



Bilancio di Sostenibilità 2023

INDICE

1.	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
2.	DATI DI SINTESI	5
3.	NOTA METODOLOGICA.....	6
4.	CONVERGENZE: PROFILO E GOVERNANCE	9
	4.1 La società.....	9
	4.2 I dipendenti	12
	4.3 Modello di business	13
	4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale.....	26
5.	IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS	27
	5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali.....	27
	5.2 Gestione e controllo dei processi	29
	5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni	34
	5.4 Compliance.....	37
6.	STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ.....	38
	6.1 Convergenze società benefit	38
	6.2 Scenario di mercato.....	41
	6.3 Le linee guida strategiche.....	42
7.	ANALISI DI MATERIALITÀ	45
	7.1 Gli stakeholder	45
	7.2 L'analisi di materialità	46
	7.3 Obiettivi ed azioni.....	52
8.	QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE	55
	8.1 I clienti di Convergenze	55
	8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi.....	55
	8.3 Emissioni elettromagnetiche.....	60
	8.4 La relazione con il cliente	60
	8.5 Il marketing responsabile sul territorio.....	61
9.	L'AMBIENTE	64
	9.1 La sostenibilità ambientale.....	64
	9.2 Energia ed emissioni	64
	9.3 Utilizzo responsabile delle risorse	68

10.	LE PERSONE	70
	10.1 La gestione delle risorse umane.....	70
	10.2 Le risorse umane	70
	10.3 Formazione.....	74
	10.4 Salute e sicurezza sul lavoro	75
11.	LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA	79
	11.1 Il valore economico generato e distribuito	79
	11.2 Gli investimenti.....	80
12.	INDICE DEI CONTENUTI GRI	82
	GRI Standards – Informativa generale.....	82
	GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici	84
13.	GLOSSARIO	86

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

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

È con grande piacere che Vi presentiamo il Bilancio di Sostenibilità di Convergenze relativo all'anno 2023, il quale riassume l'impegno e i risultati della nostra impresa, in ottica di trasparenza e promozione della sostenibilità.

Convergenze sta crescendo con l'obiettivo ambizioso di essere un alleato per le persone e di generare valore per il territorio. Questo è il cuore della nostra missione e la visione che ci ispira nelle nostre decisioni. Oggi riaffermiamo questa ambizione, continuando a riflettere sul nostro ruolo come impresa nella società. Lo facciamo con responsabilità e con l'intenzione di progredire gradualmente attraverso investimenti mirati a migliorare il nostro servizio al territorio con l'obiettivo di creare valore nel lungo periodo.

Nel panorama globale odierno, in rapida evoluzione e denso di sfide, l'importanza della sostenibilità non può essere mai sottovalutata. Come impresa del settore delle telecomunicazioni, dell'energia e del gas naturale, riconosciamo il nostro ruolo nel promuovere cambiamenti positivi e nel mitigare l'impatto ambientale, fornendo allo stesso tempo soluzioni innovative per soddisfare le esigenze dei nostri clienti e della società in generale.

Il nostro impegno per la sostenibilità è profondamente radicato nella nostra cultura aziendale, nelle nostre operazioni commerciali e, dalla trasformazione in Società Benefit, anche nel nostro statuto. Comprendiamo che le pratiche sostenibili non solo apportano benefici all'ambiente, ma contribuiscono anche al successo aziendale a lungo termine, alla resilienza, al benessere delle persone e al valore per gli stakeholder. Siamo fieri dei progressi raggiunti finora, ma siamo anche consapevoli che ci aspetti ancora un lungo e impegnativo percorso. Continueremo quindi a lavorare con determinazione per promuovere la transizione energetica e per costruire un futuro migliore per le generazioni future.

Mettendo in luce i nostri risultati, le sfide e le opportunità di miglioramento, attraverso il presente Bilancio rinnoviamo il nostro impegno alla trasparenza e alla responsabilità del nostro approccio.

Prima di lasciarVi alla lettura del documento, che spero possiate trovare completo ed esaustivo, mi preme ringraziare il gruppo 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	2021	2022	2023
Valore generato	Euro milioni	18,9*	28,2	22,8
Valore distribuito	Euro milioni	17,4	27,3	20,3
Clienti – Servizi attivi BU TLC	Nr	42.429	44.057	51.099
Clienti – Servizi attivi BU Energia	Nr	10.855	9.863	10.852
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili erogata	kWh	46.268.255	48.056.606	42.109.345
Tempo di attivazione del servizio internet	% 2021/2022 rispetto a termini previsti da contratto	97,8%	100%	96,1%
Tasso malfunzionamento servizi accesso a internet banda larga – servizi propri	% 2021/2022	6,4%	5,60%	7,94%
Tempo riparazione malfunzionamenti - Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Ore 2021/2022 (comprese quelle non lavorative)	21	17	16
Numero dipendenti	Nr	79	87	89
Turnover complessivo (assunzioni al netto cessazioni)	%	17,9%	10,1%	2,3%
Infortuni sul lavoro	Nr	-	-	4
Energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili	%	100%	100%	100%
Emissioni dirette (carburante autoveicoli)	tCO2e	56*	50	51
Emissioni indirette (GHG Scope 3)	tCO2e	1.518	1.545	1.313

*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 sul mercato Euronext Growth Milan – MTF di Borsa Italiana e non è stata soggetta al D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016, che, in conformità con la Direttiva 2014/95/UE, imponeva l'obbligo di redigere una Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) per gli enti di interesse pubblico che superano determinate soglie quantitative. Convergenze al momento non è nemmeno soggetta alla "Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD" (Direttiva 2022/2464) che sostituisce proprio la precedente "Non Financial Reporting Directive – NFRD" (Direttiva 2014/95/UE).

Pertanto, il presente Bilancio di sostenibilità è redatto su base volontaria.

Il Bilancio di sostenibilità 2023 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) e tiene conto anche dei principi fondamentali definiti da tali standard: rilevanza, coinvolgimento degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza. Per quanto riguarda la qualità delle informazioni rendicontate, sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, precisione, tempestività, chiarezza e verificabilità. Tale metodologia seleziona e utilizza specifici GRI Standards, o parti del loro contenuto, facendone riferimento nei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content Index.

