIF05 | Quantità rifiuti di plastica a riciclo | kg | 360 | 370 |
| RIF08 | Quantità totale rifiuti prodotti | kg | 2500 | 2666 |
| RIF09 | Rapporto quantità rifiuti/Fatturato | kg/K€ | 0,3 | 0,66 |
| | Acqua | | | |
| AC01 | Quantità di acqua consumata | m3 | 100 | 100 |
| AC02 | % acqua proveniente da fonti proprie (pozzi, recupero piovana) | % | 0 | 0 |

2024 Linea Ufficio ha proseguito il proprio percorso verso una gestione più sostenibile delle risorse ambientali, raggiungendo o superando diversi obiettivi chiave, pur evidenziando alcune aree su cui sarà possibile migliorare ulteriormente.

Fonti energetiche e emissioni di CO₂

L'**energia totale consumata** (448,64 GJ) è risultata **inferiore al target** (510 GJ), confermando un'efficienza energetica migliorata. Il dato più rilevante riguarda l'**energia rinnovabile**, che rappresenta **il 54% del totale** consumato (242,24 GJ), **superando ampiamente l'obiettivo del 30%**. Tuttavia, il **rapporto energia/fatturato (0,11 GJ/K€)** è superiore all'obiettivo di 0,06, riflettendo un consumo energetico più concentrato rispetto ai ricavi.

Emissioni di gas climalteranti

Le **emissioni dirette e indirette (Scope 1 e 2)** si attestano a **29,66 tCO₂**, in linea con il target (29 tCO₂). Grazie alla **compensazione completa (30 tCO₂)**, l'**indice di intensità carbonica post-compensazione** risulta pari a **zero**, confermando la **neutralità climatica** per gli ambiti Scope 1 e 2. Il programma "**Stampa Impatto Zero**" ha inoltre compensato **52,07 tCO₂** dei clienti, neutralizzando oltre **15,3 milioni di pagine stampate**, superando anche qui gli obiettivi prefissati.

Trasporti

La gestione dei trasporti mostra **buoni risultati**: la **distanza percorsa complessiva** si è ridotta e il **70% dei chilometri** è stato coperto con **mezzi a minor impatto**, superando il target del 68%. Inoltre, per la prima volta sono stati percorsi **8.000 km con mezzi full electric**, un passo significativo verso la mobilità a zero emissioni. L'indicatore **km/fatturato (50 km/K€)** è anch'esso migliorativo rispetto all'obiettivo (60 km/K€), confermando l'ottimizzazione della mobilità aziendale.

Rifiuti

La **quantità totale di rifiuti prodotti (2.666 kg)** ha leggermente **superato il target** (2.500 kg), con un aumento nei rifiuti speciali non pericolosi. Tuttavia, si registrano **buoni risultati nella raccolta differenziata**, con un incremento nel **riciclo di carta/cartone (485 kg)** e **plastica (370 kg)**. Il **rapporto rifiuti/fatturato (0,66 kg/K€)** è superiore al valore obiettivo (0,3), evidenziando la necessità di rafforzare le pratiche di prevenzione e riduzione dei rifiuti.

Acqua

Il **consumo idrico** è rimasto stabile a **100 m³**, interamente proveniente dalla rete pubblica. L'**assenza di fonti alternative** (pozzi o recupero pioggia) lascia spazio a potenziali sviluppi futuri per una gestione idrica più circolare.

Nel complesso, il bilancio ambientale 2024 evidenzia **ottimi risultati in termini di energia rinnovabile, neutralità climatica e mobilità sostenibile**, con alcuni **ambiti di miglioramento** legati all'efficienza energetica rispetto al fatturato e alla gestione dei rifiuti. L'andamento complessivo conferma la solidità dell'approccio ambientale adottato da Linea Ufficio e pone basi concrete per un'ulteriore evoluzione sostenibile nel 2025.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
info@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

5) Risultati e obiettivi relativi alle finalità specifiche

Salvaguardare l'ambiente: Modalità, azioni e risultati

| KPI | Descrizione | obiettivo 2024 | consuntivo 2024 |
|-------|---|----------------|-----------------|
| KPI01 | Stampa impatto zero: numero nuovi clienti con servizio attivo | 60 | 71 |
| KPI01 | Pagine neutralizzate con servizio Stampa Impatto Zero ai nostri Clienti | 14000000 | 15315109 |
| KPI02 | Riutilizzo apparecchiature: numero di apparecchiature ricondizionate installate nell'anno | 185 | 192 |
| KPI03 | Riutilizzo toner: percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale | 13,20% | 13,8 |
| KPI04 | Trasporti: % compensazione della CO2 prodotta dai viaggi di mezzi aziendali | 100% | 100 |
| KPI06 | Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti | 850 | 862 |

I risultati ottenuti nel 2024 evidenziano il raggiungimento e in alcuni casi il superamento degli obiettivi ambientali prefissati, confermando l'efficacia delle azioni intraprese.

