



Bilancio di Sostenibilità 2022

INDICE

1.	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
2.	DATI DI SINTESI	5
3.	NOTA METODOLOGICA.....	6
4.	CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE	8
	4.1 La società.....	8
	4.2 I dipendenti	10
	4.3 Modello di business	11
	4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale	24
5.	IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS.....	25
	5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali	25
	5.2 Gestione e controllo dei processi	27
	5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni	33
	5.4 Compliance.....	35
6.	STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	36
	6.1 Convergenze società benefit	36
	6.2 Scenario di mercato.....	39
	6.3 Le linee guida strategiche.....	41
7.	ANALISI DI MATERIALITÀ.....	43
	7.1 Gli stakeholder	43
	7.2 L'analisi di materialità	44
	7.3 Obiettivi ed azioni.....	50
8.	QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE.....	53
	8.1 I clienti di Convergenze	53
	8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi.....	53
	8.3 Emissioni elettromagnetiche.....	58
	8.4 La relazione con il cliente	58
	8.5 Il marketing responsabile sul territorio.....	59
9.	L'AMBIENTE.....	61
	9.1 La sostenibilità ambientale.....	61
	9.2 Energia ed emissioni	61
	9.3 Utilizzo responsabile delle risorse	64
10.	LE PERSONE.....	66

10.1	La gestione delle risorse umane.....	66
10.2	Le risorse umane	66
10.3	Formazione.....	70
10.4	Salute e sicurezza sul lavoro	71
11.	LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA	76
11.1	Il valore economico generato e distribuito	76
11.2	Gli investimenti.....	77
12.	INDICE DEI CONTENUTI GRI.....	78
	GRI Standards – Informativa generale.....	78
	GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici	80
13.	GLOSSARIO	82

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI Standards	2-22
---------------	------

Carissimi lettori e carissime lettrici,

Con grande piacere Vi presento la presente edizione del Bilancio di Sostenibilità di Convergenze relativo all'anno 2022. Nel corso dell'anno, l'azienda ha proseguito il proprio percorso di crescita, sia a livello aziendale sia in tema di sostenibilità, seconda una visione integrata e convergente che rappresenta l'evoluzione del modello tradizionale di impresa al quale la nostra Azienda crede fortemente.

Negli ultimi anni, molte sono state le novità che hanno caratterizzato la nostra Società. Dalla quotazione in borsa nel 2020, alla trasformazione in Società Benefit, passando dalla necessità di affrontare la pandemia prima e la crisi energetica internazionale poi. In tale contesto sfidante, l'attenzione aziendale alla sostenibilità ha rappresentato non solo un grande motivo di orgoglio, ma avvero un'opportunità che ha permesso all'azienda di distinguersi sul mercato anche nei momenti più difficili. Gli investimenti di Convergenze in tema di innovazione, ricerca e sviluppo non hanno subito battute di arresto e l'azienda intende porsi sul mercato come un leader vincente e sostenibile nel campo tanto dell'energia quanto delle telecomunicazioni.

Prima di lasciarvi alla lettura del presente documento, che spero possiate trovare completo ed esaustivo, mi preme ringraziare il team di lavoro di Convergenze, che in modo sempre attento e appassionato sta accompagnando l'azienda nel suo percorso di crescita verso gli obiettivi condivisi.

Buona lettura,

[Rosario Pingaro](#)

Presidente del Consiglio di Amministrazione

2.DATI DI SINTESI

	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore generato	Euro milioni	16,5*	18,9*	28,2
Valore distribuito	Euro milioni	14,9	17,4	27,3
Clienti – Servizi attivi BU TLC	Nr	37.821	42.429	44.057
Clienti – Servizi attivi BU Energia	Nr	9.558	10.855	9.863
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili erogata	kWh	42.909.873	46.268.255	48.056.606
Tempo di attivazione del servizio internet	% 2021/2022 rispetto a termini previsti da contratto	100%	97,8%	100%
Tasso malfunzionamento servizi accesso a internet banda larga – servizi propri	% 2021/2022	10,23%	6,4%	5,60%
Tempo riparazione malfunzionamenti - Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Ore 2021/2022 (comprese quelle non lavorative)	18	21	17
Numero dipendenti	Nr	67	79	87
Turnover complessivo (assunzioni al netto cessazioni)	%	21,8%	17,9%	10,1%
Infortuni sul lavoro	Nr	-	-	-
Energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili	%	100%	100%	100%
Emissioni dirette (carburante autoveicoli)	tCO2e	59	56*	50
Emissioni indirette (GHG Scope 3)	tCO2e	1.023	1.518	1.545

*Dati aggiornati rispetto a Bilancio di Sostenibilità precedente

3. NOTA METODOLOGICA

GRI Standards	2-1 2-2 2-3 2-4 2-5 2-14
---------------	---

Il Bilancio di Sostenibilità di Convergenze S.p.A. SB (“Convergenze” o “Società”), redatto con cadenza annuale, contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Convergenze e dell’impatto generato dalle stesse.

Convergenze S.p.A. SB è una società quotata al mercato Euronext Growth Milan – MTF di Borsa italiana e non ricade pertanto nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione delle Direttiva 2014/95/UE, ha previsto l’obbligo di redazione di una Dichiarazione Non Finanziaria (“DNF”) per gli enti di interesse pubblico che superano determinate soglie quantitative. Il presente Bilancio di sostenibilità è pertanto redatto su base volontaria e non rappresenta una DNF.

Il Bilancio di sostenibilità 2022 di Convergenze è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), secondo l’opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

I GRI Standards consentono alle imprese di rendicontare le informazioni sugli impatti più significativi delle loro attività e relazioni di business, sull’economia, l’ambiente, le persone. Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un’impresa sull’economia, sull’ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull’operatività o la reputazione dell’impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche finanziarie o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine, influenzando il valore dell’impresa, le relazioni con gli stakeholder e la posizione competitiva sul mercato di riferimento.

Per il reporting di sostenibilità dell’esercizio 2022, sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l’informativa di carattere generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali.

Il GRI 1 Foundation 2021 definisce in particolare i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l’attività di Convergenze e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione

dei temi materiali, come descritto nel capitolo 4 *Analisi di materialità*, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards, tenuto conto dell'opzione di rendicontazione adottata. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (accountability) di Convergenze.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentato dalle performance di Convergenze, coerentemente con il bilancio consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2022, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022).

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. L'eventuale ricorso a stime, per alcune delle informazioni quantitative, viene direttamente richiamato nei diversi paragrafi del presente documento, a commento dei dati presentati.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il processo di redazione dell'informativa di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di Convergenze.

Il Bilancio di Sostenibilità è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione di Convergenze S.p.A. SB in data 28 settembre 2023 e non è stato assoggettato a revisione da parte di un revisore indipendente.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo www.convergenze.it/it/investor. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo esg@convergenze.it.

Convergenze S.p.A. SB ha notificato a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).

4.CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE

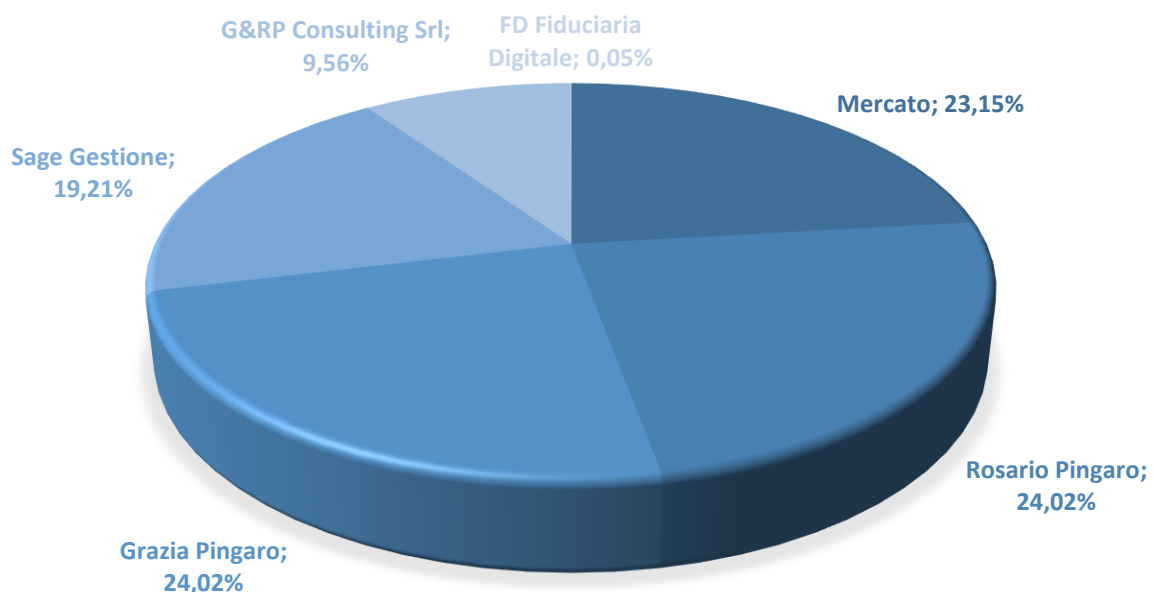
4.1 La società

GRI Standards	2-1
---------------	-----

Convergenze S.p.A. Società Benefit, costituita nel 2005, ha sede a Capaccio-Paestum (SA), ed è attiva in Italia nella fornitura di servizi internet e voce e, dal 2015, di energia e gas naturale.

Convergenze è stata costituita con l'obiettivo di colmare il divario digitale (digital divide), portando la connettività a banda larga nelle zone non servite, inizialmente nell'area del Cilento, dove ha sede e vanta una forte presenza territoriale e di leadership. La sede operativa della Società (Capaccio Paestum), il Convergenze Innovation Center, è uno spazio avanzato che ospita nel basamento il Data Center e dove è stato realizzato uno dei più grandi impianti fotovoltaici con tecnologia vetro-vetro del Sud Italia.

Il capitale sociale di Convergenze è di Euro 1.498.591,80 composto da n. 7.494.709 azioni. La composizione del capitale sociale è la seguente:



Si rinvia alla sezione Investor Relations del sito web per approfondimenti [Convergenze - Investor Relations](#). Convergenze non detiene partecipazioni di controllo.

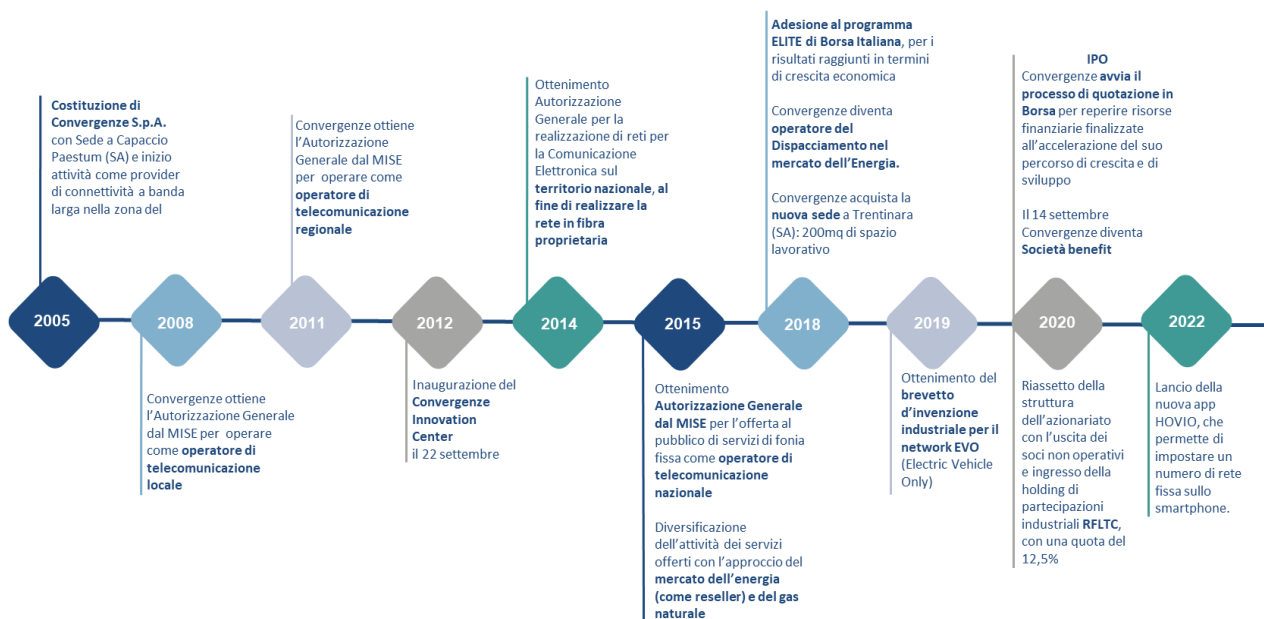
Mission

L'affermazione di un'azienda è strettamente legata alla soddisfazione dei suoi clienti, che si ottiene attraverso la continua ricerca dell'eccellenza dei prodotti e servizi offerti e la capacità di risolvere in tempo reale le eventuali problematiche che possono insorgere.

Il nome dell'azienda riassume l'obiettivo finale, ossia far convergere i flussi di dati e le telecomunicazioni attraverso la banda larga come unico strumento. Questo permette di ottenere un duplice risultato: il primo è la grande semplificazione che il cliente ottiene, il secondo è l'abbattimento generale dei costi che ne consegue.

Il percorso

La Società ha aderito dal 2018 al Programma ELITE di Borsa Italiana S.p.A. al fine di strutturare e intraprendere il successivo processo di IPO (Initial Public Offering) sul mercato AIM Italia (ora Euronext Growth), sistema multilaterale di negoziazione organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. Tale percorso è stato finalizzato con successo attraverso l'inizio delle negoziazioni di azioni ordinarie e di warrant della Società in data 30 dicembre 2020. A conferma della propria attenzione verso la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa, dal 14 settembre 2020 Convergenze ha inoltre adottato il modello di "Società Benefit". A partire dal 2022, inoltre, la Società ha terminato il percorso per acquisire la prestigiosa Certificazione B Corp™, inviando all'ente certificatore B Lab il proprio assessment. Il percorso è ora in fase di revisione e, una volta concluso, permetterà all'azienda di entrare a fare parte di un prestigioso network internazionale.



Fonte: Elaborazioni del management

Le dimensioni

Nell'esercizio 2022 Convergenze ha realizzato ricavi per Euro 28,2 milioni (Euro 18,9 milioni nel 2021). I dipendenti della Società al 31 dicembre 2022 sono 87.

Le tabelle evidenziano la composizione dei ricavi per segmento di attività.

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)	2020		2021		2022	
	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%
BU TLC	7.512.732	46,1%	8.939.290	48,7%	9.348.524	33,2%
BU Energia	8.786.151	53,9%	9.425.715	51,3%	18.792.772	66,8%
Totale	16.298.883	100,0%	18.365.005	100,0%	28.141.296	100,0%

Complessivamente i ricavi di Convergenze sono cresciuti del 73% dal 2020 e del 53% dal 2021 questa crescita è dovuta principalmente alla BU Energia per effetto del forte aumento del prezzo della materia prima che si è avuto con la crisi energetica a partire dagli ultimi mesi del 2021 e per tutto il corso del 2022. Il 2022 è stato un anno particolarmente difficile in quanto ancora influenzato, seppur in misura minore, dall'emergenza Covid-19 e caratterizzato dalle tensioni geopolitiche con il perdurare della guerra Russia-Ucraina che hanno portato ad una continua instabilità nel mercato energetico.

Per quanto riguarda la BU TLC il 2022 è stato caratterizzato da un aumento crescente della domanda di connettività ultrabroadband (fonte AgCom - Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2022) e degli accessi diretti su tecnologie sempre più evolute. Viene quindi confermata l'accelerazione verso la digitalizzazione registrata nel 2020 e nel 2021, favorita anche dalla crisi sanitaria, con tassi di crescita che premiano in particolare le connessioni in fibra ottica FTTH e FWA.

4.2 I dipendenti

GRI Standards	2-7
---------------	-----

I dati si riferiscono all'organico alla fine di ogni periodo (Head-Count). Nel triennio 2020-2022 l'aumento del numero dei dipendenti è stato del 30%.

Numero dipendenti	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti	18	49	67	22	57	79	27	60	87

Al 31 dicembre 2022 tutti i dipendenti di Convergenze risultano assunti a tempo indeterminato, ad eccezione di due dipendenti a tempo determinato. La quasi totalità dei lavoratori è impiegata nella forma full-time.

Tipo di contratto	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	17	47	64	22	57	79	27	58	85
Tempo determinato	1	2	3	-	-	-	-	2	2
Totale	18	49	67	22	57	79	27	60	87

Forma impiego	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	14	49	63	19	55	74	21	57	78
Part-time	4	-	4	3	2	5	6	3	9
Totale	18	49	67	22	57	79	27	60	87

4.3 Modello di business

GRI Standards	2-6
---------------	-----

Convergenze S.p.A. SB è una multiutility ed è stata costituita con l'obiettivo di rispondere al digital divide nel Cilento, area in cui realizza approssimativamente il 90% dei ricavi e in cui vanta una forte presenza territoriale e di leadership, portando la connettività a banda larga nelle zone non servite.

Modello di business della società

 COPERTURA TERRITORIALE	Valutazione iniziale di opportunità circa le aree di copertura territoriale in cui posare la fibra ottica e promozione della propria offerta di energia elettrica e gas naturale.
 SVILUPPO RETE E CONOSCENZA DEL TERRITORIO	Primo presidio sul territorio rappresentato dai ponti radio e, una volta raggiunta un'adeguata ampiezza della base clienti, si procede con la posa della fibra ottica. Contatto con le istituzioni locali per installazione del network EVO e promozione di eventi culturali e sportivi a supporto del territorio.
 SVILUPPO COMMERCIALE	Attività commerciale, tramite il coinvolgimento di forza vendita interna e agenti del territorio di riferimento, mirata alla crescita di clientela, grazie all'espansione in nuove aree e alla fidelizzazione dei clienti, anche attraverso azioni di cross-selling tra le BU.

 CONSULENZA E FLESSIBILITA'	Forza commerciale in grado di erogare consulenze in sede di vendita, affiancata da un team di tecnici che offrono assistenza professionale e qualificata disponibile 7/7 giorni per rispondere alle esigenze del cliente anche con soluzioni personalizzate.
 BUNDLE DI SERVIZI	Offerta al cliente nel territorio di riferimento di un bundle di servizi: Dati, Voce, Servizi Unici/DCaaS, Energia Elettrica e Gas Naturale.
 INNOVAZIONE	Proprietaria del brevetto registrato EVO, Convergenze è impegnata in attività di R&D, al fine di sfruttare le opportunità che si presenteranno sul fronte delle tecnologie di nuova generazione e della sostenibilità.

Attività e servizi

In qualità di partner tecnologico integrato, Convergenze gestisce la propria attività attraverso 3 Business Unit interconnesse in termini strategici, operativi e di governance:

- Telecomunicazioni ("BU TLC")
- Energia ("BU Energia")
- Media and Content Delivery ("BU Media") – in fase di sviluppo

Servizi attivi per BU (Nr)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	31 dicembre 2022
BU TLC	37.821	42.429	44.057
BU Energia	9.558	10.855	9.863
BU Media	-	-	-
Totale	47.379	53.284	53.920

Business Unit Telecomunicazioni

La BU Telecomunicazioni di Convergenze è specializzata nell'offerta a clienti business e small business, Pubblica Amministrazione e associazioni e retail di servizi di connettività a banda larga e ultra-larga, connettività wireless, telefonia fissa, servizi cloud e servizi unici accessori.

La Società, titolare dal 2014 dell'Autorizzazione Generale per la realizzazione di reti per la comunicazione elettronica su tutto il territorio nazionale, ha realizzato, alla data del 31 dicembre 2022, una rete di circa 7.506 Km di fibra ottica (FTTH) posata, e possiede oltre 100 ponti radio. La BU completa la propria offerta di servizi attraverso i servizi cloud gestiti nei data center di proprietà della Società.