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, attraverso un approccio strutturato che valuta e divulga prestazioni, rischi e opportunità legati alla sostenibilità. Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono, infatti, 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 2023, sono stati applicati i GRI standard nella loro versione ultima del 2021, la quale ha 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.

Fornendo un approccio strutturato per la reportistica, gli standard GRI consentono alle imprese di comunicare i propri sforzi di sostenibilità in modo chiaro, coerente e comparabile. Tale trasparenza favorisce la fiducia tra i differenti stakeholder, inclusi investitori, clienti, dipendenti, autorità competenti e l'intera comunità, oltre che valutare le performance aziendali.

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 2023, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) e include, a fini comparativi, i dati dei due precedenti esercizi.

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 S.p.A SB.

Al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni fornite, è stata data priorità all'inclusione di misurazioni dirette e costanti provenienti dal sistema informativo aziendale. Tuttavia, nei vari settori del Bilancio integrato, vengono segnalate le informazioni quantitative per le quali sono state effettuate stime, basate sulle migliori metodologie disponibili o su rilevazioni campionarie.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Convergenze S.p.A. SB in data 29/05/2024 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 fornitura energia e gas naturale.

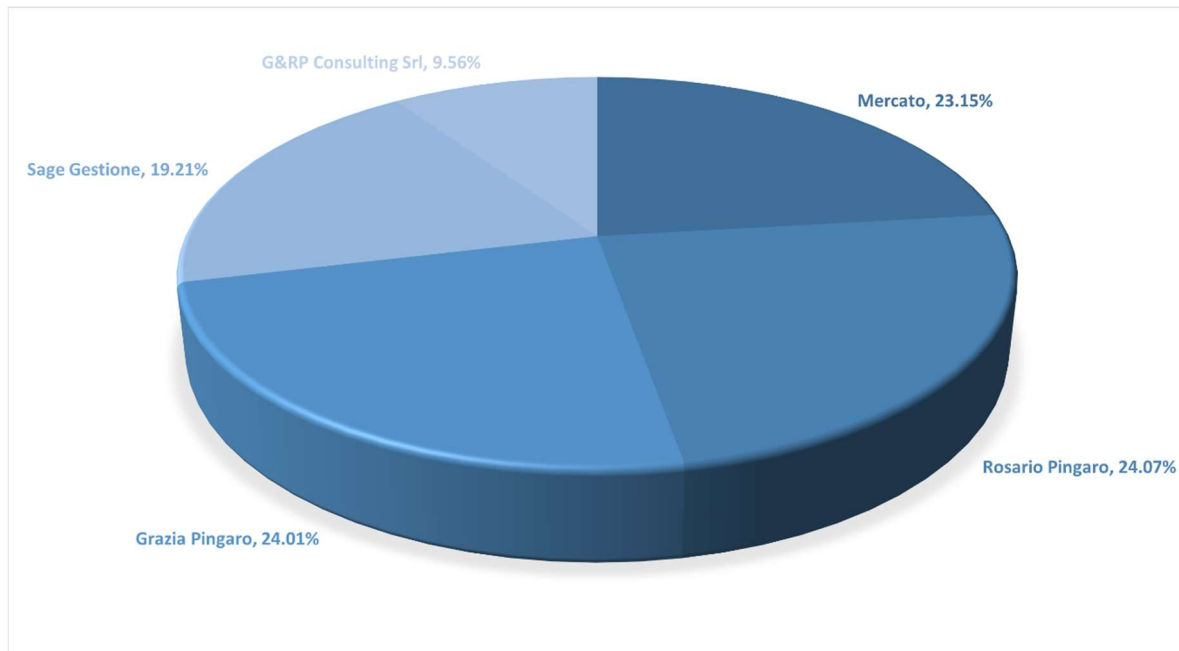
Convergenze è stata costituita con l'obiettivo di colmare il divario digitale (*digital divide*), portando la connettività a banda larga nelle zone non servite, inizialmente nell'area del Cilento, dove ha sede e vanta una forte presenza territoriale e di leadership. La sede operativa della Società (Capaccio 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.

Uno degli elementi distintivi dell'impresa consiste nel processo di verticalizzazione nelle filiere della creazione del valore in entrambe le Business Unit.

Nella BU delle telecomunicazioni, ciò si traduce nella completa gestione del traffico internet, a partire dal fornitore di servizio fino al cliente finale (e viceversa), senza l'utilizzo di reti di proprietà di terzi. In tal modo, si assicura una migliore latenza, un controllo qualità superiore a quello garantito dai competitor, una migliore visibilità sulle problematiche globali delle reti internet e un minor tempo di ripristino in caso di fault.

Altro fattore caratterizzante di Convergenze è l'innovazione combinatoria, la quale ha permesso lo sviluppo del brevetto della stazione di ricarica EVO per veicoli elettrici. Grazie alla profonda conoscenza degli elementi costituenti di ciascuna filiera, infatti, l'impresa è capace di creare innovazione applicando gli elementi di un settore ad un altro in modo innovativo. Tale approccio è reso possibile grazie ad un costante lavoro che combina innovazione e sostenibilità, al fine di innovare processi e prodotti rendendoli compatibili con i più alti standard ambientali e tecnologici. In questo modo, si garantisce una crescita aziendale in termini di diversificazione e, altresì, un maggiore resilienza a potenziali momenti di crisi che potrebbero impattare i singoli settori di riferimento.

Il capitale sociale di Convergenze è di Euro 1.499.501,80 composto da n. 7.497.509 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.