Nel dettaglio, il progetto “**Stampa Impatto Zero**” ha registrato **71 nuovi clienti attivati**, superando l'obiettivo di 60, e ha permesso la **neutralizzazione di oltre 15,3 milioni di pagine**, ben oltre le 14 milioni previste. Questo dato conferma l'interesse crescente verso soluzioni sostenibili da parte dei clienti.

Anche sul fronte dell'**economia circolare**, si evidenziano risultati positivi: sono state installate **192 apparecchiature ricondizionate**, superando il target di 185, e la percentuale di **toner rigenerati** acquistati ha raggiunto il **13,8%**, in lieve ma significativo miglioramento rispetto al valore obiettivo del 13,2%.

In linea con gli impegni verso la **neutralità climatica**, è stata garantita la **compensazione del 100% delle emissioni di CO₂** derivanti dai trasporti aziendali.

Infine, per quanto riguarda la gestione dei **rifiuti tecnologici**, è stato superato anche l'obiettivo relativo al **numero di clienti attivi nel servizio di ritiro materiali esausti**, passando da un target di 850 a un totale consuntivo di **862 clienti serviti**.

Nel complesso, i risultati confermano una solida strategia ambientale e una crescente integrazione della sostenibilità nei processi e nei servizi offerti dall'azienda.

Certificato di impatto annuale



L'Impact Statement 2024 certifica l'impegno concreto nella riduzione dell'impatto ambientale attraverso il programma PrintReleaf.

Grazie a questa iniziativa, i clienti dell'azienda hanno compensato il consumo di oltre 15,3 milioni di fogli di carta, contribuendo alla riforestazione di 1.838 alberi standard nel corso del 2024.

Questo risultato evidenzia il successo delle strategie di sostenibilità adottate, supportando la gestione responsabile delle risorse e la lotta contro la deforestazione.

Inoltre, la mappa globale sottolinea il contributo a livello internazionale, dimostrando come il progetto abbia un impatto significativo su più aree del pianeta.

L'impegno di Linea Ufficio in questa direzione conferma l'adozione di pratiche aziendali allineate agli obiettivi di sostenibilità e responsabilità ambientale, promuovendo un modello di business più consapevole e a basso impatto ecologico.

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Certificato di impatto a vita



L'Impact Statement a Vita di PrintReleaf certifica il contributo significativo di Linea Ufficio e dei suoi clienti alla compensazione dell'impatto ambientale della stampa su carta. Dal 2020 ad oggi, il programma ha permesso di neutralizzare l'equivalente di 44.260.837 fogli di carta, supportando la riforestazione di 5.312 alberi standard in diverse aree del mondo.

Questi dati confermano l'efficacia del modello di sostenibilità adottato, basato sulla compensazione attiva delle risorse utilizzate e sul principio di economia circolare. La mappa globale evidenzia la distribuzione geografica dell'impatto positivo, dimostrando come l'azienda non solo riduca le proprie emissioni indirette, ma contribuisca anche alla conservazione degli ecosistemi internazionali.

Il programma "Stampa Impatto Zero" di Linea Ufficio si conferma così una strategia concreta per minimizzare l'impronta ambientale della stampa aziendale, favorendo un approccio responsabile e allineato agli obiettivi ESG (Environmental, Social & Governance).

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Obiettivi anno precedente

- Valutare la sostituzione di un mezzo aziendale un mezzo plugin hybrid, riducendo le emissioni di CO2
- Mantenere una percentuale superiore al 70% del totale dei km percorsi con mezzi a miglior impatto
- Compensare al 100% le emissioni di CO2 totali
- Allegare nella prossima relazione anche la Dichiarazione d'Impatto a Vita che monitora le pagine neutralizzate e gli alberi piantati dall'inizio della somministrazione del servizio ai clienti.

Nel corso dell'ultimo anno, Linea Ufficio ha implementato con successo tutte le azioni previste per migliorare le proprie performance ambientali, confermando il proprio impegno verso la sostenibilità.

Abbiamo valutato e attuato la sostituzione di un mezzo aziendale con un veicolo plug-in hybrid, contribuendo a ridurre le emissioni di CO₂ generate dai trasporti.

Inoltre, siamo riusciti a mantenere una percentuale superiore al 70% del totale dei chilometri percorsi con mezzi a minore impatto ambientale, rispettando l'obiettivo prefissato per la riduzione dell'impronta carbonica della mobilità aziendale.

Un traguardo particolarmente significativo è stato il raggiungimento della compensazione totale (100%) delle emissioni di CO₂ Scope 1, garantendo la neutralità climatica delle nostre operazioni dirette.