Servizi di Connettività Internet e Voce

La Società offre un servizio di elevata qualità, mettendo a disposizione dell'utenza la migliore tecnologia possibile e disponibile nel territorio, attraverso la sua rete proprietaria in FTTH (Fiber To The Home) con tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network) e Wireless UWA (Ultrabroadband Wireless Access), e in parte anche in wholesale, avendo così la possibilità di subentrare alle reti di altri operatori anche in concorrenza tra loro, potendo così ottenere un importante vantaggio competitivo:

- ConFIBRA (FTTH su rete proprietaria ed in WHS), ConNGA (Next Generation Access, tecnologia FTTC), ConADSL, ConULL e ConWIFI (su rete proprietaria): tutte le tipologie di servizi di connettività attivabili per privati e business, con costi e canoni in linea con il mercato nazionale;
- ConVoip: (Voice Over IP), servizio voce che prevede una comunicazione telefonica attraverso la connessione Internet, applicabile a tutti i clienti che usufruiscono dei servizi di connettività di Convergenze e che garantisce profili tariffari altamente competitivi sia flat che a consumo;
- ConFree PBX: centralino in cloud;
- ConOPEN NET: servizio di connettività pubblica dedicato ad enti e titolari di strutture ricettive, wifi free;
- ConVision: offerta B2B, per le strutture che necessitano di un broadcast tramite internet, di un servizio di streaming per i contenuti live o video;
- Hovio: l'APP può essere utilizzata per gestire in mobilità e in maniera semplice determinate funzionalità dei servizi di rete fissa di Convergenze. È a tutti gli effetti un'interfaccia messa a disposizione dell'utente per usufruire anche attraverso più devices dei servizi VOIP erogati da Convergenze.

Servizi Unici/DCaaS

Tra i servizi di Cloud (data center as a service):

- **My Workforce o Virtual Machine:** software in grado di simulare in tutti i suoi aspetti il funzionamento di un computer fisico senza la necessità di un supporto hardware;
- **My Life:** spazio cloud dove conservare e condividere tutti i file personali con la possibilità di gestirli da qualsiasi dispositivo e condividerli con chiunque si abbia necessità; il servizio è disponibile gratuitamente nell'area Pandora riservata ai clienti Convergenze;
- **Con Housing:** servizio che consente al cliente finale di installare i propri server all'interno del Data Center di Convergenze con garanzia di erogazione di energia elettrica protetta, temperatura controllata e connettività ad una rete internet sicura;

- **Con Hosting:** offerta di spazio sui server Convergenze per ospitare siti web di aziende o privati con la possibilità di usufruire anche di numerosi servizi aggiuntivi, come la gestione del dominio e delle caselle di posta elettronica;
- **Disaster Recovery:** servizio per la sicurezza informatica delle aziende. Consente alle aziende di ripristinare i sistemi, i contenuti e i dati custoditi nel Data Center di Convergenze, al fine di garantire alle stesse la continuità del business in caso di emergenza;

L'erogazione del servizio



Make or use - Convergenze effettua una prima valutazione delle opportunità delle aree di copertura, da sviluppare attraverso uno studio di convenienza tra sviluppo interno di rete o l'utilizzo delle reti già esistenti di altri operatori (TIM, Infratel, Fastweb e Openfiber). In caso di sviluppo interno, l'iter di realizzazione prevede dalla progettazione della rete fino all'ottenimento delle autorizzazioni da parte degli enti preposti per lo sviluppo della rete. L'intero percorso di realizzazione è interamente gestito da Convergenze, sin dalla progettazione, affidando a terzi esclusivamente la realizzazione di opere edili.

Sviluppo rete ed infrastruttura - Nel caso di sviluppo interno della rete, a seguito dell'esito favorevole dell'iter autorizzativo, la copertura delle nuove aree viene commissionata in outsourcing ad imprese specializzate, coordinate direttamente da Convergenze attraverso un responsabile tecnico dedicato. In alternativa, come detto, la Società sceglie di coprire le nuove aree utilizzando linee di terzi, già esistenti, in modalità IRU (Indefeasible Rights of Use).

Vendita ed erogazione del servizio - Ampliata la copertura territoriale, la Società sviluppa le attività di carattere commerciale (rete per la vendita diretta e indiretta) e di marketing (online/offline). Gli ordini vengono raccolti attraverso il numero verde dedicato, il sito internet e, da gennaio 2021, anche il sito e-commerce. In seguito alla sottoscrizione dei contratti, si procede con l'erogazione dei servizi richiesti.

Assistenza post-vendita - L'attività svolta dalla BU prevede anche la successiva attività di assistenza post-vendita che può essere richiesta dal cliente, sia attraverso il numero verde dedicato, che accedendo a "Pandora", l'area riservata di ciascun cliente di Convergenze. L'assistenza qualificata è garantita 7 giorni su 7.

Business Unit Energia

Servizi attivi BU Energia	2020		2021		2022	
	Servizi attivi (Nr a fine periodo)	Volumi erogati	Servizi attivi (Nr a fine periodo)	Volumi erogati	Servizi attivi (Nr a fine periodo)	Volumi erogati

Energia elettrica – ConLuce	8.773	kWh 42.909.873	9.908	kWh 46.268.255	8.878	kWh 48.056.606
Gas naturale - ConGas	785	mc 511.885	1.041	mc 755.078	1005	mc 754.021
Network EVO (Electric Vehicles Only)	Nr colonnine 7	kWh 29.543	Nr colonnine 13	kWh 78.045	Nr colonnine 21	kWh 163.842

Dal 2015 la Società ha inserito tra i propri servizi il comparto energia elettrica e gas naturale con una BU indipendente specializzata nella fornitura, alle stesse categorie di clienti individuate per la BU TLC, di energia elettrica, proveniente da fonti 100% rinnovabili, e di gas naturale. Nell'ambito di tale categoria di servizi, Convergenze è anche proprietaria di un network di colonnine di ricarica per auto elettriche, chiamate "EVO" (i.e. Electric Vehicle Only), per la quale l'Emittente ha ottenuto in data 14/02/2019 un brevetto d'invenzione industriale.

La Società ha dimostrato un forte impegno nella diffusione della mobilità elettrica con il brevettato network EVO (Electric Vehicle Only), che conta, alla data del 31/04/2022 16 colonnine, Si è inoltre in attesa di completare l'iter di installazione di due colonnine in provincia di Avellino ed altre tre nella provincia di Salerno. Il Network EVO viene affiancato dalle soluzioni EVO Wallbox per i clienti domestici ed EVO Station per le strutture ricettive. Riguardo queste ultime, due punti di ricarica sono attualmente in funzione presso attività commerciali presenti nel Comune di Capaccio Paestum. Si prevede di attivare nei prossimi mesi, compatibilmente con la contingente emergenza sanitaria in atto, una EVO Wallbox ed una EVO Station nel Comune di Pinzolo (TN).



Energia Elettrica

Nel 2015 Convergenze entra come reseller nel mercato dell'Energia elettrica. La BU Energia nasce appoggiandosi alle unità operative già esistenti all'interno dell'azienda, in quasi totale condivisione con il comparto TLC.



Nel mese di gennaio 2018, Convergenze diventa Operatore del Dispacciamento per il mercato dell'Energia Elettrica proponendo ai propri clienti un'offerta priva di intermediazioni che le

permette di garantire massima rapidità ed efficienza nell'attivazione dei servizi e nella gestione delle pratiche accessorie.

ConLuce è il prodotto di Convergenze per il servizio di fornitura di energia elettrica a impatto zero (fonti 100% rinnovabili) garantita tramite l'annullamento delle Garanzie di Origine. Si differenzia per casa, condominio e-business.

Gas Naturale

A fine 2016, la Società diventa anche UDD (Utente della distribuzione) di Gas naturale, cogliendo in questo modo l'opportunità offerta dal processo di metanizzazione appena avviato nel territorio di riferimento ed ancora in corso. Questo segmento ha avuto una rapida accelerazione passando dai 60 servizi attivi nel primo anno di attività agli oltre 1000 attivi al 31 dicembre 2021, molti dei quali derivanti dall'installazione di nuovi allacciamenti.

ConGas è il prodotto di Convergenze per il servizio di fornitura di gas naturale. Anch'esso si differenzia per casa, condominio e-business.

Si evidenzia che nell'erogazione dei servizi, Convergenze persegue un'attenzione particolare alla trasparenza, con una fatturazione quanto più possibile basata su consumi reali.

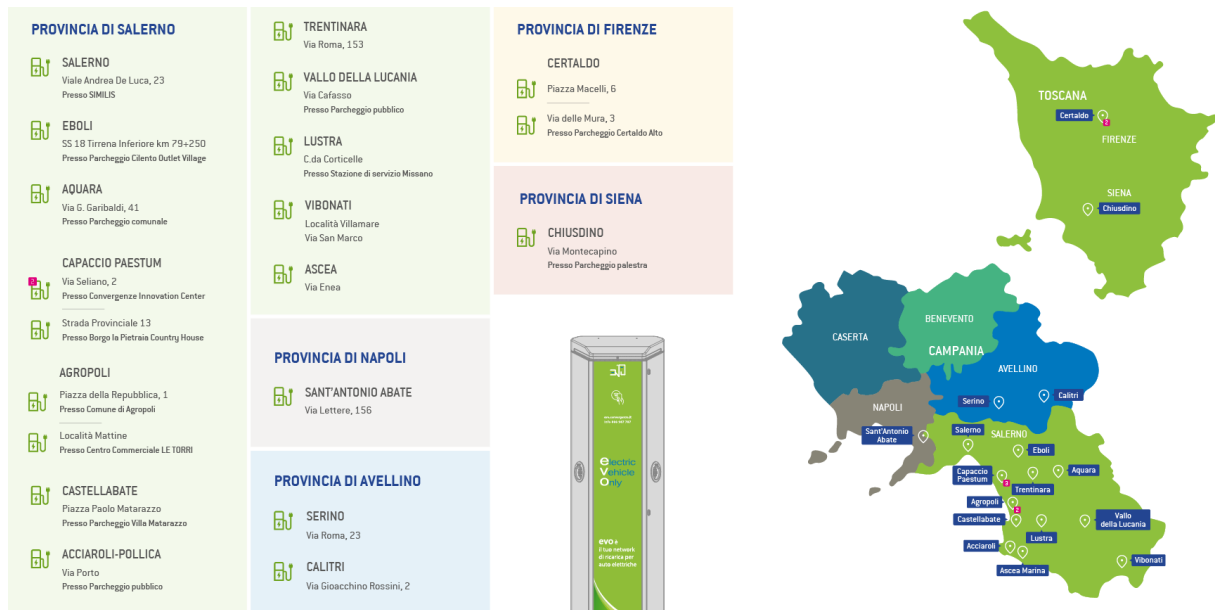


Network EVO (Electric Vehicles Only)

L'offerta di servizi green di Convergenze include le EVO Solution, stazioni di ricarica per veicoli elettrici che possono essere installate presso clientela consumer e-business e anche presso strutture ricettive andando a costituire il Network EVO. Da un punto di vista tecnico, il servizio EVO offre due diverse modalità per ricaricare il proprio veicolo: (a) tramite l'apposita EVO Card oppure (b) tramite smartphone. I servizi dedicati a clienti privati e aziende sono di due tipi:

- EVO WALL BOX, stazione di ricarica a muro;
- EVO STATION, colonnina di ricarica.

Entrambe le soluzioni possono diventare EVO Hospitality, un upgrade del servizio base che include la geo localizzazione, la rilevazione accesso libero/occupato e la contabilizzazione dei consumi.



L'erogazione del servizio

Per quanto riguarda la BU Energia, il modello di business implementato consiste nelle seguenti fasi.



La vendita dei servizi di energia elettrica e gas naturale di Convergenze avviene attraverso:

- la propria rete commerciale, diretta e indiretta,
- il sito internet e il numero verde dedicato a disposizione dei clienti,
- il sito e-commerce "Lighthouse" per l'energia elettrica
- il sito e-commerce per il gas (attivo da gennaio 2021)

Come per la BU TLC, un ruolo importante nel consolidamento e nell'ampliamento della customer base è svolto dai feedback dei clienti già serviti da Convergenze che la Società recepisce, oltre che dallo sfruttamento delle possibili opportunità di cross-selling tra le BU.

Assistenza post-vendita - Anche per la BU Energia l'erogazione del servizio è affiancata dalla successiva assistenza post-vendita che può essere richiesta dal cliente sia attraverso il numero verde dedicato, sia accedendo a "Pandora", l'area riservata di ciascun cliente di Convergenze. La Società assicura un'assistenza qualificata disponibile 7 giorni su 7.

Business Unit Media and Content Delivery

Attraverso lo sviluppo della BU Media, la Società si pone l'obiettivo di offrire ai propri clienti nuovi servizi e una maggiore libertà e personalizzazione dell'offerta attraverso lo sviluppo di un "Set top Box" che permetterà una miglior fruizione di contenuti video online tramite la connettività ultraveloce di Convergenze, consentendo così un efficace cross-selling con la BU TLC. Infatti, alla connessione ad internet potranno essere abbinate altre tipologie di servizi: contenuti video, streaming, videochiamate, giochi, sicurezza e videosorveglianza.

I clienti della BU potranno accedere al catalogo delle piattaforme media online a tariffe scontate, che potranno essere pagate in un'unica fattura a Convergenze, usufruendo di sistemi di pagamento integrati ed innovativi.

L'offerta della nuova BU, grazie alle offerte ConFibra, permetterà di avere una connessione ad Internet altamente performante, affidabile e veloce (fino a 1 Gbps), e di sperimentare le nuove soluzioni "Convergenze Calling and Conferencing" (chiamate vocali e video ad alta definizione) e con "ConFibraTV", per la fruizione di contenuti video mediante la sottoscrizione di contratti con le migliori piattaforme di streaming TV.

L'infrastruttura e la rete

Gli investimenti di Convergenze sono prevalentemente finalizzati a dotare i territori in cui la stessa opera di una infrastruttura che migliori la qualità del servizio erogato e permetta di consolidare la presenza nelle aree di attività: nel corso del 2022 Convergenze ha investito oltre Euro 1,5 milioni, prevalentemente al fine di ampliare l'estensione della propria rete in fibra ottica proprietaria, che al 31 dicembre 2022 è di 7.506 Km. Inoltre, Convergenze ha investito circa Euro 1 milione per potenziare la rete Wi-Fi ed il datacenter.

Convergenze Innovation Center

La sede operativa, il Convergenze Innovation Center (Capaccio Paestum, Via Seliano) intende rappresentare il modello di efficienza per l'operatività dell'azienda stessa. Nel basamento è ubicato il Data center, uno dei più ampi, avanzati e potenti del Sud Italia, le cui principali caratteristiche tecniche sono di seguito riportate:

Spazio attrezzato	20 Rack
Spazio disponibile	60 Rack
UPS ridondato	400Kva (espandibile a 800 Kva)
Sistema refrigerante	Doppio circuito 70 kW
Gruppo elettrogeno	450 kW
Connettività	400 gbps

Il Data center ospiterà servizi di virtualizzazione evoluti (datacenter as a service) immessi sul mercato in bundle con la rete FTTH (ultrabroadband fino a 1 gbps) e con una rete europea ad elevatissimo numero di interconnessioni, in grado di competere con player di livello internazionale (Amazon, OVH, Aruba, Linode).

Il Data Center si espande per due room, convoglia le Fibre di Fastweb, TIM e Convergenze ed è in collegamento doppio via multifibra verso la sede di via Seliano (Capaccio-Paestum), garantendo la continuità del servizio. [Certificato ISO 27001 con le annesse estensioni 27017 e 27018](#), utili per diventare cloud service provider per le PA, il Data Center rispetta i canoni richiesti dai livelli TIER III e TIER IV, in attesa della relativa certificazione.

Convergenze possiede un secondo Data Center presso la propria sede legale in via Magna Grecia, e ne sarà operativo un terzo al termine dei lavori di ristrutturazione nella sede di Trentinara. Quest'ultimo sarà utilizzato principalmente come Disaster Recovery dell'infrastruttura cloud aziendale. I Data Center Convergenze ospitano le Cache di Google e Netflix e permettono alla società di offrire ai propri clienti servizi di:

- Data Center e Disaster Recovery;
- locazione a terzi dello spazio fisico disponibile (housing);
- data center as a service.



Sul Convergenze Innovation Center è anche stato realizzato uno dei più grandi impianti fotovoltaici del Sud Italia con tecnologia vetro-vetro. Questa particolare tecnologia, oltre a garantire una elevata produttività, permette una più facile integrazione con le linee architettoniche dell'edificio, nel totale rispetto dell'ambiente: alta tecnologia e integrazione paesaggistica.

Infrastruttura rete dati

Per la BU TLC la presenza territoriale di Convergenze include infrastrutture dedicate ai servizi di connettività e ai servizi Voce. La rete così strutturata risulta avere un forte valore strategico ai fini della futura implementazione della tecnologia 5G.

Convergenze presenta una infrastruttura dati che si sviluppa in maniera capillare su quattro ambiti:

- [internazionale](#), con punti di presenza su Roma (NameX) e Milano (Mix) che consentono alla Società di raggiungere i principali punti di interscambio di cui: Londra (LINX), Amsterdam

(AMS-IX), Francoforte (DE_CIX), Los Angeles (ANY2) e Hong Kong (HKIX) oltre che Sofia e Dublino;

- **nazionale**, con un network da 400 gbps che collega in un anello Capaccio, Roma e Milano;
- **regionale**, con un network in fibra IRU da 100 gbps pronta per un upgrade a 400 gbps;
- **locale**, con una rete in fibra ottica proprietaria FTTH che si estende in diversi comuni della provincia di Salerno.

In ambito internazionale Convergenze è presente sul Mix a Milano e il Namex a Roma, i maggiori NAP italiani (Neutral Access Point), che permettono il libero scambio di traffico tra tutti coloro che vi sono connessi, migliorando la qualità e l'esperienza di navigazione degli utenti finali. La capillarità della presenza sia sul territorio italiano, con il network che collega Capaccio-Roma-Milano, sia a livello europeo ha portato Convergenze ad essere, con circa 3.900 adiacenze, una delle prime cinque reti più interconnesse d'Italia e tra le prime 15 al mondo (Fonte: Urrican Electric internet service*).

Il network in fibra ottica proprietario realizzato da Convergenze si estende, al 31 dicembre 2022, per 7.506 km realizzati nella provincia di Salerno. Attualmente la rete in fibra ottica proprietaria si estende nei territori del Comune di Capaccio-Paestum e delle frazioni di Capaccio Scalo, Licinella, Borgonuovo, Cafasso, Torre di Mare, Laura e Rettifilo, del Comune di Trentinara, del Comune di Albanella e della sua frazione Matinella, Comune di Altavilla Silentina e Castel San Lorenzo, del Comune di Ogliastro Cilento e di Torchiara.

Infrastruttura wireless

In aggiunta all'infrastruttura dati, Convergenze è proprietaria di un'infrastruttura wireless costituita da oltre 100 ponti radio (BTS), presenti nel territorio campano e alimentati con tecnologia UWA (Ultra Broad band Wireless Access), che rappresentano il primo presidio territoriale di Convergenze e ricoprono un ruolo strategico per lo sviluppo commerciale della Società in nuove aree.

Rete voce e fonia fissa

Convergenze possiede, inoltre, una rete voce che la interconnette a tutte le Aree Gateway di TIM; questo le consente di rendere disponibili ai propri clienti tutte le numerazioni geografiche italiane. La rete di Convergenze per l'offerta dei servizi di fonia fissa non ha subito minori evoluzioni rispetto alla rete dati, ed oggi si basa su una doppia architettura: TDM SS7 e ITC-IP, quest'ultima derivata dalla tecnologia Voip SIP. I punti di interconnessione con la rete voce di TIM sono in continua espansione (4 nuovi nodi/anno) ed annoverano i seguenti OPB (Optical Packet Backbone): Roma, Pescara, Brescia, Nola, Ancona, Firenze, Perugia, Milano, Bari, Verona, Palermo, Torino, Bologna, Genova, Venezia e Como.

Network di colonnine di ricarica EVO

Convergenze è proprietaria di un network di colonnine di ricarica per auto elettriche, chiamate “EVO” (i.e. Electric Vehicle Only), per la quale ha ottenuto un brevetto d’invenzione industriale nel 2019, certificando ulteriormente l’unicità ed esclusività del prodotto.