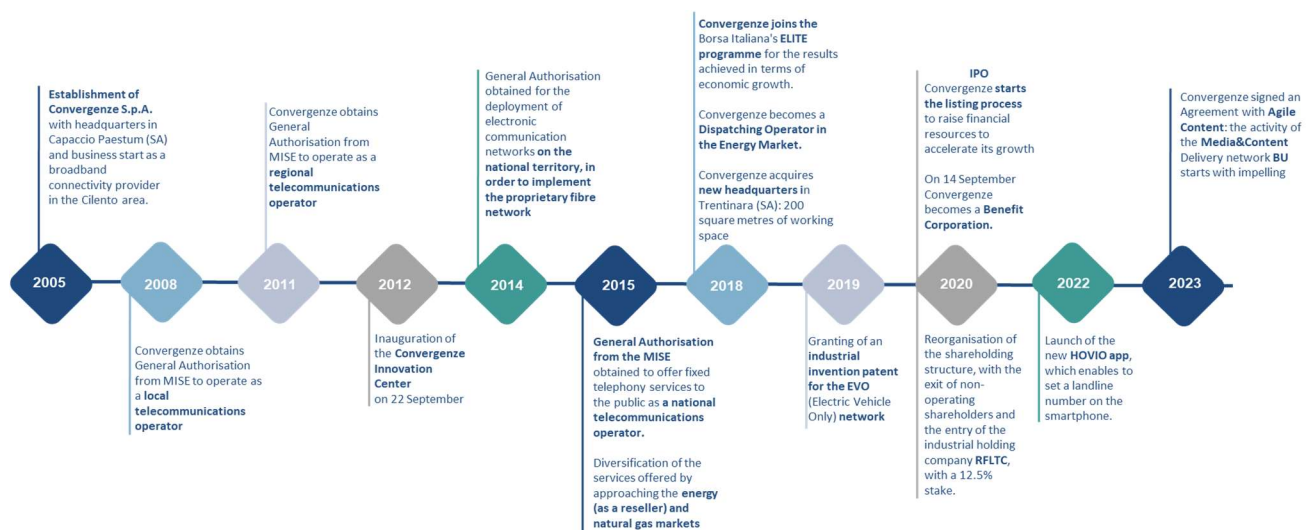
A conferma della propria attenzione verso la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa, dal 14 settembre 2020 Convergenze ha adottato la forma giuridica di "Società Benefit" formalizzando il proprio impegno a sostenere le persone e l'ambiente, oltre che i propri azionisti.

Convergenze sta lavorando per l'acquisizione della prestigiosa Certificazione B Corp™, la quale permetterà all'azienda di entrare a fare parte di un prestigioso network globale di imprese impegnate a produrre un cambiamento positivo nell'attuale panorama economico.

La Società ha consegnato all'ente certificatore B Lab tutte le evidenze necessarie e, nel corso del 2023, ha risposto alle richieste di integrazione pervenute da parte dell'ente medesimo. Il termine del percorso è previsto per la metà del 2024 attraverso la formalizzazione di una serie di impegni aggiuntivi e non sostitutivi denominati Remediation Requirements. In ottemperanza a quanto richiesto da B Lab, quindi, l'impresa intende formalizzare i punti di seguito:

- a) Entro il 2030, il 100% dell'elettricità venduta dall'azienda sarà proveniente esclusivamente da fonti prive di carbonio;
- b) Entro il 2040, il 100% del portafoglio aziendale sarà privo di emissioni di carbonio, incluse le attuali vendite di elettricità e gas naturale.

Inoltre, contestualmente alla Relazione di Impatto aziendale, Convergenze ha sottoscritto una policy relativa alla giustizia climatica, con la quale l'impresa intende dimostrare il proprio impegno nei confronti dell'ambiente e della società, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e al benessere delle generazioni future.



Le dimensioni

Nell'esercizio 2023 Convergenze ha realizzato ricavi per Euro 22.646.899 (Euro 28,2 milioni nel 2022). I dipendenti della Società al 31 dicembre 2023 sono 89.

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

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)	2021	2022	2023

	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%
BU TLC	8.939.290	48,7%	9.348.524	33,2%	10.478.855	46,3%
BU Energia	9.425.715	51,3%	18.792.772	66,8%	12.168.044	53,7%
Totale	18.365.005	100,0%	28.141.296	100,0%	22.646.899	100%

Complessivamente i ricavi di Convergenze sono diminuiti del 19,52% rispetto al 2022; tale variazione è principalmente legata alla diminuzione del costo della materia prima energia, la cui BU ha registrato un aumento dei servizi contrattualizzati e il ritorno, dopo due esercizi, a marginalità positiva.

Nel 2023 la BU TLC ha continuato ad aumentare i propri ricavi seguendo il trend delle annualità precedenti. L'annualità appena conclusa è stata caratterizzata da una leggera diminuzione rispetto all'anno precedente della domanda di connettività ultrabroadband (fonte AgCom - Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2023), e da un aumento di accessi diretti su tecnologie sempre più evolute. Viene quindi confermata l'accelerazione verso la digitalizzazione registrata nelle annualità precedenti, 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 2021-2023 l'aumento del numero dei dipendenti è stato del 12,66%.

2021			2022			2023		
Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
22	57	79	27	60	87	28	61	89

Al 31 dicembre 2023 tutti i dipendenti di Convergenze risultano assunti a tempo indeterminato, ad eccezione di tre dipendenti a tempo determinato. Nel 2023, il 92% dei lavoratori è impiegato nella forma full-time.

Tipo di impiego	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	22	57	79	27	58	85	28	58	86
Tempo determinato	-	-	-	-	2	2	-	3	3
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89

Forma impiego	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale

Full-time	19	55	74	21	57	78	23	59	82
Part-time	3	2	5	6	3	9	5	2	7
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89

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 circa 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 2021	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023
BU TLC	42.429	44.057	51.099
BU Energia	10.855	9.863	10.852
BU Media	-	-	-
Totale	53.284	53.920	61.951

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 2023, una rete di circa 9.200 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	2021		2022		2023	
	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	9.908	kWh 46.268.255	8.878	kWh 48.056.606	9.746	kWh 42.109.345
Gas naturale - ConGas	1.041	mc 755.078	1.005	mc 754.021	1.106	mc 638.603
Network EVO (Electric Vehicles Only)	Nr colonnine 13	kWh 78.045	Nr colonnine 21	kWh 163.842	Nr colonnine 28	kWh 156.849

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 28 colonnine alla data del 31 dicembre 2023.