Infine, abbiamo allegato la Dichiarazione di Impatto a Vita, che fornisce un quadro dettagliato delle pagine neutralizzate e degli alberi piantati sin dall'avvio del servizio per i nostri clienti, dimostrando il valore ambientale generato nel tempo.

Questi risultati confermano il percorso virtuoso intrapreso da Linea Ufficio, rafforzando il nostro impegno per un futuro più sostenibile e responsabile.

Obiettivi anno prossimo

- Aumentare km percorsi con mezzo plug in hybrid
- Mantenere una percentuale superiore al 70% del totale dei km percorsi con mezzi a miglior impatto
- Compensare al 100% le emissioni di CO2 totali

Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
infoline@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com

Migliorare la condizione dei dipendenti: Modalità, azioni e risultati

| KPI | Descrizione | | Obiettivo 2023 | Consuntivo 2024 |
|-------|---|----|----------------|-----------------|
| KPI07 | Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio | N. | 8 | 7,83 |

Obiettivi per l'anno prossimo

| KPI | Descrizione | | Consuntivo 2024 | Obiettivo 2025 |
|-------|---|----|-----------------|----------------|
| KPI07 | Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio | N. | 7,83 | 8 |

Migliorare l'impatto dei clienti: Modalità, azioni e risultati

| KPI | Descrizione | | Obiettivo 2024 | Consuntivo 2024 |
|-------|---|----|----------------|-----------------|
| KPI01 | Stampa impatto zero: numero clienti con servizio attivo | N. | 60 | 71 |
| KPI06 | Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti | N. | 850 | 862 |

Obiettivi per l'anno prossimo

| KPI | Descrizione | | Consuntivo 2024 | Obiettivo 2025 |
|-------|---|----|-----------------|----------------|
| KPI01 | Stampa impatto zero: numero clienti con servizio attivo | N. | 71 | 80 |
| KPI06 | Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti | N. | 862 | 880 |

Operato responsabile, sostenibile e trasparente: Modalità, azioni e risultati

| KPI | Descrizione | | Obiettivo 2024 | Consuntivo 2024 |
|-------|--------------------------|---|----------------|-----------------|
| KPI08 | Importo donato nell'anno | € | 1000 | 1000 |

Obiettivi per l'anno prossimo

| KPI | Descrizione | | Consuntivo 2024 | Obiettivo 2025 |
|-------|--------------------------|---|-----------------|----------------|
| KPI08 | Importo donato nell'anno | € | 1000 | 1000 |

Azioni effettuate dalla Fondazione BBB nell'anno 2024

- Acquisto e distribuzione di cesti natalizi alle persone ultra novantenni di Sestino
- Ripetizione del corso di inglese presso i locali della fondazione con insegnante lingua madre
- Ripetizione corsi di recupero per bambini presso i locali della fondazione
- Campagna "Puliamo Sestino" di raccolta dei rifiuti camminando
- Donazione di attrezzature al locale Centro anziani per un valore di €. 1000,00
- Stampa di un giornalino con notizie ed attività relative al paese di Sestino
- Recupero e scansione di foto d'epoca del paese di Sestino
- Acquisto e messa in opera di 50 mt di staccionata in legno per i giardini pubblici

6) Conclusioni

Il nostro percorso verso lo sviluppo sostenibile e il bene comune

Il 2024 è stato un anno di consolidamento e crescita per Linea Ufficio sotto il profilo della sostenibilità. I risultati raggiunti testimoniano l'impegno costante nel migliorare le performance ambientali, sociali e di governance, promuovendo un modello di impresa responsabile, trasparente e orientato al lungo termine.

Abbiamo rafforzato le azioni concrete per la riduzione dell'impatto ambientale, dalla compensazione totale delle emissioni Scope 1 e 2 all'aumento dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili, dal miglioramento della mobilità sostenibile fino alla valorizzazione dei servizi a basso impatto offerti ai nostri clienti, come il programma "Stampa Impatto Zero".

Guardiamo al futuro con determinazione e consapevolezza, consapevoli che la sostenibilità non è un traguardo, ma un percorso continuo fatto di scelte quotidiane. Continueremo a integrare i principi ESG nel nostro modello di business, nella convinzione che creare valore economico e valore ambientale e sociale siano obiettivi inscindibili.

Ringraziamo tutti i collaboratori, clienti, partner e stakeholder che hanno condiviso con noi questa visione e che, ogni giorno, ci aiutano a trasformarla in realtà.



Linea Ufficio s.r.l.

Via P. Calamandrei, 16/18/20
52100 Arezzo
P.I. 01074410513

Tel. 0575 370543 | Fax 0575 370070
info@lineaufficioarezzo.com
lineaufficioarezzo.com