Il progetto EVO è il risultato della volontà di Convergenze di impegnarsi concretamente per uno sviluppo sostenibile, tramite l’incentivazione della mobilità elettrica, in linea con il modello di business aziendale orientato alle c.d. “green practice”.

La colonnina EVO rappresenta una sintesi tra tecnologia innovativa e stazione di ricarica tradizionale: include al suo interno una connessione hotspot che localizza la colonnina con immediata facilità e la rende fruibile da chiunque voglia ricaricare il proprio veicolo, utilizzando semplicemente lo smartphone e senza alcun legame contrattuale, rendendola differente dalle normali stazioni di ricarica.

Da un punto di vista tecnico, il servizio EVO offre due diverse modalità per ricaricare il proprio veicolo: (a) tramite l’apposita EVO Card oppure (b) tramite smartphone. Il sistema hotspot, che permette la ricarica mediante l’autenticazione del cliente, trasmette i consumi della singola ricarica al back end, li elabora e invia all’utente un sms con importo e KW caricati e successivamente emette fattura.

Come richiamato nel precedente paragrafo Attività e servizi – Business Unit Energia, al 31 dicembre 2022, risultano 21 postazioni EVO attive e funzionanti, collocate nelle province di Salerno, Avellino e Napoli e in Toscana nelle province di Siena e Firenze. Al network EVO si aggiungono due EVO Station già installate presso strutture ricettive e clienti del settore hospitality in provincia di Salerno e nelle province di Siena e Firenze e si prevede di attivare altre EVO Station ed EVO Wallbox in questi territori.

Le attività di ricerca e sviluppo

Nell’anno 2022 la Società ha portato avanti l’attività di R&S, finalizzata allo studio di nuovi prodotti ed implementazioni dei servizi offerti, con specifico riferimento alle BU TLC e Energia.

I risultati di questa attività, condotta dal reparto dedicato, si sono concretizzati con l’ottenimento della certificazione ISO 22301 Business Continuity Management che ha visto la Società impegnata nella ricerca, sviluppo e testing di un sistema di disaster&recovery atto ad ottenere la certificazione. La ricerca è passata attraverso un progetto di acquisizione di competenze relative alla cyber security e a sistemi di Vulnerability Assessment e Penetration Testing finalizzato a rafforzare il sistema digitale aziendale nel suo complesso per proteggerlo dai possibili attacchi in ambito cyber.

Le attività di R&S sono proseguite in ambito LoRaWan, un protocollo di comunicazione wireless a lungo raggio ed a bassissima potenza che permette la telelettura di apparati con batteria dalla

durata fino ai dieci anni; tale protocollo è particolarmente indicato per la telelettura dei contatori di energia, gas ed acqua, nonché della telegestione delle piazzole di parcheggio in strutture di grandi dimensioni. La tecnologia è stata affinata nel corso degli anni anche con il contributo di Convergenze, avendo partecipato con l'Università di Salerno ad alcuni progetti di sviluppo. Il progetto di R&S è cresciuto secondo i piani di sviluppo fino a diventare un progetto competitivo e disponibile per studi sul campo attraverso i quali la Società ha consolidato architettura e struttura della base code.

Convergenze è stata attenzionata come operatore capace ad erogare servizi su base LoRaWan da un'importante società nel settore idrico con cui sono in corso interlocuzioni al fine di verificare eventuali partnership.

Si segnala, inoltre, che l'erogazione dei servizi MyLife e MyWorkForce si basa su un continuo lavoro di R&S rispetto al quale le attività di disaster&recovery sono state funzionali al fine di far evolvere anche la struttura cloud (oVirt, OpenStack) per la realizzazione del sito di disaster&recovery presso la sede di Trentinara.

Ulteriore frutto dell'attività di R&S è stato lo sviluppo e il continuo miglioramento dell'App Convergenze. L'App Convergenze è stata pubblicata su entrambi gli store di Google (Play Store) ed Apple (Apple Store), raccogliendo ottimi riscontri in termini di user experience (UX) e di user interface (UI). Inoltre, le nuove funzionalità di misurazione dei contatori 2G, unitamente alla nuova funzionalità di "Autodiagnosi", stanno portando il cliente ad una maggiore consapevolezza dei propri consumi e ad una maggiore visibilità delle problematiche fin dall'apertura del ticket, in quanto il report allegato all'apertura di una segnalazione all'interno del sistema di ticketing è stato realizzato con un dispositivo collegato all'interno della rete del cliente stesso e certificato da Convergenze.

La supply chain

Le tipologie di fornitori

BU TLC - Per le attività e i servizi della BU TLC i fornitori principali sono le società che hanno la proprietà di reti già esistenti che Convergenze decide di utilizzare per fornire i suoi servizi. I fornitori principali sono TIM, Infratel, Fastweb e Openfiber.

BU Energia - Per erogare i servizi della BU Energia Convergenze acquista energia elettrica e gas naturale presso i propri fornitori. Per quanto riguarda l'energia elettrica, Convergenze acquista la materia prima da diversi fornitori, a seconda che agisca come reseller o come operatore del dispacciamento, ovvero:

- AGSM S.p.A., se agisce come reseller, in particolare per l'offerta rivolta quasi esclusivamente a clienti domestici e utenze su reti di distribuzione non di E-Distribuzione come ARETI, UNARETI e reti minori; l'acquisto avviene ad un prezzo fisso per 12 mesi su ciascuna utenza;
- Iren S.p.A. se agisce come reseller, per l'offerta rivolta quasi esclusivamente a clienti business, con un prezzo di acquisto fisso per 12 mesi su ciascuna utenza;

- GME, se agisce come operatore del dispacciamento riuscendo, quindi, a disintermediare la fase di acquisto dell'energia elettrica.

Per i clienti che Convergenze serve come operatore del dispacciamento, l'acquisto avviene al PUN. Per l'acquisto di gas naturale il fornitore della Società è 2VEnergy S.r.l., che le permette di soddisfare le esigenze dei propri clienti quasi esclusivamente domestici, acquistando la materia prima ad un prezzo fisso per tutto l'anno termico.

La gestione della catena di fornitura

I rapporti di trasparenza, correttezza nella gestione e nella valutazione e selezione dei fornitori sono regolamentati nel Codice etico della società.

In particolare, nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi è fatto obbligo ai dipendenti di Convergenze di:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti di Convergenze S.p.A. SB in termini di qualità, costo e tempi di consegna in misura almeno pari alle loro aspettative;
- osservare le condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- portare a conoscenza della Direzione di Convergenze S.p.A. SB problemi rilevanti insorti con un fornitore, in modo da poterne valutare le conseguenze a livello societario.

Il sistema di qualifica

La Società si è dotata di una Procedura Operativa Interna per descrivere i criteri e le modalità per qualificare i fornitori dell'azienda. Quanto previsto da tale Procedura si applica per la qualificazione dei fornitori dell'azienda dai quali sono acquistati prodotti e servizi che abbiano diretto impatto sulla attività realizzate dall'Azienda. Le responsabilità per le attività previste dalla presente Procedura Operativa sono del Rappresentante della Direzione e di RSGI, con la collaborazione degli enti di volta in volta richiamati. La qualificazione del fornitore può essere effettuata in modo diretto ed indiretto:

- Diretto, mediante una valutazione dei suoi impianti ed attrezzature, del personale e del suo sistema di gestione aziendale;
- Indiretto, sia mediante la valutazione dei dati della qualità dei prodotti e servizi forniti in precedenza, sia in base all'esito di prove, controlli e collaudi effettuati su forniture campioni, sia su base storica, sia con riferimento ad alcuni parametri caratteristici che l'azienda ritiene fondamentali.

Monitoraggio fornitori qualificati

Per il monitoraggio annuale si prende in considerazione il punteggio attribuito al fornitore per l'anno trascorso, ma si tiene conto anche delle forniture ricevute (numero, NC rilevate, ritardi). Il Processo di Controllo, per la Verifica del Mantenimento dei Requisiti, è effettuato annualmente dal Rappresentante della Direzione mediante l'attuazione di strumenti:

- analisi e valutazione delle segnalazioni o informazioni pervenute dalle parti interessate sui fornitori inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati;
- predisposizione di Verifiche Ispettive presso il Fornitore;
- Risoluzione delle Non Conformità eventualmente riscontrate e formalizzate secondo procedura "Problematiche ed AC-AP);
- Verifica dei Rapporti d'Affari con altri Fornitori e Sub-Contrattanti;
- Etc..

In questo modo è possibile confermare o meno la qualifica del fornitore.

4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale

GRI Standards	2-28 3-3 413-1
---------------	----------------------

Convergenze ha assunto l'impegno di favorire lo sviluppo dei territori e dei propri collaboratori, supportando le zone nelle quali è attiva, attraverso la promozione di eventi e iniziative pubbliche e sociali, praticando politiche inclusive all'interno dell'azienda per creare condizioni favorevoli all'accoglienza, alla flessibilità e alla qualità del lavoro, sostenendo la conciliabilità dei tempi di vita e lavoro.

Nel mese di ottobre 2016 Convergenze ha sottoscritto il Codice di Autoregolamentazione per la gestione dei numeri solidali, offrendo così ai propri clienti anche la possibilità di partecipare alle donazioni benefiche indette dalle diverse ONLUS. L'importo della donazione viene addebitato al cliente alla prima fattura utile e, si evidenzia, l'intero importo donato viene da sempre trasferito all'associazione beneficiaria senza trattenute o alcun costo aggiuntivo, in quanto Convergenze offre tale servizio senza percepire alcuna remunerazione.

Nel corso del 2022 sono state realizzate 27 sponsorizzazioni ad Associazioni sportive e a sostegno di Enti Culturali e dello Spettacolo, in netta crescita rispetto all'anno precedente, dove il protrarsi della pandemia aveva limitato tali possibilità. Per di più, sono state strette e confermate 6 partnership a valore socio ambientale per la tutela del territorio e dell'ambiente ed erogate liberalità a Onlus ed ONG. Infine, nel corso del 2022 sono state siglate 2 partnership a sostegno di attività educative a sostegno della legalità.

5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS

5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali

GRI Standards	2-9 2-10 2-11 2-13 2-28 3-3 405-1
---------------	---

Composizione degli Organi societari

Consiglio di Amministrazione	
Rosario Pingaro	Presidente
Grazia Pingaro	Vicepresidente
Luciano Malito Rebecco	Consigliere e Responsabile di impatto
Teresa Palladino	Consigliere
Paolo Pescetto	Consigliere
Giancarlo Manzi	Consigliere
Marco Ferretti	Consigliere Indipendente
Collegio Sindacale	
Giosuè Manguso	Presidente
Domenico Caliendo	Sindaco Effettivo
Fabio Spagnuolo	Sindaco Effettivo

Società di revisione: Deloitte & Touche SpA.

Deleghe e poteri

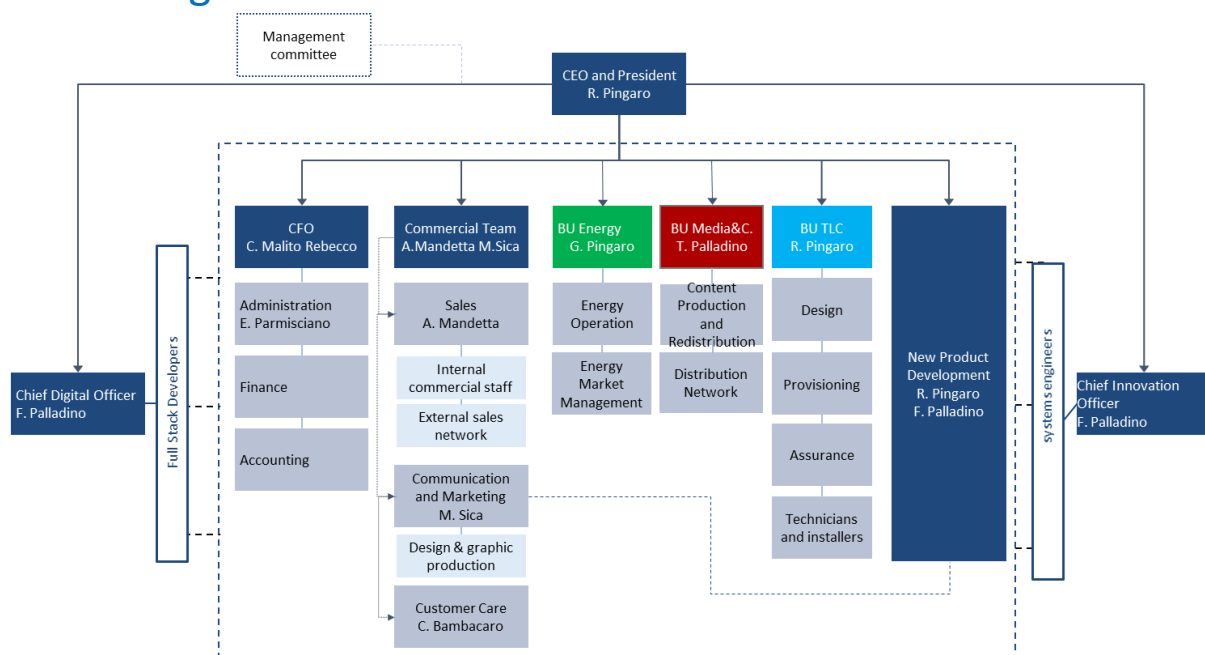
In data 17 ottobre 2020 è stato nominato il Consiglio di Amministrazione - ed il relativo Presidente. Al fine di garantire il funzionamento snello e flessibile dell'organo amministrativo e la massima efficacia operativa della Società è stato conferito al Presidente del Consiglio di Amministrazione, nonché al Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione e ad alcuni Consiglieri determinati poteri. Tali deleghe sono di seguito sintetizzate:

- Presidente del Consiglio di Amministrazione – nominato anche Amministratore Delegato della Società, nonché responsabile della "Business Unit TLC": conferiti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione necessari al conseguimento dell'oggetto sociale.
- Al Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione è stato attribuito il ruolo di responsabile della "Business Unit Energia della Società. Conferiti i poteri in materia di gestione dei rapporti con istituti di credito, rapporti di lavoro con il personale dipendente e prestazioni professionali, rappresentanza nei rapporti con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, il Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. e Terna S.p.A.
- Al Consigliere della Società, Sig.ra Teresa Palladino, è stato attribuito il ruolo di responsabile della Business Unit Media Content & Delivery Network della Società.

CDA – DIVERSITA' DI GENERE					
Donne		Uomini		Totale	
Nr 2	28%	Nr 5	72%	Nr 7	100%

CDA – COMPOSIZIONE PER CLASSI DI ETA'					
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr -	%	Nr 3	43%	Nr-4	57-%

Assetto organizzativo



Associazioni e adesioni a iniziative esterne

Convergenze aderisce al progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Inoltre, è partner delle seguenti iniziative:

	NAMEX è un punto neutrale, senza scopo di lucro, di scambio Internet e di interconnessione tra provider di servizi Internet e operatori di rete nazionali ed esteri. La connessione a un punto di scambio come NaMeX consente agli operatori di rete di sfruttare i servizi di interconnessione reciproca che vanno dallo scambio di traffico IP alle connessioni incrociate fisiche.
	MS-IX è un'associazione che gestisce piattaforme di interconnessione in tutto il mondo.
	MIX è il principale Internet Exchange Point (IXP) in Italia, e fornisce servizi di interconnessione per lo scambio di traffico tra operatori.
	NEX è un'associazione che fornisce servizi di peering IP per i suoi membri.
	MINAP è un Internet Exchange Point distribuito. L'obiettivo del progetto MINAP è fornire interconnessioni veloci tra i membri a costo zero al fine di migliorare la latenza e la ridondanza riducendo i costi di transito.
	Con oltre 900 ASN che si connettono da oltre 80 paesi diversi in tutto il mondo, i membri di The London Internet Exchange (LINX) hanno accesso diretto alle reti di diversi partner di peering internazionali.
	Piattaforma cloud, interconnessione e collocation per progettare, pianificare e implementare soluzioni IT ibrida e multi-cloud.
	BDE-CIX fornisce servizi di interconnessione di rete premium e gestisce diversi scambi Internet indipendenti da operatori e data center in Europa, Medio Oriente, Nord America e Asia.
	HKIX è un exchange-point indipendente con sede a Hong Kong per interconnessioni più veloci ed economiche tra diverse reti su Internet.
	Organizzazione indipendente e senza scopo di lucro che supporta l'infrastruttura di Internet attraverso il coordinamento tecnico nella regione di servizio in cui opera. L'attività più importante è agire come il Registro Internet Regionale (RIR) che fornisce risorse Internet globali e servizi correlati ai membri nella regione di servizio.
	AssoAIM è l'Associazione di categoria delle Società quotate sul mercato AIM Italia.
	Mutually Agreed Norms for Routing Security (MANRS) è un'iniziativa globale, supportata dalla Internet Society, per ridurre le minacce più comuni alla rete.
	ARTE (Associazione di Reseller e Trader dell'Energia) nata il 15 marzo 2020, è l'associazione italiana di categoria più rappresentativa del settore dell'energia, composta da oltre 110 imprese associate. L'attuale scenario economico impone all'Associazione la definizione di un solido e sempre aggiornato impianto etico e valoriale in grado di orientare e supportare le imprese Associate nei necessari processi di evoluzione e sviluppo.

5.2 Gestione e controllo dei processi

GRI Standards	2-16 2-23 2-24 3-3 205-3
---------------	--------------------------------------

Il Modello di gestione e organizzazione D. Lgs 231

Convergenze, determinata ad assicurare la massima correttezza nella conduzione dei propri affari e delle relative attività aziendali e a tutela della propria immagine e reputazione, ha scelto di conformarsi alle prescrizioni del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche il “Decreto”), che ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti. La Società ha adottato il Modello di gestione e organizzazione ai sensi del D.Lgs 231/2001 con delibera del Consiglio di Amministrazione a settembre 2021, a seguito di un processo avviato nel 2020.

La responsabilità dell’Ente si aggiunge – e non si sostituisce - a quella penale della persona fisica che ha compiuto materialmente l’illecito, ed è autonoma rispetto ad essa. La previsione della responsabilità amministrativa di cui al Decreto coinvolge, nella repressione degli illeciti ivi espressamente previsti, gli Enti che abbiano tratto vantaggio dalla commissione del reato o nel cui interesse siano stati compiuti i reati.

Il Modello si inserisce nell’attuale sistema di controllo della Società e non ne modifica le funzioni, i compiti e gli obiettivi preesistenti, ma mira a fornire maggiori garanzie circa la conformità delle prassi e delle attività aziendali alle norme di settore applicabili, al Codice Etico e alla normativa aziendale.

I principi generali su cui si basa il Modello di Convergenze, rinvenibili, in concreto, nei Protocolli preventivi, generici e specifici elencati e descritti nella Parte Speciale, sono i seguenti:

- separazione dei compiti attraverso la corretta distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi, allo scopo di evitare sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino le attività critiche su un unico soggetto, nel rispetto del principio secondo cui nessuno può gestire in autonomia un intero processo;
- chiara e formalizzata assegnazione di poteri (autorizzativi e di firma) e responsabilità, con espressa indicazione dei limiti di esercizio e delle soglie di approvazione. I poteri e le responsabilità sono definiti in coerenza con le mansioni attribuite e le posizioni ricoperte nell’ambito della struttura organizzativa e nel rispetto dei principi secondo cui a nessuno sono attribuiti poteri illimitati se non con abbinamento di firma;
- esistenza di regole comportamentali idonee a garantire l’esercizio delle attività aziendali nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dell’integrità del patrimonio aziendale;
- “proceduralizzazione” delle Attività a rischio di Reato, al fine di:
 - definire e regolamentare le modalità e tempistiche di svolgimento delle attività medesime; o garantire la tracciabilità degli atti, delle operazioni e delle transazioni attraverso adeguati supporti documentali che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell’operazione ed individuino i soggetti a vario titolo coinvolti nell’operazione (autorizzazione, effettuazione, registrazione, verifica dell’operazione);
 - garantire, ove necessario, l’“oggettivazione” dei processi decisionali e limitare le decisioni aziendali basate su scelte soggettive non legate a predefiniti criteri oggettivi;
 - utilizzo del sistema di controllo di gestione con verifiche periodiche in grado di fornire una tempestiva segnalazione all’Organismo di Vigilanza dell’insorgere o

- dell'esistenza di situazioni anomale relativamente ai flussi finanziari (ovvero di deroghe e criticità inerenti, per esempio, extra-budget, termini di pagamento, ecc.);
- istituzione, esecuzione e documentazione di attività di controllo e vigilanza sui processi e sulle Attività a rischio di reato;
- istituzione, esecuzione e documentazione di un Modello di Organizzazione e di Gestione per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro valido per la prevenzione dei reati in materia di sicurezza connessi con i delitti di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi e gravissime che ha lo scopo di definire i principi di riferimento, le relative caratteristiche e le principali modalità operative per l'applicazione della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro dei dipendenti, dei contrattisti e dei clienti e la tutela dell'incolumità pubblica;
- esistenza di meccanismi di sicurezza che garantiscano un'adeguata protezione delle informazioni dall'accesso fisico o logico ai dati e agli asset del sistema informativo aziendale, con particolare riferimento ai sistemi gestionali e contabili.