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 ha iniziato a operare come rivenditore nel mercato dell'energia elettrica. La Business Unit Energia è stata creata utilizzando le risorse operative già esistenti all'interno dell'azienda, con una condivisione quasi totale con il settore delle telecomunicazioni.



Nel mese di gennaio 2018, Convergenze ha ottenuto la qualifica di Operatore del Dispacciamento per il mercato dell'energia elettrica. Questo le ha consentito di offrire ai propri clienti un servizio diretto, senza intermediazioni, garantendo 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 settore ha conosciuto una rapida crescita, passando dai

60 servizi attivi nel primo anno di attività a oltre 1000 attivi al 31 dicembre 2021, con molti di essi 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.

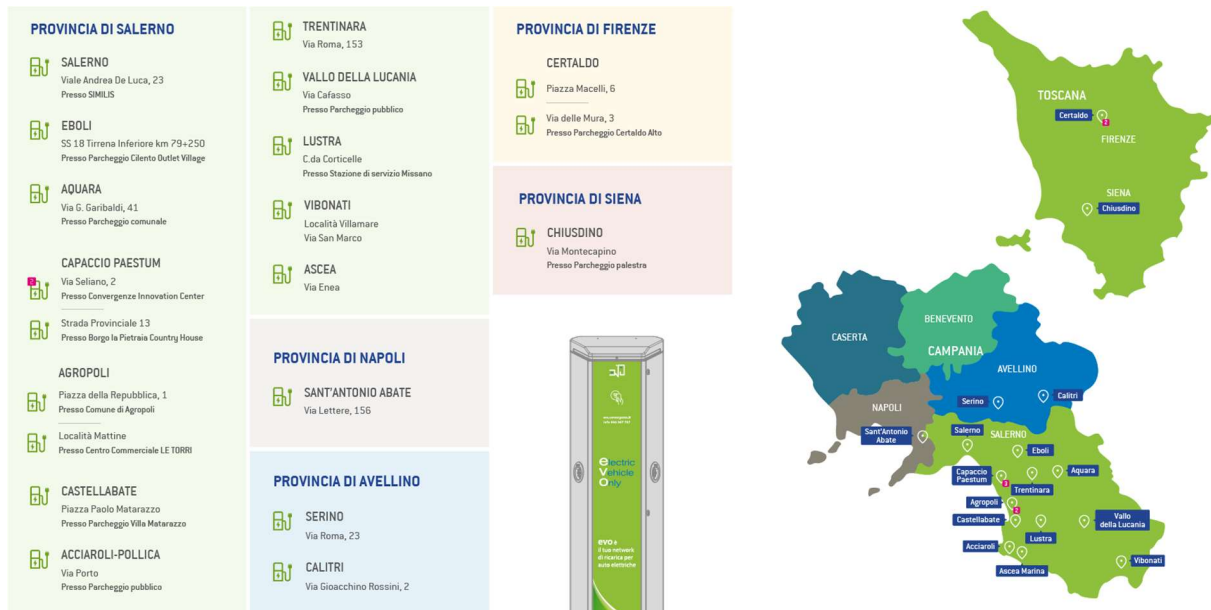


Network EVO (Electric Vehicles Only)

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 2023 Convergenze ha investito circa Euro 1,5 milioni, di cui 900.000 per la fibra ottica e 600.000 per gli assets WiFi e 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 2023, per 9.200 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 Castel San Lorenzo, del Comune di Ogliastro Cilento, Torchiara, Bellosguardo, Castelcivita, Aquara e Sapri.

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 2023, risultano 28 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

Nel corso del 2023, il reparto dedicato ha continuato l’attività di R&S finalizzata allo studio di nuovi prodotti e al miglioramento dei servizi offerti, ottenendo risultati soddisfacenti sia in riferimento alla BU TLC sia alla BU Energia.

I risultati di tali attività si sono concretizzati nello sviluppo e attivazione di una nuova piattaforma di cloud storage basata su OpenStack Swift, nel tentativo di ampliare le potenzialità con sviluppi core sulla piattaforma al fine di creare e offrire ai clienti servizi accessibili via App. Il processo di migrazione sul cloud storage è iniziato nel secondo semestre 2023 e, secondo le tempistiche previste, si dovrebbe concludere nel primo semestre 2024.

L’aspetto di cyber security rimane centrale nel processo di continuo monitoraggio del traffico internet e delle attività aziendali. In tale prospettiva, la piattaforma SIEM Wazuh si sta rivelando un elemento centrale di monitoraggio, prevenzione e contrasto di potenziali cyber-attack di cui le imprese sono quotidianamente target.

Le attività di R&S sono, altresì, proseguite in ambito LoRaWan, un protocollo di comunicazione wireless a lungo raggio e 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 alla base è stata affinata nel corso degli anni grazie alla collaborazione tra Convergenze e l'Università di Salerno. Seguendo i piani di sviluppo aziendale, infatti, il progetto di R&S è cresciuto migliorando la propria competitività ed è stato reso disponibile per studi sul campo attraverso i quali la Società ha consolidato architettura e struttura della base code.

Nel corso del 2023, Convergenze S.p.A. SB in collaborazione con Suez Italy S.p.A, fornitore di tecnologia Cloud, ha realizzato la rete LoRaWan ed il sistema di telelettura della città di Salerno con il monitoraggio di oltre 11.000 contatori. Sempre nel settore della sensoristica è stato consegnato e messo in produzione il progetto con il CNR di Cosenza per la realizzazione di una rete LoRaWan per la fornitura di sensoristica GPS, inclusa la soluzione cloud per il progetto di ricerca "Tech4you - Technologies For Climate Change Adaptation And Quality Of Life Improvement".

Le attività di R&S hanno permesso l'inizio del progetto denominato "Acque Pulite", il quale ha l'obiettivo di fornire uno strumento per il rilevamento degli sversamenti nei corsi di acqua dolce sfruttando la tecnologia LoRaWan, il sistema cloud e la combinazione di una serie di sensori. Tale progettualità sta proseguendo con una sperimentazione sul campo per acquisire sempre più dati finalizzati all'elaborazione di una soluzione commerciale. L'acquisito di un nuovo kit dà fiducia al progetto e la Società si augura l'inizio di una sperimentazione nel corso del 2024 o del 2025 in collaborazione con gli Enti interessati.