Convergenze ritiene che l'adozione del Modello 231, seguita dalla sua efficace e costante attuazione, oltre a rappresentare un motivo di esenzione della responsabilità della Società con riferimento alla commissione di alcune tipologie di reato, è un atto di responsabilità sociale della società, da cui derivano benefici per tutti i portatori di interessi: soci, dipendenti, creditori e tutti i soggetti i cui interessi sono connessi alle sorti dell'ente.

Il Decreto identifica in un organismo dell'ente, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo (art. 6, comma 1, lett. b), l'organo (c.d. "Organismo di Vigilanza" o "OdV") al quale deve essere affidato il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello nonché di curarne il costante e tempestivo aggiornamento.

Il Modello 231 di Convergenze SpA è disponibile e consultabile al seguente indirizzo: [Convergenze – Modello 231](#).

Il Codice Etico

Il Codice etico enuncia i principi cui Convergenze S.p.A. Società Benefit si ispira al fine di prevenire la commissione di reati indicati dal D.Lgs n. 231/2001 quali presupposto della responsabilità amministrativa dell'Ente e, più in generale, ogni forma di illecito. Il Codice esprime impegni, norme di comportamento e responsabilità che Amministratori, Dipendenti - Dirigenti e non Collaboratori di Convergenze S.p.A. SB o soggetti che instaurano rapporti giuridici con la Società si assumono nella conduzione degli affari e nell'espletamento dei propri incarichi in seno alla stessa o per conto di essa.

La Società opera con integrità, nel rispetto non solo delle leggi e delle normative vigenti, ma anche dei valori etici che sono considerati irrinunciabili da chi ha come scopo finale quello di agire sempre e comunque con equità, onestà, rispetto della dignità altrui, in assenza di qualsivoglia discriminazione delle persone basata su sesso, razza, lingua, condizioni personali, credo religioso e politico.

Operare con integrità significa agire adeguatamente rispettando le leggi, le normative vigenti e le regole imposte con le policy, le procedure aziendali e con il presente Codice Etico. Il Codice Etico si propone di improntare a correttezza, equità, integrità, lealtà e rigore professionale le operazioni, i comportamenti e il modus operandi della Società sia nei rapporti interni, sia nei rapporti con soggetti esterni, ponendo al centro dell'attenzione il pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti dei Paesi in cui Convergenze S.p.A. SB opera, oltre all'osservanza delle procedure interne aziendali.

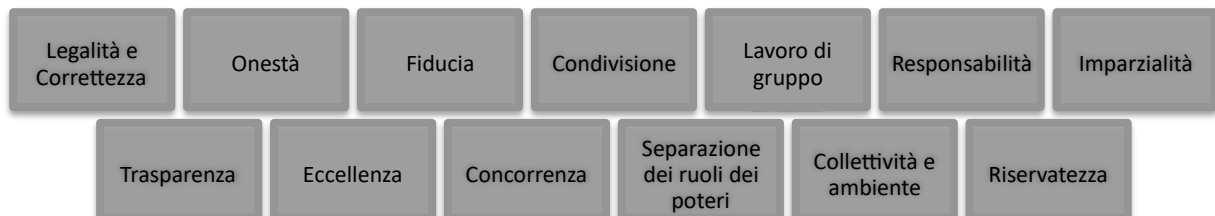
Ciascun dipendente è tenuto a conoscere il Codice Etico, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalarne eventuali carenze. Convergenze S.p.A. SB si impegna a promuovere la conoscenza del Codice da parte dei suoi destinatari, recepisce il loro contributo nella definizione dei suoi contenuti e predispone strumenti idonei ad assicurare la piena ed effettiva applicazione del Codice stesso.

Il Codice Etico è portato altresì a conoscenza di quanti intrattengono relazioni commerciali e di affari con la Società. Esso è disponibile sul sito internet della Società: www.convergenze.it.

Nel corso dell'esercizio 2022, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Convergenze.

I valori del Codice Etico

I Collaboratori devono operare nel rispetto dei valori e dei principi di Convergenze S.p.A. SB che hanno il dovere di conoscere e fare propri.



Segnalazioni riservate di comportamenti potenzialmente illeciti ("whistleblowing")

La Società, al fine di adempiere agli obblighi di legge stabiliti dall'art. 6, comma 2-bis.lett. a e b, del Decreto e alla Nota illustrativa di Confindustria del gennaio 2018, ha implementato ad ottobre 2021 la Procedura Whistleblowing, ossia un sistema di segnalazione finalizzato a promuovere una cultura aziendale caratterizzata da comportamenti corretti e da un buon sistema di governance.

Il Personale (apicale o subordinato), qualora rilevi la commissione di una qualsiasi condotta criminosa posta in essere da un soggetto interno/esterno alla Società (con speciale riferimento alle condotte che violino i dettami del Modello della Società), avranno la possibilità di

segnalare l'illecito direttamente all'Organismo di Vigilanza, così che possa essere avviata l'istruttoria finalizzata all'accertamento della condotta lesiva.

Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso più canali tutti idonei a garantire la riservatezza del segnalante, sia al momento della ricezione della segnalazione sia nelle fasi successivi di gestione della stessa. In particolare, la segnalazione può essere effettuata con una delle seguenti modalità:

- mediante invio del modulo all'Organismo di Vigilanza per la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica appositamente istituito per ricevere le segnalazioni: segnalazioni@convergenze.it ;
- a mezzo del servizio postale o tramite posta interna, indirizzando il modulo per la segnalazione a: OdV (Organismo di vigilanza) di Convergenze S.p.A, via Magna Graecia 136, Capaccio Paestum 84047 (SA).

La presente Procedura lascia impregiudicata la responsabilità penale e disciplinare del segnalante nell'ipotesi di segnalazione infondata, calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'articolo 2043 del codice civile. È fatto comunque divieto, con specifica indicazione nel Modello stesso, di porre in essere eventuali atti ritorsivi e sanzionatori nei confronti del denunciante.

L'Organismo di Vigilanza è, quindi, tempestivamente informato, mediante apposito sistema di comunicazione interna, in merito a quegli atti, comportamenti o eventi che possono determinare una violazione del Modello o che, più in generale, sono rilevanti ai fini del Decreto.

Qualora, concluso il procedimento di verifica, la segnalazione risulti fondata, l'Organismo di Vigilanza, il Presidente del Consiglio di Amministrazione, ovvero il soggetto designato, in relazione alla natura della violazione provvede a:

- presentare denuncia all'autorità competenti;
- comunicare al Responsabile dell'Ufficio/Area di appartenenza dell'autore dell'illecito o alla funzione competente, la violazione accertata, affinché provveda all'adozione tempestiva dei provvedimenti di competenza, incluso l'esercizio dell'azione disciplinare in presenza dei relativi presupposti.

I sistemi di gestione

Convergenze ha adottato quattro sistemi di gestione certificati per la gestione e monitoraggio dei propri processi e attività. Si rinvia al sito web per un approfondimento [Quality and Tariff Transparency](#) | [Convergenze S.p.A. SB](#).

ISO 9001

La certificazione in riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 che Convergenze S.p.A. Società Benefit ha ottenuto, garantisce la qualità ed il miglioramento costante dei servizi di telecomunicazioni e di tutte le procedure interne aziendali.

ISO 14001

Convergenze ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per l'ambiente secondo la norma EN ISO 14001:2015. Il Sistema di Gestione per l'Ambiente è l'insieme dei processi, degli strumenti e dei modelli implementati da un'azienda per rispondere ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento. Sono strumenti utili allo sviluppo sostenibile, in quanto l'azienda che si certifica prende un impegno concreto per limitare gli impatti ambientali diretti, derivanti dalle proprie attività e controllare anche quelli indiretti, relativi ai comportamenti ambientali dei propri fornitori, al fine di migliorare l'abbattimento delle emissioni, incentivare il riciclo dei rifiuti e le corrette pratiche ambientali. L'ecosostenibilità e l'adozione delle green practice costituiscono l'impegno principale dell'azienda certificata, che decide di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente.

ISO 45001

Convergenze ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza secondo la norma ISO 45001:2018. Questa certificazione attesta l'applicazione volontaria, dell'azienda certificata, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, attraverso il rispetto delle norme cogenti.

ISO 27001

Convergenze ha conseguito la certificazione internazionale ISO/IEC 27001:2013 che assicura l'integrità, la riservatezza e la corretta gestione di tutti i dati sensibili. Convergenze ha anche ottenuto le estensioni 27017 e 27018 per l'accredito come Cloud Service Provider per le pubbliche amministrazioni.

La norma ISO/IEC 27001:2013 fa parte di una serie di standard per la sicurezza delle informazioni e ricopre non solo aspetti di privacy, ma anche di confidenzialità e aspetti di sicurezza tecnica e IT.

ISO 22301

Convergenze ha conseguito la certificazione internazionale ISO 22301:2019 per il sistema di gestione sicurezza della continuità operativa. La norma ISO 22301:2019 è stata rilasciata per l'erogazione di servizi data center quali Housing, Server Virtuali e Hosting.

5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni

GRI Standards	3-3 418-1
---------------	--------------

Convergenze nello svolgimento delle attività finalizzate al conseguimento del proprio oggetto sociale, da sempre pone al primo piano la sicurezza delle informazioni e la tutela dei dati personali prestando particolare attenzione al rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Le attività svolte da Convergenze comportano una significativa coincidenza tra esigenze di tutela della privacy e tutela del patrimonio informativo della Società; per tale motivo e per disciplinare in ogni suo aspetto questa complessa materia garantendo maggiore coordinamento/controllo e miglior rispondenza ai principi ispiratori della normativa in tema di tutela dei dati personali, Convergenze si è dotata di un "Regolamento interno per la tutela dei dati personali" che costituisce riferimento per le misure adottate nell'ambito della certificazione internazionale ISO/IEC 27001:2013, in modo da ottenere una gestione della sicurezza delle informazioni coordinata e priva di soluzioni ridondanti con inutili e controproducenti dispersioni di risorse. Per maggior chiarezza il "Regolamento interno per la tutela dei dati personali":

- raccoglie tutto quanto predisposto dalla Società per la corretta applicazione della normativa in tema di tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679, D. Lgs. 196/2003, così come modificato dal D. Lgs. 101/2018 e norme connesse) comprendendo in un unico corpo documentale tutti i registri e la modulistica adottati dalla Società;
- incanalando in procedure certe e organizzate tutti gli adempimenti ne garantisce il pieno e consapevole rispetto da parte di tutte le figure attive (responsabili referenti ed incaricati), instaurando il flusso di informazioni necessario al monitoraggio continuo della materia ed al pronto aggiornamento delle procedure, delle misure di sicurezza, della relativa modulistica e della documentazione.

Struttura delle responsabilità

Ai sensi dell'art. 37 Reg. UE 2016/679, Convergenze ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali. In considerazione del fatto che decisioni e procedure in tema privacy e sicurezza delle informazioni ricadono sulle attività di tutte le funzioni, la Società adotta un modello di suddivisione delle responsabilità per aree funzionali, delineate in modo da non creare conflitti di competenza tra le diverse figure manageriali chiamate in causa e garantendo nel contempo l'assegnazione di deleghe interne compatibili con le competenze in possesso dei relativi destinatari, secondo il seguente approccio:

- Le responsabilità di carattere "tecnico organizzativo" (redazione procedure, progettazione misure di sicurezza, aggiornamento, audit) restano di competenza della Direzione aziendale coadiuvata dal Responsabile Protezione Dati (art. 37 Reg. UE 2016/679) e dal "Responsabile Information Technology", più in particolare:

- al Responsabile Protezione Dati, secondo quanto previsto dalla normativa, è affidata la funzione di consulenza, coordinamento e controllo centrale sul sistema di gestione privacy, della cui rispondenza alle norme di legge e del cui aggiornamento è responsabile;
- al Responsabile Information Technology è assegnata una responsabilità di carattere "tecnico" riferita alla corretta gestione/configurazione ed aggiornamento dei sistemi informatici, anche e soprattutto in relazione all'applicazione delle misure di sicurezza, nonché alla scelta e controllo degli Amministratori di Sistema, quando tale ruolo non sia attribuito a lui stesso;
- Le responsabilità di carattere "manageriale" (individuazione dei trattamenti necessari alle attività da loro direttamente coordinate, applicazione delle procedure, ratifica delle autorizzazioni per il personale ed assegnazione/distribuzione di compiti particolari per la propria area, segnalazione alle funzioni centrali di particolari esigenze, etc.) sono distribuite "per area" seguendo i flussi di responsabilità già adottati per la normale gestione della Società attraverso l'attribuzione di deleghe specifiche a Referenti di area interni.

Tutto il personale che partecipa alle attività a qualsiasi titolo è correttamente inquadrato come previsto all'art. 29 Reg. UE 2016/679 e art. 2 quaterdecies del D. Lgs. 196/2003, attraverso un documento in cui: a) vengono fornite le necessarie autorizzazioni ed indicazioni sui trattamenti consentiti; b) sono riportate le norme di comportamento che devono essere osservate per garantire l'ottemperanza ai disposti della normativa in parola ed un adeguato livello di tutela; c) sono chiarite le conseguenti responsabilità.

Vengono inoltre organizzati interventi info-formativi secondo i fabbisogni formativi valutati in funzione degli aggiornamenti e con l'apporto dei referenti di area.

Tutti i soggetti esterni (fornitori di servizi) coinvolti nei trattamenti di dati personali in funzione dei servizi da essi erogati a Convergenze sono tenuti al rispetto di specifiche istruzioni tramite nomine a responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 contrattualmente vincolanti che stabiliscono a quali obblighi essi debbano rispondere in prima persona, quali cautele debbano adottare e quali siano i limiti della loro autonomia, in modo da mantenere piena possibilità di controllo sulle attività.

Relativamente ai servizi erogati da Convergenze, in particolare per il settore ICT, che comportano il trattamento di informazioni e dati personali che devono restare nell'ambito di titolarità del Cliente/utente, la società prevede contrattualmente una nomina a responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 nei propri confronti, redatta nell'ottica di mantenere il più elevato livello di garanzia per il Cliente e per la tutela dei dati. Il rapporto con l'utenza è improntato alla massima trasparenza:

- informative ex artt. 13-14 Reg. UE 2016/679 dedicate ai servizi sono rese disponibili sul sito internet ed al momento della stipula dei contratti
- a tutti gli utenti è messo a disposizione un portale, accessibile con credenziali assegnate individualmente, tramite il quale possono in qualsiasi momento verificare i propri dati ed inoltrare richiesta a Convergenze.

Il rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali

Nel corso del 2022, così come in quello precedente: a) non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità alla normativa in materia di tutela dei dati personali; b) non sono stati ricevuti reclami o segnalazioni da parte degli interessati.

Si è verificato un data breach non significativo che non è stato necessario comunicare al Garante, in quanto non ha rappresentato un rischio per gli interessati. Nello specifico, un fornitore ha condiviso un file nel quale erano contenuti dati di Clienti Convergenze e di altri Operatori. Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non è in essere alcun contenzioso né alcun procedimento amministrativo sul tema in oggetto.

5.4 Compliance

GRI Standards	2-27 3-3 206-1
---------------	----------------------

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2022, così come in quello precedente, non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale.

Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale, economica e fiscale

Alla data del presente documento non sussistono casi di violazioni di leggi e/o regolamenti relativi a disposizioni di carattere sociale, economico e fiscale. Nessuna sanzione avente tale natura è stata ricevuta nel 2022 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Procedure in materia di rispetto della concorrenza

Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio e/o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di Convergenze relativamente a violazione della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust.

6. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

6.1 Convergenze società benefit

GRI Standards	2-1 2-22
---------------	-------------

Convergenze crede in un sistema aziendale fondato sulla sostenibilità e sulla creazione di valore per la totalità degli stakeholder. Per questo motivo, il 14 settembre 2020, Convergenze è diventata una Società Benefit (SB), una forma di società a scopo di lucro caratterizzata da un livello più alto di trasparenza e accountability. La qualifica di SB fornisce garanzie agli stakeholder che un'azienda persegua la propria missione nel futuro in modo responsabile. In qualità di SB Convergenze, nell'esercizio della propria attività economica, oltre alla ricerca del profitto, persegue una o più finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti del territorio e della comunità.

Le Società Benefit (SB) sono una forma giuridica di impresa, introdotta in Italia con la legge 28 dicembre 2015, n. 208 (commi 376-383 e allegati 4 – 5) ed entrata in vigore da gennaio 2016. Le SB rappresentano l'evoluzione del concetto di impresa, integrando nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di equilibrio finanziario e profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente, quale risposta alle attuali sfide ed opportunità dei mercati di riferimento. Questo in modo responsabile, sostenibile e trasparente, bilanciando l'interesse dei soci con quello della collettività. La SB è pertanto una società tradizionale, ma con maggiori obblighi, che impegnano il management e gli azionisti a standard più elevati, oltre che di scopo, di sostenibilità, responsabilità e trasparenza.

Le finalità di beneficio comune

Convergenze ha inserito nel proprio Statuto 6 finalità specifiche di beneficio comune, che intende perseguire nello svolgimento della propria attività di impresa.



1. **Energia rinnovabile** - Diffondere la cultura della gestione sostenibile dell'energia, valorizzando il ricorso a fonti di energia rinnovabile e l'educazione ad un consumo di energia efficiente e virtuoso.

2. **Mobilità green** - Diffondere e promuovere la cultura dell'ecosostenibilità e della mobilità green.
3. **Digitalizzazione** - Favorire la digitalizzazione, tramite la realizzazione di reti di comunicazione elettronica ad ultra-banda larga in aree bianche e grigie.
4. **Crescita del territorio** - Supportare i territori nei quali è attiva, attraverso la promozione di eventi ed iniziative sportive e culturali che favoriscono la crescita e lo sviluppo degli stessi.
5. **Ricerca e sviluppo** - Promuovere, direttamente o in collaborazione con altre entità, la ricerca e lo sviluppo tecnologico di servizi, energie e modelli di business innovativi, in funzione di un utilizzo sostenibile dell'energia e di un miglioramento della qualità dell'attività lavorativa e di vita delle persone in genere.
6. **Crescita dei collaboratori** - Favorire la soddisfazione dei propri dipendenti e collaboratori, praticando politiche inclusive all'interno dell'azienda e creando condizioni favorevoli all'accoglienza, alla flessibilità ed alla qualità del lavoro, sostenendo la conciliabilità dei tempi di vita e lavoro.

Azioni e indicatori di misurazione del beneficio comune

L'identificazione degli obiettivi di beneficio comune richiede la contestuale definizione e realizzazione di azioni che consentano di misurarne il loro raggiungimento. Tali azioni ed indicatori vengono di seguito evidenziati. Nella Relazione di impatto ([link: https://convergenze.it/documenti-brr-download/5](https://convergenze.it/documenti-brr-download/5)), prevista dalla normativa vigente in materia di Società Benefit, tali azioni ed indicatori vengono rendicontati in modo analitico.