Il lavoro di R&S si è ampliato anche in ambito di Intelligenza Artificiale (IA). Sfruttando le potenzialità ed il modello di OpenAI, ha portato l'attivazione dell'assistente virtuale Kiri sul sito web di Convergenze. L'assistente virtuale anticipa il personale del customer care nella chat testuale e/o vocale con il cliente, fornendo informazioni di carattere informativo, commerciale e personale come fatture, pagamenti e informazioni su ticket. Proseguendo in tale settore di sviluppo, nel 2024 si intende integrare ulteriori funzionalità di Intelligenza Artificiale generativa a supporto della normale operatività di tutta la Società.

Infine, Convergenze S.p.A. SB ha portato sul mercato la propria esperienza in termini di Cyber Security diventando partner di due dei fornitori leader sul mercato. L'obiettivo è quello di fornire una soluzione che assicuri consapevolezza, sicurezza e monitoraggio ai propri clienti attraverso soluzioni NGFW e XDR. Il dipartimento di R&S è attualmente impegnato a creare, con la collaborazione dei partner individuati, una soluzione commercialmente flessibile e tecnicamente valida, ma soprattutto sicura, che venga incontro alle sempre più stringenti necessità delle nuove direttive NIS 2 ed alle politiche "Zero Trust".

La supply chain

Le tipologie di fornitori

BU TLC - Per le attività e i servizi della BU TLC Convergenze utilizza la propria infrastruttura FTTH e WiFi oltre ad acquistare interconnessione da terzi. Attualmente il rapporto degli utenti su propria rete rispetto a quella acquistata esternamente è pari al 50%. I fornitori principali sono TIM, Infratel, Fastweb e Openfiber.

BU Energia - Per erogare i servizi della BU Energia, la Società acquista energia elettrica in qualità di operatore del dispacciamento e gas in qualità di utenti del bilanciamento (shipper). Per quanto riguarda l'energia elettrica, Convergenze acquista la materia prima direttamente sul mercato elettrico, attraverso acquisti quotidiani in borsa o tramite acquisti a PCE con il fornitore BayWa Re Energy. Le quote rimanenti vengono acquistate dal fornitore Terna S.p.a. Gli acquisti della materia prima del gas avvengono prevalentemente dal fornitore Snam S.p.a.

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 2023 la Società ha collaborato con Associazioni del territorio, tra cui Croce Rossa Italiana e Unitali per sostenere progettualità e iniziative a sostegno di soggetti con disabilità.

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 Rebecca	Consigliere e Responsabile di impatto
Teresa Palladino	Consigliere
Paolo Pescetto	Consigliere
Giancarlo Manzi	Consigliere
Marco Ferretti	Consigliere Indipendente
Collegio Sindacale	
Giosuè Manguso	Presidente
Simone Lo Giudice	Sindaco Effettivo
Fabio Spagnuolo	Sindaco Effettivo

Società di revisione: Deloitte & Touche SpA.

Deleghe e poteri

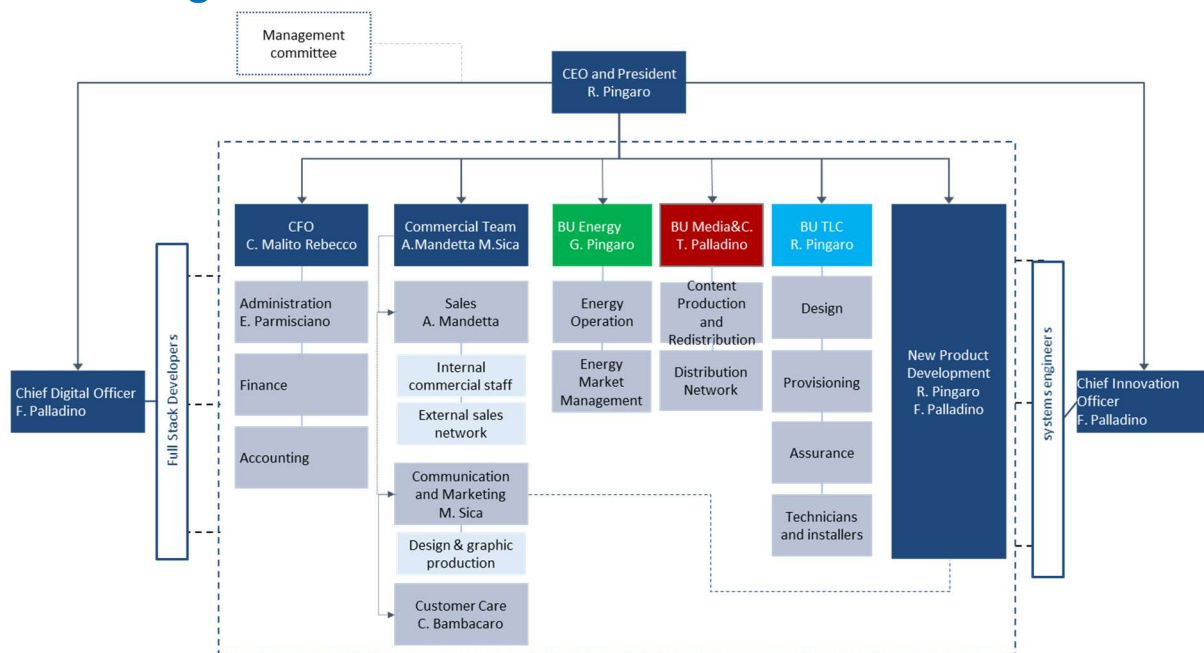
In data 17 ottobre 2020 è stato nominato il Consiglio di Amministrazione - ed il relativo Presidente. Al fine di garantire il funzionamento snello e flessibile dell'organo amministrativo e la massima efficacia operativa della Società è stato conferito al Presidente del Consiglio di Amministrazione, nonché 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 2023, 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 2023, 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. Analogamente, non si sono verificati episodi di data breaching.

Nel febbraio 2023 il MISE ha sollevato una contestazione riguardante presunte inadempienze amministrative. In data 21 giugno 2023 si è tenuta la prima udienza presso la Prima Sezione Civile del Tribunale di Salerno nell'ambito del contenzioso instaurato dalla Società. Al termine di quest'ultima, il giudice dott.ssa Valentina Ferrara, acquisiti ulteriori elementi probatori, ha determinato la sospensione del provvedimento sanzionatorio e rinviato la discussione per la decisione al 30 ottobre 2024.

5.4 Compliance

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

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2023, 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 2023 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 S.p.A SB 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 ha operato durante il 2023 è stato caratterizzato da un sostanziale ritorno a condizioni di normalità nel mercato nel quale ha operato la BU Energia mentre, con riferimento alla BU TLC, la Società ha proseguito nell'ampliamento della capacità produttiva degli asset strategici FTTH, WiFi e data center. Vengono di seguito sintetizzati gli aspetti principali dei mercati in cui Convergenze opera, evidenziati ed approfonditi in maggior dettaglio nel Bilancio di esercizio 2023.

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 2023 i 9.200 km (+1694 vs FY2022) di fasci posati, contro i 7.500 m presenti al 31 dicembre 2022.

Energia

Nel 2023, i prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale hanno seguito un trend al ribasso, in linea con le fluttuazioni dei prezzi delle materie prime. Dopo un periodo di forti aumenti nel 2022, che hanno portato il prezzo del gas naturale nei principali hub europei a un livello record

di 2,49 €/smc, si è osservata una graduale discesa fino a circa 0,35 €/smc nel secondo e terzo trimestre del 2023. Questa tendenza è stata poi seguita da una stabilizzazione intorno a una media di circa 0,39 €/smc.

Tuttavia, nell'ottobre dello stesso anno si è verificato un aumento significativo, causato da fattori ciclici e dalle tensioni crescenti in Medio Oriente. Nonostante ciò, grazie alla capacità di diversificare le fonti di approvvigionamento e alla presenza di scorte sufficienti, i fornitori sono riusciti a mantenere prezzi accettabili. Già a partire dal mese di novembre, i valori di mercato hanno iniziato a diminuire gradualmente. Analogamente, il Prezzo Unico Nazionale dell'energia elettrica (PUN) ha seguito un andamento simile, con una progressiva riduzione all'inizio dell'anno, seguita da un aumento a seguito delle tensioni in Medio Oriente, e un successivo ritorno ai livelli precedenti nei mesi successivi.

Gli ultimi mesi del 2023 hanno evidenziato alcuni trend chiari per il mercato energetico italiano: il numero di passaggi al Mercato Libero è cresciuto, con molti consumatori che hanno scelto di anticipare la fine del mercato tutelato per scegliere un nuovo fornitore.

All'inizio del 2024 si registra la fine del mercato tutelato dell'energia, concludendosi il 1° Gennaio per il gas e il 1° Luglio per il power. Di conseguenza nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas si sono inseriti ulteriori nuovi attori: gli operatori telefonici. Già da qualche tempo alcune aziende del settore di telefonia, infatti, si sono affacciate sul mercato, proponendo delle offerte in collaborazione con dei fornitori specializzati.

In questo contesto generale Convergenze ha proseguito il suo percorso di crescita graduale, coniugando la qualità dell'infrastruttura per ciò che concerne i servizi di telefonia trasmissione dati con un approccio totalmente centrato sul cliente per quanto attiene a tutti i servizi offerti. L'aumento della concorrenza nelle aree strategiche di affari di Convergenze è considerato fisiologico visti i recenti cambiamenti sopra citati, qualità dell'infrastruttura e del servizio e prossimità al cliente sono e continueranno a essere i fattori critici di successo su cui Convergenze investirà convintamente.

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

Uno degli obiettivi strategici di Convergenze è quello di arrivare a essere riconosciuta come un'azienda operante a livello nazionale, estendendo il proprio presidio e la propria presenza territoriale su tutto il territorio italiano. Per perseguire questa strategia, l'azienda ha aperto nuove sedi a Poggibonsi (SI), un punto di presenza commerciale a Pinzolo (Madonna di Campiglio, TN) e un altro punto di presenza commerciale ad Atripalda (AV) nel 2020.

Queste iniziative mirano a consolidare le relazioni già esistenti con i territori in questione e a replicare il modello di business di successo di Convergenze. Attraverso il potenziamento della

propria rete commerciale, l'azienda intende individuare nuove aree di presenza, ampliando così la sua copertura territoriale e avvicinandosi all'obiettivo di essere riconosciuta come un operatore nazionale.

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 individuati come persone o gruppi che hanno interessi o aspettative riguardo a un'impresa e che possono essere influenzati positivamente o negativamente dalle sue attività. Gli interessi rappresentano valori per gli individui o i gruppi, ma non tutti hanno la stessa rilevanza e pertanto non devono essere trattati uniformemente. I diritti umani meritano particolare attenzione in quanto sono garantiti dalle leggi internazionali e rappresentano i diritti fondamentali di tutti gli individui.

La corretta identificazione e gestione degli stakeholder sono cruciali per le imprese in quanto consentono di comprendere meglio le loro esigenze, aspettative e preoccupazioni. Ciò facilita lo sviluppo di relazioni basate sulla fiducia e sulla comprensione reciproca, contribuendo così a migliorare la reputazione aziendale, a ridurre i rischi reputazionali e a promuovere la creazione di valore condiviso per tutte le parti interessate coinvolte.

Il coinvolgimento e il dialogo con gli stakeholder, noto come "stakeholder engagement", rappresenta un'attività essenziale e mirata a comprendere i loro interessi, aspettative e bisogni. Questo processo favorisce decisioni più informate e efficaci, consentendo una pianificazione strategica adeguata e il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Nel caso di Convergenze, gli stakeholder sono stati identificati considerando il settore di operatività dell'azienda, il suo modello di business, le relazioni esistenti e la sua presenza geografica. Durante il processo di individuazione delle tematiche materiali, sono stati presi in considerazione gli interessi degli stakeholder che 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 2023.