Finalità	Sfide	Attività
1. Energia rinnovabile	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	Servizi attivati con energia elettrica da fonti rinnovabili Consumo interno energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili
	Azienda plastic free (scrupolosa attenzione alla raccolta differenziata)	
	Azienda paper free (per archivio e gestione)	
	Riduzione CO2 dei clienti gas	
	Tracciamento della fonte di energia dei clienti acquisiti	
2. Mobilità green	Utilizzo di mezzi aziendali elettrici	Automezzi aziendali a propulsione elettrica Distribuzione network colonnine EVO ricarica pubblica
	Distribuzione di colonnine EVO	

		Vendita soluzioni di ricarica ad uso privato
3. Digitalizzazione	Effettuare investimenti in un intero Comune di area bianca e in uno di area grigia	Collaborazione con Enti di ricerca Estendere gli investimenti FTTH in aree bianche Estendere gli investimenti FTTH in aree grigie
	Sviluppo rete Lo Ra Wan	Aumentare il numero di clienti collegati in aree bianche e grigie
4. Crescita del territorio	Raggiungere 0,1% di erogazione su fatturato	Sostegno ad Enti culturali e dello Spettacolo Sponsorizzazioni di Associazioni sportive e squadre locali Partnership e sostegno per attività di educazione alla legalità Partnership a tutela/valore socio ambientale Erogazioni liberali per ONLUS e ONG
Finalità	Sfide	Attività
5. Ricerca e sviluppo	Migrazione ERP su cloud	Analisi e sviluppo App Convergenze ver. 2.0 Progetto Pilota IOT – AQP
	Sviluppo nuove tecnologie cloud, IoT e domotica per il cittadino	Piattaforma hosting Linux/Windows Piattaforma di gestione per i centralini VOIP Chatbot
	Aumento della soddisfazione collaboratori	

6. Crescita e benessere collaboratori	Riduzione del turnover	Accoglimento totale delle richieste di smart-working da parte dei dipendenti
	Miglioramento della qualità della vita di dipendenti e collaboratori	Riduzione del turnover

Nota - Le aree nere, grigie e bianche sono una classificazione del territorio stabilita dalla Commissione Europea per misurare il livello di investimenti privati per quanto riguarda le reti a banda ultralarga. Aree nere: presenza nei prossimi tre anni di almeno due reti a banda ultralarga di operatori diversi. Aree grigie: presenza nei prossimi tre anni di una sola rete a banda ultralarga; aree bianche: nessuna previsione di investimento privato per banda ultralarga nei prossimi tre anni.

6.2 Scenario di mercato

Il contesto economico generale nel quale la Società opera è stato caratterizzato da una ripresa economica dopo l'emergenza Covid-19. Ma caratterizzato per il 2022 dalla crisi energetica e dal conflitto Russia Ucraina. Vengono di seguito sintetizzati gli aspetti principali dei mercati in cui Convergenze opera, evidenziati ed approfonditi in maggior dettaglio nel Bilancio di esercizio 2022.

Telecomunicazioni

Il quadro di riferimento nel quale ha operato la BU TLC è caratterizzato da un aumento crescente della domanda di connettività ultrabroadband (fonte AgCom - Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2022) e degli accessi diretti su tecnologie sempre più evolute. Viene quindi confermata l'accelerazione verso la digitalizzazione registrata nel 2020 e nel 2021, favorita anche dalla crisi sanitaria, con tassi di crescita che premiano in particolare le connessioni in fibra ottica FTTH e FWA. I dati esposti evidenziano un mercato in continua crescita per quanto riguarda il traffico dati, quasi raddoppiato se confrontiamo il periodo 2022 con il 2019. All'interno di questo contesto, con riguardo specifico agli accessi diretti su linea fissa, si osserva la costante crescita dell'uso delle tecnologie FTTH e FWA a discapito delle tecnologie legate all'utilizzo dell'infrastruttura in rame o sue derivate (FTTC). Da questo punto di vista la Società già a partire dal 2015 ha scelto di investire in infrastrutture proprietarie WiFi, FTTH e FWA (combinazione delle prime due) al fine di migliorare al contempo la qualità dei servizi offerti e la marginalità correlata. In particolare, la Società ha proseguito con lo sviluppo della propria infrastruttura in fibra ottica raggiungendo al 31 dicembre 2022 i 7.506 km (+1.859 vs FY2021) di fasci posati contro i 5.647 km presenti al 31 dicembre 2021.

Fattori trainanti

Moltiplicazione dei servizi TLC offerti grazie a nuove tecnologie (fibra ottica, cloud computing, IOT, data center, VoIP)

Politiche nazionali ed europee che favoriscono la digitalizzazione

Crescita degli utenti internet e in generale del consumo di dati

Accordi con partner strategici

Crescente digitalizzazione dell'economia, soprattutto alla luce della recente crisi sanitaria che ha favorito l'adozione di politiche di organizzazione del lavoro in smartworking

Energia

Le tensioni geopolitiche innescate dal conflitto tra Russia e Ucraina hanno profondamente segnato il 2022 soprattutto in ambito energetico. L'Europa e i mercati si sono trovati ad affrontare un inatteso shock nella catena di approvvigionamento delle materie prime, con conseguenti impatti sui prezzi delle commodities, determinato dal progressivo stop alle importazioni di petrolio russo e, soprattutto, dal taglio apportato dalla Russia alle sue esportazioni di gas verso il continente europeo. In tale contesto, l'Europa, con l'Italia parte attiva, ha dimostrato una significativa capacità di reazione che si è concretizzata sia nel rapido re-indirizzamento delle importazioni di gas da altri fornitori, sia nell'adozione, a livello istituzionale, di interventi normativi e regolatori finalizzati a garantire un riempimento adeguato degli stoccaggi per la successiva stagione invernale, nonché a contenere la richiesta di gas in ambito elettrico attraverso l'utilizzo straordinario e temporaneo di altre fonti fossili. La corsa al riempimento degli stoccaggi gas ha portato ad un aumento del prezzo del gas al TTF e al PSV passando da un prezzo medio annuo del 2021 di 45 €/MWh a 125 €/MWh nel 2022. Questo ha influenzato anche il prezzo dell'energia, sul Mercato del Giorno Prima (MGP), il Pun è infatti cresciuto da un prezzo medio annuo nel 2021 di 125 €/MWh a 304 €/MWh nel 2022, trainato soprattutto dalle elevate quotazioni registrate in estate, quando, a fronte di livelli elevati di domanda di energia elettrica, il clima particolarmente siccitoso, che ha limitato l'impiego degli impianti idroelettrici, nonché l'indisponibilità di molti impianti a ciclo combinato hanno aggravato la condizione di scarsità dell'offerta e reso ancor più necessaria la costosa produzione a gas. (Fonte GME). Tutto ciò ha indotto nel 2022 ad una riduzione dei consumi di energia elettrica dell'1,1%; tale diminuzione è stata più sensibile nell'industria (-3,9%), nel residenziale (-2,8%) e nell'agricoltura (-1,7%), in aumento invece nel settore terziario (+4%) che è quello che emerge dalla Relazione Annuale 2023 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Il rapporto mostra anche che la domanda nazionale è stata soddisfatta per poco più dell'86% dalla produzione nazionale, mentre per la parte rimanente dal saldo con l'estero. Questi valori sono in linea con quelli del 2021 (ma nel 2020 la quota di produzione nazionale era stata invece del 90%). La produzione nazionale è diminuita dell'1%, mentre le importazioni sono cresciute dell'1,8% e le esportazioni del 16,4%. La produzione nazionale lorda nello specifico è passata dai 289,1 TWh del 2021 ai 286,9 TWh del 2022 (-1%). Le fonti rinnovabili sono risultate in calo del 13,9%, ma al loro interno il fotovoltaico è cresciuto del 12,3%. In particolare: generazione idroelettrica -37,8%, data l'emergenza idrica registrata nel 2022; generazione da bioenergie -8,5%, da eolico -1,8% e da geotermico -1,7% rispetto al 2021. Le rinnovabili hanno contribuito per circa il 35% al mix della produzione elettrica nazionale, meno che nel 2021 (quando tale quota era del 40%).

Fattori trainanti

Crescente attenzione alle tematiche legate all'ecosostenibilità

Diminuzione della quota del mercato tutelato a vantaggio del mercato libero sia per l'energia elettrica che per il gas naturale

Influenze del ciclo economico, delle politiche promesse dal governo e delle condizioni climatiche

Continua estensione della rete gas in Italia (nel 2019 è cresciuta di circa 1.692 km in bassa pressione)

Liberalizzazione del mercato dell'energia e del gas prevista per il 1° gennaio 2022

6.3 Le linee guida strategiche

GRI Standards	2-22
---------------	------

Estensione rete in fibra ottica proprietaria e WIFI

Estensione della rete in fibra ottica di proprietà (FTTH) nei comuni in cui la Società ha raggiunto una "massa critica" di clienti serviti con tecnologia wireless.

Diversificazione e offerta di nuovi servizi a valore aggiunto

Al fine di offrire ai propri clienti un bundle di servizi completo ed integrato Convergenze punta a diversificare il proprio portfolio prodotti, tramite l'introduzione di una nuova BU. Il progetto prevede l'ingresso sul mercato Media & Content Delivery affiancando all'offerta TLC altre tipologie di servizi come: contenuti video, videochiamate, giochi, sicurezza e videosorveglianza. Inoltre, la Società continuerà ad ampliare la propria proposta commerciale e implementare la propria infrastruttura attraverso l'offerta di nuovi servizi a valore aggiunto quali cloud, datacenter as a service e servizi di virtualizzazione (server e macchine virtuali).

Cross selling per incremento del numero di servizi attivi energia

Incremento del numero di clienti Energia, serviti in qualità di operatore del dispacciamento, grazie all'incremento del cross-selling tra le BU TLC ed Energia, sia a livello locale, sfruttando anche l'estensione e successiva conversione del cliente verso la fibra proprietaria, sia dell'intero territorio nazionale, anche attraverso il portale di e-commerce, entrato in funzione nel 2019 per il servizio luce e a gennaio 2021 per i servizi fibra e gas.

IOT e operatore mobile virtuale

Convergenze intende cogliere le importanti opportunità di sviluppo previste per il settore IoT, soprattutto a seguito del passaggio da tecnologia sperimentale a tecnologia di produzione del progetto LoRaWAN introdotto dal cd. Dl. Semplificazioni (Dl.16/07/20, n. 76). La Società ha già investito nella ricerca per il perfezionamento di tecnologie di metering, stipulando una convenzione con la facoltà di Ingegneria Informatica dell'Università degli Studi di Salerno.

Convergenze è proprietaria di una infrastruttura dati che si sviluppa in maniera capillare su quattro ambiti: internazionale, nazionale, regionale e locale. La rete così strutturata è un valore importante nella prospettiva della implementazione della tecnologia 5G, per la quale una dorsale di fibra ottica risulta indispensabile. Obiettivo di Convergenze è quello di offrire la propria rete proprietaria ai provider nazionali e internazionali che non dispongono di una propria rete sul territorio presidiato.

Ampliamento rete commerciale, apertura di presidi in nuovi territori e consolidamento sul territorio attuale

Obiettivo strategico di Convergenze è quello di essere riconosciuto come operatore nazionale, ampliando il presidio e la presenza territoriale su tutto il territorio italiano. La Società nel 2020 ha aperto un'ulteriore sede distaccata a Poggibonsi (SI), un punto di presenza commerciale a Pinzolo (Madonna di Campiglio, TN) e un punto di presenza commerciale ad Atripalda (AV), al fine di consolidare le relazioni già instaurate con questi territori e replicare il proprio modello. Attraverso il potenziamento della rete commerciale Convergenze intende individuare nuove aree di presenza.

Crescita per linee esterne – M&A

Il management di Convergenze ha evidenziato la possibilità di intraprendere un percorso di crescita per linee esterne, mediante l'acquisizione di altri operatori TLC caratterizzati da una localizzazione geografica complementare.

7. ANALISI DI MATERIALITÀ

7.1 Gli stakeholder

GRI Standards	2-29
---------------	------

Il ruolo degli stakeholder

Gli stakeholder sono definiti come individui o gruppi che hanno interessi, aspettative nei confronti di un'impresa o che potrebbero essere influenzati positivamente o negativamente dalle attività dell'impresa. Un interesse (che può essere inteso anche come partecipazione) è qualcosa di valore per un individuo o un gruppo. Non tutti gli interessi hanno la stessa importanza e non devono tutti essere trattati allo stesso modo. I diritti umani necessitano di un'attenzione particolare in quanto rappresentano i diritti di tutte le persone in base alle leggi internazionali. Gli impatti più gravi che un'azienda può produrre sulle persone sono quelli che incidono negativamente sui diritti umani.

L'identificazione e la gestione degli stakeholder sono importanti per l'impresa perché consentono di comprendere al meglio le esigenze, le aspettative e le preoccupazioni delle parti interessate, e di sviluppare relazioni basate sulla fiducia e sulla reciproca comprensione. Ciò può aiutare l'azienda a migliorare la propria reputazione, a ridurre i rischi reputazionali e a creare valore condiviso per tutti gli stakeholder coinvolti.

Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare le relazioni e, di conseguenza, migliorare la posizione competitiva e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) è un'attività strutturale e finalizzata a comprendere i loro interessi, aspettative e bisogni e, in tal modo, favorire un processo decisionale più efficace e consapevole, che possa consentire una adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business.

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza di Convergenze, del modello di business e del sistema di relazioni esistente, nonché della presenza geografica. Nel processo di individuazione delle tematiche materiali di Convergenze, sono stati presi in considerazione gli interessi degli stakeholder che sono o potrebbero essere influenzati negativamente dalle attività dell'organizzazione.

Relazioni ed engagement degli stakeholder

Il sistema di strumenti attraverso il quale Convergenze gestisce le relazioni con i propri stakeholder è di seguito rappresentato. Tali strumenti sono differenziati in relazione alle diverse categorie di stakeholder e comprendono anche alcune attività che sono state

realizzate nell'ambito del percorso che ha portato alla redazione del Bilancio di Sostenibilità 2022.

Le tematiche rilevanti in relazione alle valutazioni ed aspettative degli stakeholder sono oggetto di trattazione nel presente documento.

Convergenze - Categoria Stakeholder	Attività e strumenti di engagement
Azionisti	Assemblea azionisti - Consiglio di Amministrazione
Investitori e finanziatori	Assemblea azionisti - Attività di Investor relations - Sito internet /sezione dedicata - Incontri periodici
Dipendenti	Dialogo con funzione Risorse umane / Direzione - Incontri informali / istituzionali – Eventi piano di formazione - Iniziative di welfare aziendale - Intranet aziendale – Attività di comunicazione interna
Fornitori & Partner	Incontri commerciali - Definizione richieste di offerta e standard richiesti
Clienti	Commercial Team / Incontri e call commerciali – Customer care / Front Desk - Social network - Sito web
Pubblica Amministrazione (Governo nazionale - Enti regolatori – Authority nazionali servizi)	Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali - Enti di controllo e regolatori: incontri / invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche
Comunità e territorio (Istituzioni - Enti locali – Associazioni)	Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti territoriali- formazione e di responsabilità sociale
Media	Interviste - Conferenze stampa – Eventi - Sito web istituzionale

7.2 L'analisi di materialità

GRI Standards	3-1 3-2
---------------	------------

Gli impatti e i temi materiali secondo i GRI Standards

Secondo i GRI Standard, gli impatti si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello economico, ambientale e sociale, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile. Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile. Gli impatti più significativi, come

identificati dall'impresa adottando l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (Material Topics).

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, in un contesto di riferimento dinamico, possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche finanziarie o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il valore dell'impresa.

Unione Europea - La Direttiva EU 2022/2464 e la doppia materialità

La Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive) approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 e che entrerà in vigore a partire dalla rendicontazione relativa all'esercizio 2024, ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, i temi materiali sono a) ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (Impact Materiality); b) aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (Financial Materiality).

Si evidenzia che il presente documento, non essendo ancora entrata in vigore la Direttiva EU 2022/2464, è redatto secondo quanto previsto dai GRI Standards, adottando la definizione di temi materiali come da GRI Standards. Come già evidenziato, le due direzioni della materialità, sono ovviamente strettamente interconnesse.

Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche

Il processo di analisi identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali ai fini del presente Bilancio di Sostenibilità è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Lo scenario e quadro di riferimento di Convergenze, il modello di business, le attività e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti capitoli del presente documento.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani di Convergenze è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder.

Fonti esterne
World Economic Forum - Strategic Intelligence / Global Risk Report
OECD Organisation for Economic Co-operation and Development - Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct / OECD sectoral guidance on due diligence
SP Global - Electric Grids and Gas & Water Utilities
SASB – Sustainability Accounting Standards - Materiality Finder
ESRS – European Sustainability Reporting Standards
Benchmarking principali peer e partners strategici di Convergenze: a) Temi materiali; b) Politiche; c) Gestione rischi
Fonti interne
Modello organizzativo e di Gestione Mod.231
Codice Etico Convergenze
Registro degli aspetti ambientali

I temi materiali

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento. Non sono state rilevate variazioni rispetto ai temi presentati nel precedente Bilancio di Sostenibilità.

I temi materiali vengono raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), peraltro coerente con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD) di prossima adozione. In corrispondenza della descrizione / sintesi degli impatti viene inoltre riportata l'indicazione della natura prevalente dello stesso (negativo / positivo).

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
E	Ambientali			
1	Consumi energia ed emissioni - mitigazione impatti climate change	Il tema si riferisce agli impatti sull'ambiente dei consumi energetici e conseguenti emissioni di CO2 derivanti dall'utilizzo delle risorse energetiche per lo svolgimento dell'attività di Convergenze. Politiche di efficientamento energetico e di utilizzo di energia elettrica prodotta con fonti rinnovabili contribuisce alla mitigazione degli impatti ed alla mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici. Sviluppo della mobilità sostenibile [Negativo]	Effettivo: consumo energetico ed emissioni dalla catena di fornitura Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni

2	Utilizzo responsabile delle risorse	Gestione efficace del consumo di materie prime utilizzate nel processo produttivo / Lifecycle (colonnine ricarica) . Riciclaggio / riutilizzo [Negativo]	Effettivo: rifiuti generati da Convergenze	GRI 306 Rifiuti
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi attuali	
S	Sociali			
3	Occupazione, gestione risorse umane e sviluppo delle competenze	I dipendenti e collaboratori sono una risorsa necessaria per la realizzazione degli obiettivi di un’impresa. La gestione adeguata di tale risorsa, anche attraverso percorsi professionali e formativi, consente non soltanto uno sviluppo dell’occupazione, ma anche la retention dei talenti ed il contenimento dei tassi di turnover entro limiti fisiologici [Positivo]	Effettivo: formazione mirata allo sviluppo delle competenze	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	GRI 404 Formazione e Istruzione
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
4	Ambiente di lavoro: welfare e pari opportunità	L’ambiente di lavoro, con riferimento specifico a forme organizzative e strumenti di welfare che possano rafforzare il bilanciamento tra vita privata ed attività professionale possono rafforzare l’impresa e le sue performance economiche [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso il Codice Etico aziendale	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	GRI 405 Diversità e pari opportunità
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
5	Salute e sicurezza sul lavoro	La prevenzione degli infortuni e la tutela della salute per tutto il personale e per gli altri soggetti coinvolti è una condizione essenziale per garantire un adeguato ambiente di lavoro e lo sviluppo sostenibile di un’impresa [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
6	Gestione responsabile e sostenibile della supply chain	Gestione della catena di fornitura secondo criteri che valutino parametri di governance, ambientale e sociali, che assicurino la coerenza della supply chain	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura	Tema materiale rendicontato con GRI 2
			Tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	

		con il modello di business. [Negativo]	Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	
7	Qualità, sicurezza e continuità del servizio	Il settore di riferimento richiede quale condizione essenziale per l'operatività il rispetto di standard relativi alla sicurezza e continuità del servizio a favore della clientela. La qualità misura anche il grado di soddisfazione del cliente e la capacità di rispondere in modo adeguato e tempestivo alle richieste [Negativo]	Effettivo: conformità dei servizi offerti da Convergenze e sicurezza dei consumatori finali Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
8	Emissioni elettromagnetiche	L'attenzione alla salute e sicurezza dei clienti e del territorio comprende gli aspetti legati al monitoraggio di forme di potenziale inquinamento elettromagnetico [Negativo]	Effettivo: conformità dei servizi offerti da Convergenze e sicurezza dei consumatori finali Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
9	Marketing e comunicazione responsabile	Trasparenza dell'offerta e processo di vendita responsabile [Negativo]	Effettivo: comunicazioni relative ai servizi offerti Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 417 Marketing ed etichettatura
10	Sicurezza e protezione dei dati	La sicurezza dei dati e la protezione delle informazioni è da valutare in relazione alla rilevanza degli aspetti ed impatti inerenti in particolare la tutela dei contenuti informativi sensibili [Negativo]	Potenziale: eventi di data breach/violazione dati aziendali e dei clienti Tramite relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Non intenzionale: possibilità di attacchi esterni alle infrastrutture IT	GRI 418 Privacy dei clienti
11	Supporto allo sviluppo della	Contributo allo sviluppo locale (economico - sociale -	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità	GRI 413 Comunità locali

	comunità e del territorio	ambientale) - Educazione ambientale - Coinvolgimento della comunità locale - iniziative e progetti di responsabilità sociale sul territorio. Si tratta di aspetti peraltro compresi tra gli obiettivi di beneficio comune di Convergenze, quale Società Benefit [Negativo]	Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi attuali	
G Governance				
12	Etica e integrità nella condotta del business	Governo responsabile d'impresa. Rispetto di principi etici, compliance normativa, l'integrità. Elementi qualificanti per la gestione del business [Positivo]	Effettivo: MOG d.lgs. 231/2001 e Codice Etico	GRI 205 Anticorruzione
			Diretto e tramite le relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale
			Previsto in quanto connesso al business	
13	Generazione e distribuzione di valore	La capacità di un'impresa di assicurare l'equilibrio economico e finanziario è rilevante per assicurarne la continuità operativa e la distribuzione del valore economico generato a favore dei propri stakeholder [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore
			Diretto e tramite le relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
14	Investimenti: innovazione e infrastrutture	L'innovazione e la capacità di investimento in infrastrutture per il territorio di riferimento consentono il rafforzamento del posizionamento competitivo e rappresentano fattori strutturali dei settori di riferimento delle Smart utility (innovazione servizi /sviluppo infrastrutture e processi - digitalizzazione) [Positivo]	Effettivo: continua evoluzione e innovazione tecnologica	GRI 203 Impatti economici indiretti
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi attuali	

Si riporta di seguito la rappresentazione degli impatti prioritari di Convergenze, ottenuti a seguito di un processo di prioritizzazione basato sui seguenti criteri: scala, ambito, irrimediabilità ed impatto sui diritti umani.

Temi Materiali - Convergenze

Etica e integrità nella condotta del business
Sicurezza e protezione dei dati
Ambiente di lavoro: welfare e pari opportunità
Salute e sicurezza sul lavoro

Generazione e distribuzione di valore
Qualità, sicurezza e continuità del servizio
Occupazione, gestione risorse umane e sviluppo delle competenze
Consumi energia ed emissioni - mitigazione impatti climate change
Emissioni elettromagnetiche
Supporto allo sviluppo della comunità e del territorio

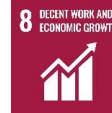
Utilizzo responsabile delle risorse
Gestione responsabile e sostenibile della supply chain
Marketing e comunicazione responsabile
Investimenti: innovazione e infrastrutture

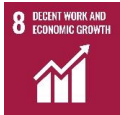
7.3 Obiettivi ed azioni

GRI Standards 3-3

Il raggiungimento degli obiettivi strategici presuppone la realizzazione di obiettivi sociali ed ambientali. A tale scopo è stata effettuata un'analisi di coerenza delle linee strategiche di business, così come degli obiettivi di beneficio comune da perseguire in qualità di SB, degli SDGs (Sustainable Development Goals – SDG), parte integrante dell'Agenda 2030 della Nazioni Unite approvata nel 2015. Sono stati identificati ed evidenziati alcuni SDGs e relativi target da ritenere prioritari in termini di impegno per Convergenze.

Driver	SDG / SDG Target (estratto)	Convergenze Sfide e ambito di impatto
Energia rinnovabile	 Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni SDG 7.1: garantire l'accesso universale a servizi energetici economicamente accessibili, affidabili e moderni SDG 7.2: Aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	Interne Fornire ai clienti energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili Azienda plastic free Azienda paper free
	 Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico SDG 13.2: Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici.	Esterne Riduzione emissioni di CO2 dei clienti GAS Tracciamento della fonte di energia dei clienti acquisiti
	 Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile SDG 9.4: Ammodernare le infrastrutture e riqualificare le industrie per renderle sostenibili, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente (...).	

Mobilità green	 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili SDG 11.2: Fornire l'accesso a sistemi di trasporto sostenibili, sicuri e convenienti per tutti (...).	Interne Utilizzo di mezzi aziendali elettrici Esterne Distribuzione di colonnine EVO
Digitalizzazione e innovazione - Ricerca e sviluppo	 Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile. SDG 9.c: Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie e della comunicazione e impegnarsi a fornire un accesso universale ed economico a Internet nei paesi meno sviluppati entro il 2020 senza sbocco sul mare	Esterne Sviluppo rete LoRaWan Effettuare investimenti in un intero Comune di area bianca e in uno di area grigia
Crescita del territorio	 Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	Esterne Raggiungere 0,1% di erogazione su fatturato
Driver	SDG / SDG Target (estratto)	Convergenze Sfide e ambito di impatto
	SDG 8.9: Entro il 2030, elaborare e attuare politiche volte a promuovere il turismo sostenibile, che crei posti di lavoro e promuova la cultura e i prodotti locali.  Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti SDG 4.7: (...) acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite una educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile.  Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile SDG 17.17: Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra soggetti pubblici e privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulla capacità di trovare risorse delle partnership.	

Ricerca e sviluppo	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni SDG 7.3: Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.  Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile SDG 9.5: Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, (...), entro il 2030, incoraggiare l'innovazione e aumentare in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo e la spesa per la ricerca e sviluppo pubblica e privata.	Interne Migrazione ERP su cloud Esterne Sviluppo nuove tecnologie cloud, IoT e domotica per il cittadino
Crescita e benessere dei collaboratori	 Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti SDG 8.5: (...) raggiungere un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore. SDG 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e i lavoratori precari.	Interne Aumento della soddisfazione dei collaboratori per contenere il turnover Riduzione del turnover Esterne Miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e collaboratori

8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE

8.1 I clienti di Convergenze

L'offerta di Convergenze è rivolta a clienti business e small business, Pubblica Amministrazione e associazioni e retail.

8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi

GRI Standards	3-3 416-2
---------------	--------------

Convergenze svolge una costante attività di controllo sui servizi erogati al fine di un continuo miglioramento degli standard qualitativi. L'obiettivo è perseguito monitorando i cosiddetti "indicatori di qualità", ossia aspetti dei servizi ritenuti maggiormente rilevanti per il gradimento degli utenti, che vengono periodicamente rilevati e aggiornati.

Carta dei servizi: è un documento per dare informazioni sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire Convergenze ai clienti.

La Carta dei Servizi di Convergenze descrive il modo in cui i servizi di Telecomunicazione (Internet, Voce e Dati), Energia e Gas, vengono erogati ai Clienti, con una particolare attenzione alla qualità di questi servizi e alla trasparenza della fornitura. La Carta dei Servizi mostra il modo in cui Convergenze intende accogliere le aspettative dei Clienti, attraverso il raggiungimento di elevati standard di prestazione del servizio e l'ottemperanza degli obiettivi prefissati in termini di soddisfazione dei Clienti.

Con questo documento Convergenze illustra anche come viene gestito il rapporto con il consumatore, in termini di assistenza alla clientela e gestione di eventuali reclami, in modo tale da non lasciare mai il Cliente solo ma preoccupandosi di assisterlo per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, al fine di creare una fidelizzazione.

La Carta offre informazioni utili riguardo allo schema contrattuale, all'attivazione e alla disattivazione del servizio, alla trasparenza delle condizioni economiche, al pagamento della fattura, al recesso, alla tutela del Cliente, ai canali di comunicazione con l'azienda.

I principi di uguaglianza ed imparzialità

Convergenze fornisce i servizi ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra le diverse

persone. La stessa eguaglianza di trattamento viene applicata, a parità di condizioni del servizio, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti, garantendo l'assenza di ogni ingiustificata discriminazione. Particolare attenzione e cura viene data all'espletamento dei servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

Continuità del servizio

Convergenze si impegna ad erogare i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Vengono offerti servizi anche attraverso reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere attribuita a Convergenze nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso sia necessario un intervento da parte di un operatore Convergenze presso un Cliente, la società concorda la data e l'orario e si assicura che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, vengono adottati provvedimenti necessari a ridurre la durata delle irregolarità e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Convergenze offre a ciascun Cliente la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei Clienti vengono adeguatamente prese in considerazione e valutate.

Efficacia ed efficienza del servizio

Convergenze persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo. Improntiamo i rapporti con i Clienti al rispetto e alla gentilezza, agevolando i Clienti stessi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi. I nostri dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche e/o telematiche con i Clienti. Inoltre, in ottemperanza all'art. 24 della Legge di Stabilità, i nostri operatori di call center devono informare il Cliente sul Paese in cui l'operatore stesso è fisicamente collocato, sia che si tratti di chiamate inbound che outbound.

Diritto di scelta e di recesso

Convergenze, rispettando i principi su cui si fonda il diritto di scelta dei Clienti, si impegna a rendere facilmente accessibile e fruibile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, sia i contratti relativi alla fornitura dei servizi, che i contratti relativi ai recessi, nonché le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di uno o più servizi supplementari o aggiuntivi.

Viene rispettato il diritto di scelta dei Clienti, consentendo loro di mostrare la propria preferenza tra i diversi servizi offerti. Per fare in modo che il Cliente possa essere certo di aver scelto la soluzione che meglio possa rispondere alle proprie esigenze, Convergenze si impegna a diffondere con massima trasparenza le informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Gli indicatori della performance – BU TLC

Convergenze raccoglie annualmente gli indicatori di qualità del servizio e trasparenza tariffaria e produce un report seguendo le delibere AgCom che ne determinano il contenuto espositivo.

Gli indicatori si riferiscono alle performance dei Call Center, del Servizio Internet e della telefonia e sono disponibili integralmente sul sito web all'indirizzo: <https://convergenze.it/it/qualita-trasparenzatariffaria> > Resoconti > Resoconto Annuale 2022 (Resoconto Annuale Call Center 2022, Resoconto Annuale Internet 2022, Resoconto Annuale Telefonia 2022).

Indicatori Call Center

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
			2020	2021	2022
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	14,5	13,3	9,8
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,52%	85,8%	91,4%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	91,38%	93,1%	94%

Indicatori Servizio Internet

Indicatore	Descrizione indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
					2020	2021	2022
Tempo di attivazione del servizio	Ordini di prima attivazione relativi ad un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%	97,8%	100%
			Media	Giorni solari	17	19	13
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,18%	99,5%	99,20%
			Media	Giorni solari	17	13	13
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,99%	98,1%	98,80%
			Media	Giorni solari	19	20	21
Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	10,23%	6,4%	5,60%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tasso di malfunzionamento	%	2,82%	2,1%	2,40%
Tempo riparazione malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	Ore comprese quelle non lavorative	18	21	17
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tempo medio di riparazione	Ore comprese quelle non lavorative	18	21	15
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dall'operatore	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Servizi di accesso a Internet a banda larga e stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	14,5	13,3	9,8
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,52%	85,8%	91,40%

Indicatori telefonia

Indicatore	Servizio	Misure			
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Servizio diretto con proprie strutture	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di fornitura $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che tempo di fornitura $t \leq T2$ (giorni solari)	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni solari)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente
		71	134	90	97,4
	Servizio diretto con strutture di altri operatori	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di fornitura $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che tempo di fornitura $t \leq T2$ (giorni solari)	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni solari)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)
		33	33	90	100
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio diretto con proprie strutture	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che tempo di riparazione $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di riparazione $t \leq T1$		
		23	55		
	Servizio diretto con strutture di altri operatori	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che tempo di riparazione $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di riparazione $t \leq T1$		
		78	78		
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Servizi diretti e indiretti	Tempo medio di risposta (secondi)	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)		
		13,3	85,8		

Impatti sulla salute e sicurezza

Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.

8.3 Emissioni elettromagnetiche

Gli apparati installati di Convergenze per ponti radio e antenne presso i clienti rispettano i requisiti di conformità, così come attestati dai relativi certificati di conformità. Durante il mese di dicembre 2021 è stata effettuata una misura di campi elettromagnetici a banda larga per valutare l'intensità dei campi esistenti nella zona limitrofa del nodo WiFi di Montecorvino Rovella. L'impianto è risultato conforme alla disposizione emanata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 luglio 2003 (successivamente modificato dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221) che, in attuazione della Legge n. 36 del 22 febbraio 2001, stabilisce il limite di esposizione per la popolazione ai campi elettromagnetici connessi all'esercizio degli impianti di telecomunicazione fissi, nella gamma compresa fra 3 MHz e 300 GHz, pari a 20 V/m per il valore efficace del campo elettrico. In tutti gli otto punti di misura, nella fascia oraria 14.00 – 16.00, il valore registrato delle emissioni elettromagnetiche è risultato significativamente inferiore al limite di legge.

8.4 La relazione con il cliente

L'attenzione di Convergenze per il cliente si basa soprattutto sulla trasparenza, la chiarezza delle informazioni relative al servizio, secondo i seguenti principi:

- presentare in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione. In particolare: fornire informazioni esaustive e puntuali riguardo ai prezzi e alle modalità di tassazione applicate, nonché riguardo alla periodicità della fatturazione, ai periodi minimi contrattuali, alle condizioni per il rinnovo e per il recesso, ed eventuali penali o le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'Utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.
- informare i clienti circa le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse quelle minime garantite;
- informare gli utenti sulle decisioni che li riguardano, riguardo alla possibilità di reclamo e agli strumenti di ricorso;
- garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'azienda, nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03 e Regolamento EU 679/2016

Convergenze è attenta a diffondere qualsiasi informazione circa i servizi secondo i criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà. Il Cliente/Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, i dettagli e le informazioni relative ai servizi e, in particolare, relative ai servizi a lui erogati, accedendo al sito della società www.convergenze.it. Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso di Convergenze, contattando il responsabile del trattamento dei dati.

8.5 Il marketing responsabile sul territorio

GRI Standards	3-3 417-2 417-3
---------------	-----------------------

La strategia commerciale e di marketing adottata da Convergenze è un elemento centrale nello sviluppo del modello di business e riflette alcune delle caratteristiche distintive, quali i legami con il territorio, la trasparenza e la sostenibilità.

Nello specifico, tale strategia si articola in diverse fasi.

Scelta del territorio e target di riferimento

Il primo punto della strategia commerciale di Convergenze consiste nella scelta del territorio, nel quale l'offerta di Convergenze può apportare un significativo valore aggiunto, in modo da affiancare alla crescita della Società lo sviluppo dei servizi disponibili nel territorio stesso. Viene individuato un punto di presenza fisico locale e coinvolto personale commerciale locale, persone integrate nel territorio e consapevoli delle esigenze dei potenziali clienti, in modo da far percepire alle comunità il valore aggiunto offerto. L'ingresso in nuovi territori si accompagna spesso all'installazione di colonnine di ricarica EVO, che rappresentano uno dei primi strumenti utili alla promozione dell'offerta della Società.

L'analisi del contesto competitivo e delle peculiarità del territorio è finalizzata alla identificazione dei potenziali clienti business o consumer, a seconda delle caratteristiche particolari di ogni territorio.

La rete di vendita

Per garantire un'azione commerciale efficace la Società si avvale della collaborazione di consulenti di vendita (agenti monomandatari) al fine di trasmettere loro i valori fondamentali dell'azienda, e individua i canali di comunicazione e marketing adeguati (canali tv, web o giornali locali).

L'approccio utilizzato dalla Società per l'ingresso sui nuovi territori è, quindi, flessibile sia con riferimento alla scelta del target che per quanto riguarda la proposizione del bundle di servizi offerti. In qualità di operatore integrato, la Società riesce a modulare la propria offerta rendendola quanto più possibile rispondente alle esigenze della clientela. L'attività di marketing e promozione è stata potenziata notevolmente nell'ultimo anno anche grazie all'apertura dei siti e-commerce relativi ai prodotti delle due BU.

Obiettivi ed attività di marketing

Le strategie di marketing e comunicazione, nel 2022, sono state pianificate con obiettivi a medio e lungo termine, attuando azioni articolate tra attività in online e offline, dando vita ad un circuito virtuoso per lo sviluppo aziendale.

In particolare, le attività di digital marketing hanno permesso di veicolare messaggi mirati ai nuovi clienti, fidelizzare quelli già esistenti e migliorare i processi aziendali interni. Una gestione quotidiana delle piattaforme social dell'azienda ha permesso di raccontare le numerose attività aziendali, i prodotti e le offerte commerciali. Al contempo, le attività di marketing offline hanno permesso di aumentare la brand awareness, presidiare i territori e raggiungere target specifici.

Le principali attività di marketing offline hanno riguardato le affissioni nei territori di interesse strategico, la pubblicazione di pubbliredazionali su testate giornalistiche di alto rilievo nella regione Campania, le partnership con associazioni e aziende del territorio e l'acquisto di spazi pubblicitari su testate giornalistiche locali. Inoltre, a corredo di queste attività, il management aziendale ha rilasciato diverse interviste a radio, tv campane di rilievo.

Sul fronte delle azioni intraprese sul nostro sito istituzionale e sui sottodomini e-commerce, abbiamo lavorato per ottimizzare l'esperienza degli utenti nei motori di ricerca. Questo è stato possibile grazie a una combinazione di ottimizzazione SEO (Search Engine Optimization) e SEM (Search Engine Marketing) con un duplice obiettivo: migliorare la qualità del traffico organico e attirare utenti di alta qualità.

Nel corso del 2022, abbiamo condotto diverse campagne di digital marketing per ampliare la nostra presenza on line. Alcune delle principali iniziative includono: Campagne di branding su piattaforme come Rete Display di Google, YouTube e LinkedIn, mirate a rafforzare la nostra immagine aziendale e a raggiungere un pubblico più ampio.

Campagne di lead generation su Rete di Ricerca di Google Ads e LinkedIn Ads, focalizzate su specifiche promozioni, come il Voucher PMI, servizi internet come X-Fibra, ConFibra, ConWIFI UWA e Superfast, servizi unici come OpenNet e MyFree PBX. Queste campagne sono state progettate per generare potenziali clienti interessati ai nostri servizi.

Campagne con obiettivo vendita su Rete di Ricerca di Google Ads per My Work Force e Hovio.

Conformità in materia di informazioni di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing

Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio e/o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di Convergenze relativamente a non conformità in materia di informazioni sui servizi e comunicazioni di marketing non veritiere.

9. L'AMBIENTE

9.1 La sostenibilità ambientale

Convergenze S.p.A. Società Benefit adotta il sistema di gestione per l'ambiente secondo la norma EN ISO 14001:2015. Il Sistema di Gestione per l'Ambiente, certificato, è l'insieme dei processi, degli strumenti e dei modelli implementati da un'azienda per rispondere ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento.

L'adozione di un sistema di gestione ambientale prevede un impegno concreto per limitare gli impatti ambientali diretti, derivanti dalle proprie attività e controllare anche quelli indiretti, relativi ai comportamenti ambientali dei propri fornitori, al fine dell'abbattimento delle emissioni, incentivare il riciclo dei rifiuti e le corrette pratiche ambientali. L'ecosostenibilità e l'adozione delle green practice costituiscono l'impegno principale dell'azienda certificata, che decide di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente.

9.2 Energia ed emissioni

GRI Standards	3-3 302-1 302-3 305-1 305-2 305-3 305-4
---------------	---

I consumi di energia

I dati presentati (riepilogati in GJoule) si riferiscono ai consumi interni di energia. I consumi di energia elettrica derivano, nella loro totalità, da fonti rinnovabili: la quantità di energia elettrica consumata e non autoprodotta con impianto fotovoltaico, è acquistata dalla rete tramite contratti con Garanzia di Origine, che ne certificano la produzione da fonti rinnovabili.