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

Come definiti dai GRI Standard, gli impatti si riferiscono agli effetti che un'organizzazione 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, alla sostenibilità. 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. La comprensione di tali impatti è essenziale per un'impresa in quanto consente di individuare rischi e opportunità significativi legati a tali impatti, i quali possono influenzare il valore complessivo dell'azienda e la sua capacità di perdurare nel tempo.

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	Le attività di Convergenze hanno un impatto significativo sull'ambiente in termini di consumi energetici e di conseguenti emissioni di CO2. Tuttavia, l'implementazione di politiche di efficientamento energetico e l'adozione di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili possono contribuire in modo significativo alla mitigazione di questi impatti e all'attenuazione degli effetti dei cambiamenti climatici.	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
		[Negativo]		
2	Utilizzo responsabile delle risorse	Gestione efficace del consumo di materie prime utilizzate nel processo produttivo / Lifecycle	Effettivo: rifiuti generati da Convergenze Diretto: legato alle sole attività dirette	GRI 306 Rifiuti

		(colonnine ricarica) . Riciclaggio / riutilizzo	Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
		[Negativo]	Previsto in quanto connesso a processi attuali	
S Sociali				
3	Occupazione, gestione risorse umane e sviluppo delle competenze	I dipendenti e collaboratori sono fondamentali per raggiungere gli obiettivi aziendali. Gestire questa risorsa in modo efficace, anche tramite formazione e opportunità di crescita professionale, non solo favorisce la creazione di posti di lavoro, ma aiuta anche a trattenere i talenti e a mantenere bassi i tassi di rotazione del personale.	Effettivo: formazione mirata allo sviluppo delle competenze	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 404 Formazione e Istruzione
			Previsto in quanto connesso al business	
		[Positivo]		
4	Ambiente di lavoro: welfare e pari opportunità	L'adozione di forme organizzative e strumenti di welfare che favoriscono un migliore equilibrio tra vita personale e professionale può migliorare l'ambiente di lavoro e contribuire a potenziare le performance economiche dell'impresa.	Effettivo: tutela attraverso il Codice Etico aziendale	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 405 Diversità e pari opportunità
			Previsto in quanto connesso al business	
		[Positivo]		
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	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	
		[Negativo]		
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 con il modello di business.	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura	Tema materiale rendicontato con GRI 2
			Tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
		[Negativo]		

			Previsto in quanto connesso a processi attuali	
7	Qualità, sicurezza e continuità del servizio	Il settore di attività richiede di garantire il rispetto degli standard riguardanti la sicurezza e la continuità del servizio per soddisfare le esigenze della clientela. La qualità del servizio si riflette nella soddisfazione del cliente e nella capacità di rispondere prontamente ed efficacemente alle sue 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 valutazione della sicurezza dei dati e la protezione delle informazioni deve tener conto della rilevanza degli aspetti e degli impatti, specialmente per quanto riguarda 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 comunità e del territorio	Contributo allo sviluppo locale (economico - sociale - ambientale) - Educazione ambientale - Coinvolgimento della comunità locale - iniziative e progetti di responsabilità sociale sul	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 413 Comunità locali

		territorio. Si tratta di aspetti peraltro compresi tra gli obiettivi di beneficio comune di Convergenze, quale Società Benefit	Previsto in quanto connesso a processi attuali	
		[Negativo]		
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	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	
		[Positivo]		
13	Generazione e distribuzione di valore	La capacità di Convergenze di mantenere un equilibrio economico e finanziario è essenziale per garantire la sua continuità operativa e la distribuzione del valore economico generato ai propri stakeholder.	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	
		[Positivo]		
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)	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	
		[Positivo]		

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

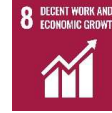
Utilizzo responsabile delle risorse
Gestione responsabile e sostenibile della supply chain
Marketing e comunicazione responsabile
Investimenti: innovazione e infrastrutture

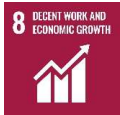
7.3 Obiettivi ed azioni

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

Per raggiungere gli obiettivi strategici, è cruciale integrare gli obiettivi sociali e ambientali. A tal fine, è stata condotta un'analisi per verificare la coerenza delle linee strategiche di business con gli obiettivi di beneficio comune definiti come Società Benefit, nonché con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, adottata nel 2015. Sono stati individuati e evidenziati alcuni SDGs e relativi target che Convergenze considera prioritari in termini di impegno.

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

Convergenze si impegna a soddisfare una vasta gamma di clienti, inclusi imprese, piccole imprese, Pubblica Amministrazione, associazioni e retail. Il nostro obiettivo principale è offrire servizi di alta qualità attraverso un'infrastruttura proprietaria per la telefonia e la trasmissione dati, insieme alla fornitura di gas e luce a tariffe convenienti e trasparenti. Mantenere una comunicazione chiara e essere sempre disponibili per i clienti è un elemento fondamentale per il nostro successo, garantendo un servizio affidabile e orientato alle loro esigenze.

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 espone anche il proprio approccio alla gestione del rapporto con il consumatore, focalizzandosi sull'assistenza alla clientela e sulla gestione dei reclami. L'obiettivo è garantire che il Cliente non sia mai lasciato solo e che sia assistito per tutta la durata del rapporto contrattuale, al fine di promuovere la fidelizzazione.

La Carta fornisce informazioni dettagliate riguardo allo schema contrattuale, alle procedure di attivazione e disattivazione del servizio, alla trasparenza delle condizioni economiche, al processo

di pagamento delle fatture, alle modalità di recesso, alla tutela del Cliente e ai vari canali di comunicazione disponibili con l'azienda.

I principi di uguaglianza ed imparzialità

Convergenze fornisce i suoi servizi seguendo il principio di uguaglianza di trattamento dei Clienti, senza fare distinzioni basate su sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Questo principio si applica anche tra diverse aree geografiche e categorie di Clienti, garantendo l'assenza di discriminazioni ingiustificate. Prestiamo particolare attenzione e cura nell'erogare i nostri servizi a vantaggio di soggetti con disabilità, anziani e persone in situazioni di difficoltà.