Energia consumata GJoule	2020	2021	2022
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	1.443	1.781	2.159
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	273	294	300
Meno: energia prodotta da fotovoltaico ceduta in rete	2	-	-
Totale	1.714	2.075	2.459
Di cui da fonti rinnovabili	1.714	2.075	2.459

Carburanti			
Diesel (gasolio)	830	656	570
Benzina	-	146	132
Totale consumi	2.544	2.877	3.161
Di cui da fonti rinnovabili	1.714	2.075	2.459
Incidenza % energia da fonti rinnovabili	67%	72%	78%

Nel 2022 Convergenze ha consumato complessivamente 3.161 GJ, in lieve aumento rispetto agli esercizi precedenti.

La Società non utilizza gas metano per il riscaldamento degli ambienti aziendali o per altri usi.

Intensità dei consumi di energia

Intensità energetica	2020	2021	2022
Consumi energia / GJ (Gruppo)	2.544	2.877	3.161
Numero dipendenti	67	79	87
Indice intensità	37,97	36,42	36,33

Nel 2022 l'intensità energetica di Convergenze è migliorata rispetto agli anni precedenti a seguito di una crescita dei consumi energetici più contenuta rispetto alla crescita del personale.

Emissioni dirette e indirette

I dati presentati sono relativi alle emissioni dirette (Scope 1) ed indirette (Scope 2) di GHG (Greenhouse gas), riportati in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO₂e): GHG Scope 1: emissioni dirette relative ai consumi di carburante (diesel).

GHG Scope 2: emissioni indirette derivanti dalla produzione dell'energia elettrica consumata. Il calcolo è stato effettuato secondo due distinti approcci:

- Il metodo market-based richiede di determinare le emissioni GHG – Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore emissivo di tCO₂e nullo. Nel caso in cui non siano state definiti specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo dei fattori di emissione "residual mix" nazionale, ove tecnicamente applicabile.
- Il metodo location-based prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per la produzione di energia elettrica. Inoltre, dal momento che questo metodo non prende in considerazione gli acquisti di energia elettrica tramite contratti di Garanzia d'Origine, consente di stimare la quantità di emissioni che Convergenze produrrebbe se non avesse contratti di Garanzia d'Origine.

Emissioni GHG Scope 1 tCO2	2020	2021	2022
Carburante/Diesel	59	46	41
Carburante/Benzina	-	10	9
Totale	59	56	50
Emissioni GHG Scope 2 (Market based) tCO2	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata	-	-	0
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Market based	59	56	50

Emissioni GHG Scope 1 tCO2	2020	2021	2022
Carburante/Diesel	59	46	41
Carburante/Benzina	0	10	9
Totale	59	56	50
Emissioni GHG Scope 2 (Location based) tCO2	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata	101	132	160
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Location based	160	188	210

Fonte fattori emissione Scope 1:

- Carburante Diesel Coefficienti DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK ([conversion-factors-2022](#))

Fonte fattori emissione Scope 2:

- Energia Elettrica Location Based Italy – ISPRA Ministero Ambiente | Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries – Rapporto 386/2023
- Energia Elettrica Market Based Europe – European Residual Mix | [European Residual Mix](#)

Altre emissioni indirette – Energia venduta a clienti

Nella successiva tabella vengono riportate le emissioni indirette generate dalla distribuzione (vendita ed utilizzo) da parte dei clienti dell'energia. I dati si riferiscono prevalentemente al metano in quanto i volumi di energia elettrica distribuita sono per la totalità accompagnati da contratti con garanzia di origine (produzione energia da fonti rinnovabili a zero emissioni).

Tutta l'energia utilizzata e consumata ed erogata nei punti di ricarica del Network EVO da Convergenze è considerabile "verde", in quanto interamente certificata con le Garanzie d'Origine annullate dal GSE (Gestore Servizi Energetici).

Emissioni GHG Scope 3 tCO2	2020	2021	2022
Gas metano distribuito	1.016	1.497	1.501
Network EVO (Electric Vehicles Only)	7	21	44
Totale emissioni GHG Scope 3	1.023	1.518	1.545

Fonti fattori di emissione

Gas metano - Fattore di emissione EU ETS / Ministero Ambiente - Tabella parametri nazionali per il calcolo delle emissioni - [EU ETS - Italia](#) :: News (minambiente.it) per 2022

Energia elettrica: ISPRA "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries" ([isprambiente.gov.it](#))

9.3 Utilizzo responsabile delle risorse

GRI Standards	3-3 306-3
---------------	--------------

Rifiuti prodotti

Le quantità di rifiuti prodotte sono riepilogate in Kg e riflettono le caratteristiche del settore di attività di Convergenze. Tutti i rifiuti sono destinati a recupero.

Le operazioni inerenti lo smaltimento / recupero dei rifiuti sono affidate ad un fornitore specializzato e vengono effettuate in un luogo diverso rispetto alla sede aziendale.

Rifiuti per tipologia (KG)		2020	2021	2022
CER	Descrizione			
Rifiuti pericolosi				
16.06.01	Batteria al Pd	17	20	35
15.01.10	Imballaggi con residui di sostanze pericolose	11	20	10
Totale rifiuti pericolosi		28	40	45
Rifiuti non pericolosi				
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	111	29	45
16.02.14	Apparecchiature fuori uso (UPS, alimentatori router antenne)	21	62	50
8.03.18	Toner per la stampa esauriti	5	5	20
17.04.05	Ferro e Acciaio	28	58	60
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	86	20	45
Totale rifiuti non pericolosi		251	174	220
Totale		279	214	265

Acqua

I prelievi di risorse idriche dirette non rappresentano un tema di particolare rilevanza per Convergenze, in quanto l'acqua viene utilizzata esclusivamente per usi sanitari.

Fonti di prelievo – Le fonti di prelievo sono rappresentate esclusivamente dalla rete idrica pubblica (acquedotto), secondo una logica di utilizzo responsabile. Gli scarichi idrici sono gestiti in conformità alla normativa di riferimento.

Stress idrico – Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas wri.org/aqueduct del World Resources Institute. Il territorio di riferimento di Convergenze è classificato come area a stress idrico elevato (High 3-4). Per tale ragione gli utilizzi di acque per i processi industriali devono tener conto di tale situazione.

Prelievi idrici (in Mega litri)	2020	2021	2022
Risorse idriche di terze parti / acquedotto			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	0,48	0,48	0,52
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
Totale	0,48	0,48	0,52

I prelievi di acqua sono rimasti sostanzialmente stabili nel corso del triennio oggetto di rendicontazione.

10. LE PERSONE

10.1 La gestione delle risorse umane

GRI Standards	2-23
---------------	------

Le risorse umane sono elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. Le competenze, l'ambiente di lavoro e la professionalità sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di Convergenze. La Società si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente per la piena espressione e realizzazione del proprio potenziale.

Convergenze offre a tutti i lavoratori le medesime opportunità, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna e seguendo alcuni principi base:

- adozione di criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente;
- Selezione assunzione, formazione, retribuzione e gestione dei dipendenti senza discriminazione alcuna;
- creazione di un ambiente di lavoro nel quale caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni.

Convergenze interpreta il proprio ruolo imprenditoriale sia nella tutela delle condizioni di lavoro sia nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore, nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. La Società si attende peraltro che i dipendenti, ad ogni livello, collaborino a mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. Convergenze interverrà per impedire atteggiamenti interpersonali ingiuriosi o diffamatori.

La Società contrasta ogni forma di discriminazione, il lavoro forzato e il lavoro minorile. Non vengono effettuate discriminazioni relative a disparità uomo/donna, età, condizione socioeconomico, etnia, religione, orientamento sessuale.

La selezione dei dipendenti viene effettuata esclusivamente sulla base delle competenze e delle capacità professionali dei candidati, avuto riguardo ai ruoli che, secondo le esigenze di Convergenze necessitano di idonea copertura. In quest'ottica, la Società procede alla selezione dei dipendenti nel pieno rispetto del principio delle pari opportunità, senza porre in essere discriminazioni di alcun genere ed evitando qualsiasi forma di favoritismo o clientela.

10.2 Le risorse umane

GRI Standards	3-3 401-1 401-3 405-1 405-2
---------------	---

Diversità e pari opportunità

È presente una sola figura con inquadramento contrattuale di dirigente. Le dipendenti di genere femminile rappresentano il 31% del personale di Convergenze, dovuto principalmente alle caratteristiche del settore e alla disponibilità delle competenze richieste.

Dipendenti per categoria / per genere	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	1	1	-	1	1
Impiegati - Quadri	18	32	50	22	36	58	27	40	67
Operai	-	17	17	-	20	20	-	19	19
Totale	18	49	67	22	57	79	27	60	87
%	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	1,3%	1,3%	-	1,1%	1,1%
Impiegati - Quadri	26,9%	47,8%	74,6%	27,8%	45,6%	73,4%	31,0%	46,0%	77,0%
Operai	-	25,4%	25,4%	-	25,3%	25,3%	-	21,8%	21,8%
Totale	26,9%	73,1%	100,0%	27,8%	72,2%	100,0%	31,0%	69,0%	100,0%

Il maggior numero dei dipendenti si collocano nella fascia di età dai 30 ai 50 anni (76% nel 2022).

Dipendenti per fascia età /genere	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1	2	3	1	2	3	3	5	8
Da 30 a 50 anni	16	41	57	18	46	64	18	48	66
Oltre 50 anni	1	6	7	3	9	12	6	7	13
Totale	18	49	67	22	57	79	27	60	87
(%)	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1,5%	3,0%	4,5%	1,3%	2,5%	3,8%	3,4%	5,7%	9,2%
Da 30 a 50 anni	23,9%	61,2%	85,1%	22,8%	59,5%	82,3%	20,7%	55,2%	75,9%

Oltre 50 anni	1,5%	9,0%	10,4%	3,8%	10,1%	13,9%	6,9%	8,0%	14,9%
Totale	26,9%	73,1%	100,0%	27,8%	72,2%	100%	31,0%	69,0%	100,0%

Dipendenti per categoria / fascia età	2020				2021				2022			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1
Impiegati - Quadri	1	44	5	50	2	46	10	58	7	48	12	67
Operai	2	13	2	17	1	17	2	20	1	17	1	19
Totale	3	57	7	67	3	64	12	79	8	66	13	87
%	2020				2021				2022			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	1,3%	-	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
Impiegati - Quadri	11,9%	58,2%	4,5%	74,6%	2,5%	58,2%	12,7%	73,4%	8,0%	55,2%	13,8%	77,0%
Operai	1,5%	65,7%	7,5%	25,4%	1,3%	21,5%	2,5%	25,3%	1,1%	19,5%	1,1%	21,8%
Totale	4,5%	85,1%	10,4%	100,0%	3,8%	81,0%	15,2%	100,0%	9,2%	75,9%	14,9%	100,0%

I congedi di maternità

Tutti i dipendenti di Convergenze hanno diritto al congedo di maternità / paternità. Nel corso del triennio vi è stato un solo caso di richiesta di congedo parentale (donna) rientrata al lavoro dopo aver usufruito del congedo.

Congedi	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di Dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità e paternità	18	49	67	22	57	79	27	60	87
Nr dipendenti che hanno usufruito del congedo	1	-	1	1	-	1	3	-	3
Giorni	176	-	176	180	-	180	207	-	207
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del	1	-	1	1	-	1	3	-	1

congedo di maternità, per genere									
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere	-	-	-	100%	-	100%	100%	-	100%

Il rapporto tra retribuzioni e generi

Le retribuzioni, tenuto conto della composizione della forza lavoro e dei livelli di inquadramento, sono sostanzialmente allineate tra i generi.

	2020	2021	2022
Impiegati – Quadri (donne / uomini)	92,1%	97,9%	92,4%

Assunzioni e turnover

Nel triennio 2020-2022 il trend delle assunzioni rimane costante, in linea con la crescita aziendale. Le cessazioni sono dovute ad uscite volontarie e a pensionamenti.

Assunzioni per classi di età	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	2	4	6	-	1	1	2	2	4
Da 30 a 50 anni	1	9	10	4	7	11	2	8	10
Oltre 50 anni	-	1	1	-	1	1	1	-	1
Totale	3	14	17	4	9	13	5	10	15

Cessazioni per classi di età	2020			2021				2022	
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		Donne	Uomini
Fino a 29 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Da 30 a 50 anni	1	3	4	-	1	1	-	-	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Totale	1	3	4	-	1	1	-	-	7

Motivo di cessazione per classi di età	2020			2021				2022	
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		Donne	Uomini
Uscite volontarie	1	3	4	-	1	1	-	-	5
Pensionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Licenziamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	1	3	4	-	1	1	-	-	7

Tassi turnover	2020			2021				2022	
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		Donne	Uomini
Turnover negativo/uscite	6,3%	7,7%	7,3%	0,0%	2,0%	1,5%	-	-	12,3%
Turnover positivo/ingressi	18,8%	35,9%	29,1%	22,2%	18,4%	19,4%	22,7%	22,7%	17,5%
Turnover complessivo	12,5%	28,2%	21,8%	22,2%	16,3%	17,9%	22,7%	22,7%	5,3%

10.3 Formazione

GRI Standards	3-3 404-1
---------------	--------------

Convergenze adotta un sistema di formazione finalizzato alla gestione complessiva degli obblighi formativi e del processo di miglioramento continuo. La formazione è presupposta per il mantenimento della capacità competitiva e permette di affrontare le problematiche connesse all'innovazione tecnologica e organizzativa e specialistica del settore. Questo processo aiuta a focalizzare l'attenzione sugli effettivi fabbisogni formativi, sulla

programmazione e sulla realizzazione di attività coerenti con le effettive esigenze tenendo presente l'individuazione dei fabbisogni formativi, l'analisi delle effettive esigenze formative, la definizione di un piano di attività formative e la valutazione delle attività di formazione.

Essendo un settore molto specializzato che richiede competenze trasversali e in parte difficilmente ottenibili con corsi esterni, la Società per le competenze specializzate e peculiari del settore prevede percorsi di crescita attraverso affiancamento a personale con esperienza per apprendere sul campo le principali competenze del settore. Convergenze ha aderito già dal 2015 a Fondimpresa ed usufruisce dei corsi organizzati per la formazione dei lavoratori.

Ore medie di formazione per dipendente	2020			2021				2022	
Ore formazione - Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Impiegati	166	166	332	56	56	112	27	40	67
Operai	-	-	-	-	-	-	-	19	19
Totale	166	166	332	56	56	112	27	60	87
Ore medie formazione	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	1,0	1,0
Impiegati	9,2	5,2	6,6	2,5	1,6	1,9	1,0	1,0	1,0
Operai	-	-	-	-	-	-	-	1,0	1,0
Totale	9,2	3,4	5,0	2,5	1,0	1,4	1,0	1,0	1,0

Nel 2021 è stata erogata meno formazione a causa dei problemi legati al Covid-19; mentre le ore previste per il 2022 non sono state terminate nell'anno ed è stato programmato un recupero per il 2023.

10.4 Salute e sicurezza sul lavoro

GRI Standards	3-3 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8 403-9 403-10
---------------	--

Convergenze ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza secondo la norma ISO 45001:2018. Questa certificazione attesta l'applicazione volontaria, dell'azienda certificata, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, attraverso il rispetto delle norme cogenti.

Convergenze garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e assicura ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa antinfortunistica e di salute e di igiene sul lavoro vigente. La società promuove fermamente la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, ad ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza predisposto e di tutte le procedure aziendali che ne formano parte integrante. In quest'ottica, ogni dipendente, collaboratore e chiunque a vario titolo presti attività lavorative presso gli uffici e gli stabilimenti della Società è chiamato a concorrere personalmente al mantenimento della sicurezza e della qualità dell'ambiente di lavoro in cui opera, attenendosi scrupolosamente al sistema di sicurezza predisposto e a tutte le procedure aziendali che ne formano parte. Convergenze si impegna:

- a porre in essere attività sicure al fine di proteggere la salute dei dipendenti della Società e delle comunità ove ha le proprie sedi, uniformando le proprie strategie operative al rispetto della politica aziendale in materia di sicurezza, salute e ambiente;
- a garantire la formazione e informazione di tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa negli uffici e stabilimenti facenti capo alla Società, sui rischi connessi alla sicurezza cui gli stessi si trovano di volta in volta esposti, assicurando loro i mezzi e i Dispositivi di Protezione Individuale richiesti dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di attività svolta;
- a riesaminare periodicamente ed a monitorare continuativamente le prestazioni e l'efficienza del proprio sistema posto a presidio dei rischi connessi alla sicurezza, per mantenere luoghi di lavoro sicuri a tutela dell'integrità del proprio personale, e per raggiungere gli obiettivi di continuo miglioramento prefissati da Convergenze in materia di sicurezza, salute e ambiente.

L'impegno per la salute e la sicurezza sul lavoro rappresenta un aspetto rilevante per Convergenze. Per questo e per andare oltre la mera compliance legale, dal 2014 è stato implementato, mantenuto e migliorato un sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il sistema di gestione è stato certificato nel 2014 la prima volta secondo lo standard OHSAS 18001:2007 e nel dicembre 2020 è stata completata la transizione allo standard ISO 45001:2018 ed acquisita la relativa certificazione.

Il sistema di gestione copre tutti i processi, tutti i dipendenti e tutti i siti italiani dell'organizzazione. Il sistema di gestione non è esteso ai lavoratori non dipendenti che operano presso i siti di Convergenze, in ragione del fatto che la posizione di garanzia riguardo la salute e sicurezza è in capo al loro datore di lavoro per legge. Tuttavia, a tutela loro e dei dipendenti di Convergenze sono attuate tutte le previsioni scaturite dalla valutazione dei rischi interferenziali, redatta congiuntamente da Convergenze e dal loro datore di lavoro. Essi partecipano inoltre regolarmente alle esercitazioni per la gestione delle emergenze.

Identificazione e valutazione dei rischi

Per quanto riguarda l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'investigazione degli incidenti, il D.Lgs 81/08 e la normativa collegata regolano in dettaglio le responsabilità, le attività, le scadenze. In aggiunta ai requisiti legali, trovano applicazione anche le procedure del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. In questo ambito:

- sono identificati i requisiti legali cogenti applicabili nell'organizzazione;
- vengono raccolte informazioni sul campo (controllo operativo);
- sono registrate e trattate le non-conformità (siano esse incidenti, infortuni o quasi-infortuni);
- sono intraprese le azioni preventive suggerite dall'analisi delle risultanze del controllo operativo e delle non-conformità riscontrate.

Servizi di medicina del lavoro

In base a quanto disposto dal D.Lgs 81/08, è istituito un servizio di sorveglianza sanitaria con lo scopo di controllare lo stato di salute dei dipendenti e di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica cui il dipendente è assegnato. La sorveglianza sanitaria è espletata dal Medico Competente, incaricato dal datore di lavoro. L'incarico del Medico Competente è limitato al personale dipendente di Convergenze, mentre la sorveglianza sanitaria dei lavoratori non dipendenti di Convergenze ma che lavorano in luoghi sotto la responsabilità di Convergenze è in carico, per legge, al Medico Competente incaricato dal loro Datore di Lavoro. La riservatezza delle informazioni relative alla salute dei dipendenti è garantita secondo i requisiti del GDPR e della normativa di applicazione italiana.

Formazione e comunicazione in materia di salute e sicurezza

Tutti i dipendenti di Convergenze ricevono una formazione riguardo la salute e sicurezza sul lavoro, in base alla mansione svolta, secondo i requisiti e le scadenze fissate dalla normativa. La pianificazione delle azioni formative è curata dal RSPP. La formazione è erogata a carico dell'azienda in orario lavorativo utilizzando i servizi di società di consulenza specializzate. Sono normalmente previsti momenti di verifica dell'apprendimento al termine di ogni azione formativa. Sono, inoltre, regolarmente condotte esercitazioni per la gestione delle emergenze.

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori riguardo la salute e sicurezza sul lavoro avviene invece per il tramite dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). Essi sono individuati dai lavoratori stessi tra i membri delle Rappresentanze sindacali, sono consultati riguardo alla valutazione dei rischi, partecipano alla Riunione della sicurezza annuale ed alle altre riunioni indette dal RSPP. È inoltre incoraggiata la partecipazione diretta dei lavoratori. Le segnalazioni ed i suggerimenti sono registrati e trattati dal RSPP. Annualmente il RSPP convoca la Riunione della Sicurezza, cui partecipano il Datore di Lavoro, il Medico Competente, i Rappresentanti dei lavoratori.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza

Convergenze richiede ai fornitori di beni e servizi di accettare formalmente il Codice Etico aziendale quale parte integrante e sostanziale del rapporto e di astenersi da comportamenti ad esso contrari. Nel Codice Etico sono espressamente richiamate clausole riguardanti la salute e sicurezza sul lavoro. Con lo scopo di prevenire e mitigare gli impatti negativi sulla salute e sicurezza dei lavoratori che non controlla direttamente e che non lavorano in luoghi sotto il suo controllo, Convergenze si rivolge prioritariamente a fornitori qualificati e con esperienza consolidata nella realizzazione dei beni e servizi richiesti.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) – Piano di lavoro ed interventi di miglioramento

In applicazione del D.Lgs. 81/2008 Convergenze ha nominato come Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) un dipendente della Società. Tale figura si occupa della gestione della sicurezza negli ambienti lavorativi e dei rapporti con i diversi enti ed organismi di controllo e certificazione. Quale parte della politica in materia di salute e sicurezza è stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), dove sono stati individuati gli specifici fattori di rischio potenziale relativi a tali ambiti di riferimento operativi. Viene inoltre periodicamente redatto ed aggiornato un documento che contiene il piano di lavoro e gli interventi di miglioramento (Piano di miglioramento).

Misure e protocolli di sicurezza Covid-19

Nonostante l'attenuarsi della pandemia nel corso del 2022, la policy attivata da Convergenze nel corso del 2020 risulta tuttora attiva, come orientamento alla prudenza e alla tutela della salute, le cui principali azioni sono:

1. assessment dei rischi, riguardo: salute e sicurezza dei lavoratori; compliance normativa; continuità del business;
2. monitoraggio costante e applicazione puntuale della normativa nazionale e regionale emanata per contrastare l'epidemia;
3. engagement delle risorse interne ed esterne dotate delle competenze necessarie (Medico Competente, RSPP, Ufficio Personale) e costituzione di un gruppo di lavoro, tuttora attivo, che reperisce le informazioni necessarie, le condivide, le interpreta e le traduce in indicazioni operative per il management;
4. costituzione, ai sensi dell'art 13 del protocollo condiviso tra le parti sociali il 24/04/2020 e dell'art 1 del protocollo settore moda del 15/04/2020, del Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo stesso;
5. adozione di un protocollo anti-contagio da applicare a tutela dei lavoratori, costantemente aggiornato in base alle nuove conoscenze ed ai nuovi disposti normativi;

esso contiene le procedure e tutte le indicazioni operative necessarie a condurre le varie attività aziendali in sicurezza;

6. diffusione capillare ai dipendenti del protocollo anticontagio e applicazione di segnaletica dedicata in tutti i luoghi di lavoro;
7. verifica della corretta applicazione del protocollo anticontagio nei reparti e negli uffici delle varie sedi;
8. tracciamento dei contatti stretti (interni) di dipendenti risultati positivi al coronavirus;
9. sanificazione degli ambienti di lavoro periodica e aggiuntiva nel caso di loro sospetta contaminazione;
10. potenziamento della sorveglianza sanitaria, in particolare per la individuazione e gestione dei “soggetti fragili” da proteggere.

Infortuni e malattie professionali

Nel triennio 2020-2022 non sono stati registrati casi di infortuni e malattie professionali.

11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA

11.1 Il valore economico generato e distribuito

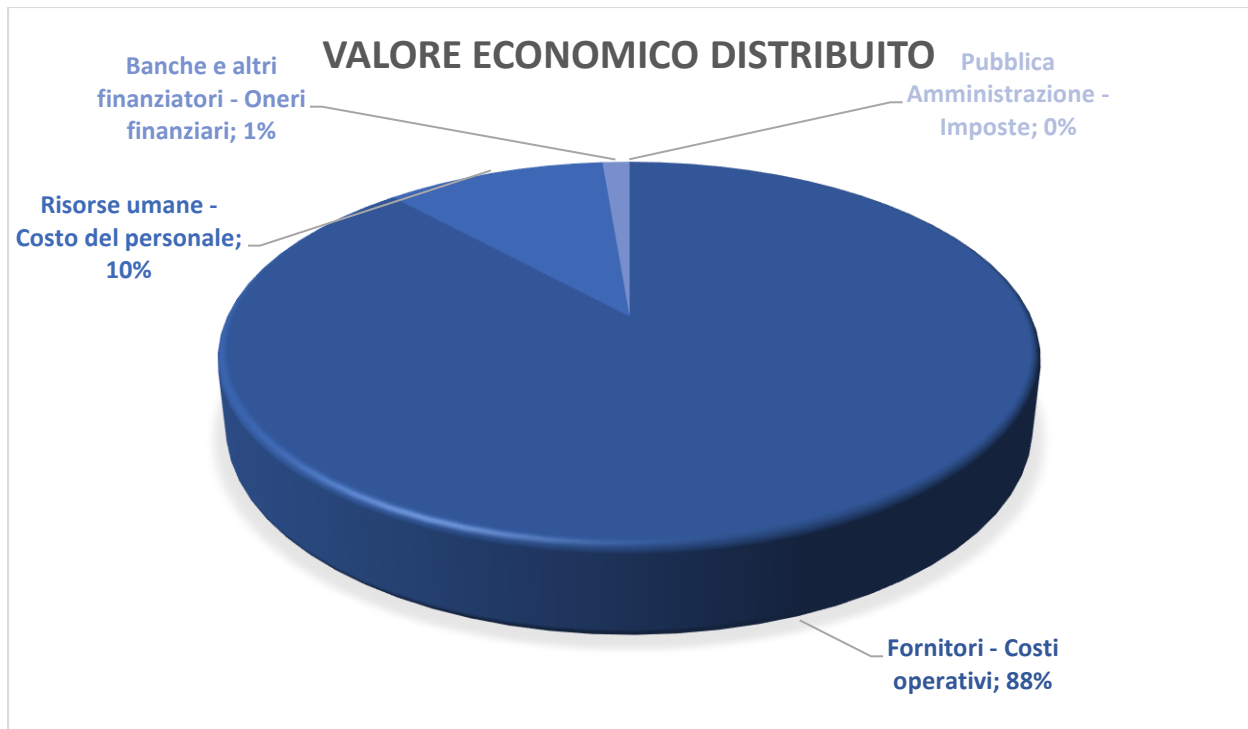
GRI Standards	3-3 201-1
---------------	--------------

Il prospetto riportato in calce evidenzia il Valore generato e distribuito ed è stato rielaborato sulla base del conto economico del periodo di riferimento. L'obiettivo è quello di evidenziare il valore economico direttamente generato da Convergenze e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore generato si riferisce ai ricavi netti (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il Valore distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti.

Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità anticipata / differita. Nel periodo considerato non sono stati distribuiti dividendi.

Valore Economico (Euro migliaia)	2020*	2021*	2022
Valore economico generato	16.470.989	18.946.012	28.228.396
Fornitori - Costi operativi	12.185.820	14.597.365	24.165.808
Risorse umane - Costo del personale	2.134.833	2.542.267	2.863.670
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	216.240	260.207	351.098
Erario - Imposte	325.160	42.320	-
Dividendi distribuiti - Azionisti	-	-	-
Valore economico distribuito	14.862.053	17.442.159	27.380.576
Valore economico trattenuto	1.608.936	1.503.853	847.820

*Dati aggiornati rispetto a Bilancio di Sostenibilità precedente



11.2 Gli investimenti

GRI Standards	3-3 201-3
---------------	--------------

La voce dell'Attivo fisso netto che risulta maggiormente incrementata, come anticipato, è quella delle immobilizzazioni materiali, principalmente per effetto degli investimenti effettuati nell'infrastruttura FTTH, per la quale sono stati eseguiti lavori di cablaggio su tre nuovi comuni in Provincia di Salerno (Aquara, Castelcivita e Bellosguardo) oltre che lavori di consolidamento della rete attraverso l'allaccio di clienti su dorsali già presenti in altri territori. L'impegno lordo di spesa per tale infrastruttura nel corso dell'esercizio 2022 è stato pari a circa euro 1,5 milioni. Contestualmente, la Società ha continuato l'implementazione dei data center proprietari al fine di aumentare la capacità produttiva degli stessi, con servizi cloud dedicati, e la capacità di storage e di calcolo del sistema interno aziendale. Il correlato impegno lordo è stato di circa euro 715 migliaia. Si è inoltre continuato ad investire nel potenziamento del network di ricarica EVO, destinando circa euro 71 migliaia allo sviluppo della rete.

Dal punto di vista dell'incremento delle immobilizzazioni immateriali, si segnala che nel corso dell'esercizio 2022, la Società ha aumentato l'impegno di spesa per le attività di R&S, capitalizzando ulteriori euro 140 migliaia.

12. INDICE DEI CONTENUTI GRI

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di Convergenze relativo all'esercizio 2022 [01 gennaio – 31 dicembre 2022] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione <i>with reference to the GRI Standards</i> (con riferimento ai GRI Standards),
GRI 1 adottati	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non applicabili / non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

Informativa		Ubicazione
Nr	Descrizione	
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI – VERSIONE 2021		
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE		
2.1	Dettagli organizzativi	3. NOTA METODOLOGICA 4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.1 La società 6. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ / 6.1 Convergenze società benefit
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	3. NOTA METODOLOGICA
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	3. NOTA METODOLOGICA
2.4	Revisione delle informazioni	3. NOTA METODOLOGICA
2.5	Assurance esterna	3. NOTA METODOLOGICA
ATTIVITÀ E LAVORATORI		
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.3 Modello di business
2.7	Dipendenti	4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.2 I dipendenti
GOVERNANCE		
2.9	Struttura e composizione della governance	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
2.11	Presidente del massimo organo di governo	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
2.13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
2.14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	3. NOTA METODOLOGICA
2.16	Comunicazione delle criticità	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.2 Gestione e controllo dei processi
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI		

2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER 6. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ / 6.1 Convergenze società benefit 6. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ / 6.3 Le linee guida strategiche
2.23	Impegno in termini di policy	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.2 Gestione e controllo dei processi 10. LE PERSONE / 10.1 La gestione delle risorse umane
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.2 Gestione e controllo dei processi
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.4 Compliance
2.28	Appartenenza ad associazioni	4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale 5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	7. ANALISI DI MATERIALITÀ / 7.1 Gli stakeholder
GRI 3 - TEMI MATERIALI – VERSIONE 2021		
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	7. ANALISI DI MATERIALITÀ / 7.2 L'analisi di materialità
3.2	Elenco di temi materiali	7. ANALISI DI MATERIALITÀ / 7.2 L'analisi di materialità
3.3	Gestione dei temi materiali	4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale 5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali 5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.2 Gestione e controllo dei processi 5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni 5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.4 Compliance 7. ANALISI DI MATERIALITÀ / 7.3 Obiettivi ed azioni 8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE / 8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi 8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE / 8.5 Il marketing responsabile sul territorio 9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni 9. L'AMBIENTE / 9.3 Utilizzo responsabile delle risorse 10. LE PERSONE / 10.2 Le risorse umane 10. LE PERSONE / 10.3 Formazione 10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro 11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA / 11.1 Il valore economico generato e distribuito 11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA / 11.2 Gli investimenti

GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

Per quanto riguarda la rendicontazione dei temi materiali (GRI Topic Standards), ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro è stato utilizzato lo standard GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicato nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020.

Informativa		Ubicazione
Nr	Descrizione	
GRI 200 TEMI ECONOMICI		
201 PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA / 11.1 Il valore economico generato e distribuito
203 IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA / 11.2 Gli investimenti
205 ANTICORRUZIONE		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.2 Gestione e controllo dei processi
206 COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.4 Compliance
GRI 300 TEMI AMBIENTALI		
302 ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
302-3	Intensità energetica	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
305 EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	9. L'AMBIENTE / 9.2 Energia ed emissioni
306 RIFIUTI		
306-3	Rifiuti prodotti	9. L'AMBIENTE / 9.3 Utilizzo responsabile delle risorse
GRI 400 TEMI SOCIALI		
401 OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	10. LE PERSONE / 10.2 Le risorse umane
401-3	Congedo parentale	10. LE PERSONE / 10.2 Le risorse umane
403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro

403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortuni sul lavoro	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-10	Malattie professionali	10. LE PERSONE / 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	10. LE PERSONE / 10.3 Formazione
405 DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali 10. LE PERSONE / 10.2 Le risorse umane
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	10. LE PERSONE / 10.2 Le risorse umane
413 COMUNITA' LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	4. CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE / 4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale
416 SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE / 8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi
417 MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE / 8.5 Il marketing responsabile sul territorio
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	8. QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE / 8.5 Il marketing responsabile sul territorio
418 PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5. IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS / 5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni

13. GLOSSARIO

- **5G/ 5th Generation:** Tecnologie di telefonia mobile di quinta generazione
- **ADSL/Asymmetric Digital Subscriber Line:** Tecnologia di trasmissione a livello fisico utilizzata per l'accesso digitale a Internet ad alta velocità su doppino telefonico (i.e. ultimo miglio della rete telefonica)
- **AGCOM:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- **Broadband (banda larga):** Insieme di tecnologie di rete che consentono di ottenere una velocità trasmissiva superiore a 2Mbps e fino a 20 Mbps
- **BTS:** Base Transceiver Station, indica un sottosistema di ricetrasmisione di un segnale radio dotato di un'antenna a settore ricetrasmittente che serve i terminali mobili degli utenti coprendo una determinata area geografica
- **Cloud:** insieme di server collegati tra loro che operano come un unico ecosistema. Possono archiviare e gestire dati, distribuire contenuti o servizi ed eseguire applicazioni.
- **Disaster Recovery:** misure tecnologiche e logistico/organizzative volte a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture per garantire continuità operativa
- **EVO/Electric Vehicle Only:** marchio registrato relativo all'acronimo EVO, è il network di ricarica per auto elettriche di Convergenze.
- **EVO Solution/Electric Vehicle Only Solution:** indica dispositivi di ricarica a muro/colonnine di ricarica per auto elettriche.
- **FTTC/Fiber to the Cabinet:** tipologia di connessione a banda larga che prevede il collegamento in fibra ottica fino alla centralina di zona più vicina al luogo di fornitura del servizio di connessione alla rete; dalla centralina all'abitazione o all'ufficio dell'utente i dati viaggiano sul cavo in rame
- **FTTH/Fiber to the Home:** tipologia di connessione in cui la rete in fibra ottica raggiunge direttamente l'abitazione o l'ufficio dell'utente.
- **Fibra ottica:** Filamenti di materiali vetrosi o polimerici, realizzati in modo da poter condurre al loro interno la luce, utilizzati per trasmettere informazioni attraverso la propagazione di segnali ottici
- **Gbps/Gigabit per secondo:** una delle unità di misura che indicano la capacità di trasmissione dei dati su una rete informatica.
- **GME/Gestore dei Mercati Energetici:** la società responsabile dell'organizzazione e della gestione del mercato elettrico. Ha il compito di assicurare la gestione economica di un'adeguata disponibilità della riserva di potenza
- **Data Center:** infrastruttura ospitante risorse di calcolo, server, rete e storage, dotata di efficienti apparati di condizionamento, alimentazione elettrica, connettività e sistemi di sicurezza.
- **DCaaS/Data Center as a Service:** offerta in affitto o leasing di infrastrutture data center fisiche localizzate in un luogo differente rispetto alla sede del cliente

- **Digital divide:** “divario digitale” esistente tra chi ha accesso alle tecnologie dell’informazione e chi ne è escluso per motivi tecnici, economici o sociali. In una società sempre più digitale questo divario è spesso fonte di disuguaglianze economiche e culturali
- **GPON/Gigabit-capable Passive Optical Network:** GPON è una tecnologia comunemente utilizzata per realizzare reti FTTH (Fiber To The Home), in cui la connessione a Internet di una abitazione avviene portando la fibra ottica fino a dentro casa.
- **Hosting:** concessione in uso di uno spazio su un server proprietario per pubblicare pagine internet
- **EVO Solution/Electric Vehicle Only Solution:** indica dispositivi di ricarica a muro/colonnine di ricarica per auto elettriche
- **FTTC/Fiber to the Cabinet:** tipologia di connessione a banda larga che prevede il collegamento in fibra ottica fino alla centralina di zona più vicina al luogo di fornitura del servizio di connessione alla rete; dalla centralina all’abitazione o all’ufficio dell’utente i dati viaggiano sul cavo in rame
- **FTTH/Fiber to the Home:** tipologia di connessione in cui la rete in fibra ottica raggiunge direttamente l’abitazione o l’ufficio dell’utente.
- **Fibra ottica:** Filamenti di materiali vetrosi o polimerici, realizzati in modo da poter condurre al loro interno la luce, utilizzati per trasmettere informazioni attraverso la propagazione di segnali ottici
- **Gbps/Gigabit per secondo:** una delle unità di misura che indicano la capacità di trasmissione dei dati su una rete informatica
- **GME/Gestore dei Mercati Energetici:** la società responsabile dell’organizzazione e della gestione del mercato elettrico. Ha il compito di assicurare la gestione economica di un’adeguata disponibilità della riserva di potenza
- **PUN:** Prezzo Unico Nazionale, prezzo di riferimento dell’energia elettrica rilevato sulla borsa elettrica italiana
- **Rack:** “scaffale” di dimensioni standard utilizzato nei data center per contenere server o altri componenti hardware
- **Reseller:** società di vendita che acquista energia elettrica e gas naturale da Grossisti e la rivende ai clienti finali con il proprio marchio, le proprie offerte e la propria fatturazione
- **Servizi Attivi:** singoli servizi dell’offerta Convergenze (Internet, Voce, Servizi DCaaS, Gas ed Energia) erogati.
- **SIP (Session Initiation Protocol):** protocollo di segnalazione telefonica utilizzato per stabilire, modificare e concludere telefonate VoIP.
- **Switching:** attività che consiste nel cambiare fornitore
- **TDM SS7 (Time division Multiplexing):** tecnica di base per la gestione dei servizi telefonici che si basa sulla condivisione dei canali trasmissivi a divisione di tempo; si parla di servizi TDM per distinguere la fornitura dei servizi con interfacce tradizionali (ISDN PRI, ISDN BRI e linee analogiche RTG) da quelli con interfacce IP dove la condivisione dei canali trasmissivi avviene con tecniche a pacchetto. Mentre SS7 è il Sistema di segnalazione utilizzato, da sempre e a livello mondiale, nella quasi totalità delle reti di comunicazione fisse e mobili.
- **TIER:** la certificazione TIER viene rilasciata dall’ente indipendente Uptime Institute che suddivide i data center in quattro livelli

- **TLC:** abbreviazione di Telecomunicazioni
- **Trader:** società che acquista e vende energia elettrica direttamente sul Mercato Elettrico senza esercitare attività di produzione, trasmissione o distribuzione
- **UDD:** Utente Del Dispacciamento, indica un soggetto che ha concluso con Terna un contratto per il servizio di dispacciamento di energia
- **ULL:** Unbundling local loop, accesso disaggregato alla rete locale; (nel caso dell'unbundling, l'operatore utilizza i propri apparati e la propria infrastruttura per i servizi dati, ed è un contratto che i provider stipulano con Telecom che permette loro di subentrare e gestire quello che viene chiamato ultimo miglio di cavi telefonici, ovvero quello che dalla centrale telefonica arriva in casa del cliente finale insieme allo spazio in centrale).
- **Ultrabroadband (banda ultra larga):** tecnologia di rete che consente di ottenere una velocità trasmissiva superiore ai 20 Mbps
- **Wholesale:** servizio che consente ad operatori di fornire ai propri clienti l'accesso alla rete telefonica e il servizio di traffico voce e dati servendosi di una rete di proprietà di terzi
- **Wireless Access:** tecnologie il cui scopo è di fornire accesso a Internet ad alta velocità di trasmissione e wireless su grandi aree
- **VoIP:** Voice over Internet Protocol, tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica attraverso una connessione internet
- **WiFi:** tecnologia per reti locali senza fili che utilizza dispositivi basati sugli standard IEEE 802.11.
- **Wireless Access:** Tecnologie il cui scopo è di fornire accesso a internet ad alta velocità di trasmissione e wireless su grandi aree