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 si impegna costantemente nel miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali che siano funzionali a questo obiettivo. Nei rapporti con i Clienti, ci basiamo sul rispetto e sulla gentilezza, facilitando i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempire 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 2023 (Resoconto Annuale Call Center 2023, Resoconto Annuale Internet 2023, Resoconto Annuale Telefonia 2023).

Indicatori Call Center

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
			2021	2022	2023
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	13,3	9,8	11,4
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85,8%	91,4%	88,9%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	93,1%	94%	94,5%

Indicatori Servizio Internet

Indicatore	Descrizione indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
					2021	2022	2023
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	%	97,8%	100%	96,1%
			Media	Giorni solari	19	13	20
	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	%	99,5%	99,20%	99,6%
			Media	Giorni solari	13	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	%	98,1%	98,80%	96,1%
			Media	Giorni solari	20	21	23
Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6,4%	5,60%	7,94%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tasso di malfunzionamento	%	2,1%	2,40%	0,94%
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	21	17	16
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tempo medio di riparazione	Ore comprese quelle non lavorative	21	15	25
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	13,3	9,8	11,4
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85,8%	91,40%	88,98%

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
---------------	-----------------------

Convergenze ritiene che per gestire un rapporto corretto e trasparente con i propri clienti, sia essenziale definire una politica commerciale responsabile, che costituisca anche il punto di partenza per una comunicazione efficace. Di conseguenza, la strategia commerciale e di marketing adottata da Convergenze rappresenta un elemento centrale nello sviluppo del modello di business e riflette alcune delle caratteristiche distintive dell'azienda, come 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 riguarda la selezione del territorio in cui l'offerta dell'azienda può portare un significativo valore aggiunto. Ci impegniamo ad affiancare la crescita della nostra Società allo sviluppo dei servizi disponibili in quel territorio. Identifichiamo un punto di presenza fisico locale e coinvolgiamo personale commerciale del luogo, individui integrati nella comunità e consapevoli delle esigenze dei potenziali clienti. Questo ci consente di far percepire alle comunità il valore aggiunto offerto dai nostri servizi. 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 sia per quanto concerne la proposizione del bundle di servizi offerti. In quanto operatore integrato, Convergenze ha la capacità di adattare la propria offerta per rispondere al meglio alle esigenze della clientela. Nel corso degli ultimi anni, l'azienda ha notevolmente potenziato le attività di marketing e promozione, anche grazie all'apertura dei siti e-commerce dedicati ai prodotti delle sue due Business Unit.

Obiettivi ed attività di marketing

Nel corso del 2023 le strategie di marketing e comunicazione di Convergenze sono state pianificate e attivate con obiettivi a medio e lungo termine, implementando azioni sia online che offline e creando un circuito virtuoso per lo sviluppo aziendale.

Le attività di digital marketing hanno permesso di veicolare messaggi mirati ai nuovi clienti, di fidelizzare quelli esistenti e di migliorare i processi aziendali interni. L'aggiornamento costante delle piattaforme social dell'azienda ha consentito di raccontare le numerose attività aziendali, i prodotti e le offerte commerciali, mantenendo un dialogo costante con il pubblico. Contemporaneamente, le attività di marketing offline hanno contribuito ad aumentare la *brand awareness*, a presidiare i territori e a raggiungere target specifici attraverso strategie di comunicazione tradizionali come eventi, sponsorizzazioni e pubblicità su supporti fisici.

Questa integrazione tra strategie online e offline ha creato un effetto sinergico, potenziando l'impatto complessivo delle attività di marketing e comunicazione e contribuendo allo sviluppo aziendale nel medio e lungo termine.

Le principali attività di marketing offline hanno riguardato le affissioni nei territori di interesse strategico, la pubblicazione di publiredazionali 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 e tv campane.

Convergenze ha lanciato diverse iniziative di digital marketing per migliorare la propria presenza online. I principali strumenti strategici utilizzati sono stati la Rete di Ricerca e Display di Google, le campagne su YouTube in collaborazione con partner strategici e l'attività B2B su LinkedIn Ads. Tali iniziative sono state progettate e implementate al fine di rafforzare l'immagine aziendale, migliorare la qualità del traffico organico e attirare utenti di alta qualità. Parallelamente sono state avviate campagne di lead generation su Google Ads, Meta Ads e LinkedIn Ads, creando contenuti finalizzati a generare interesse nei potenziali consumatori. In particolare, il focus di tali campagne di visibilità si è focalizzato su promozioni specifiche come il Voucher PMI, l'offerta dei servizi internet tra cui X-Fibra, ConFibra, ConWIFI UWA, il nuovo servizio X-UWA e il servizio energia ConLUCE.

Per aumentare ulteriormente le acquisizioni sono state potenziate le attività di email marketing indirizzate ai clienti esistenti. In tal modo è stato possibile conseguire il duplice obiettivo di consolidare la brand image, ma anche incrementare le conversioni attraverso strategie di cross-selling. Infine, grazie alla strategia di digital marketing sono migliorati i risultati sull'eCommerce HOVIO che ha visto ampliare ulteriormente la base di clienti.

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 implica un impegno concreto per limitare gli impatti ambientali diretti derivanti dalle proprie attività, nonché il controllo dei comportamenti ambientali dei fornitori al fine di ridurre gli impatti indiretti, come le emissioni di gas serra. Questo include l'incentivazione del riciclo dei rifiuti e l'adozione di pratiche ambientali corrette.

Per Convergenze, l'attenzione all'ambiente e l'implementazione di pratiche ecologiche sono fondamentali. In qualità di azienda certificata ISO 14001, ci impegniamo fermamente a migliorare costantemente le nostre performance ambientali per tutelare il nostro pianeta. Ciò implica l'adozione di azioni concrete per limitare l'impatto delle nostre operazioni sull'ambiente, promuovere l'uso efficiente dell'energia, ridurre le emissioni di gas serra e gestire in modo responsabile le risorse naturali.

Inoltre, a seguito della valutazione dell'Ente CRIF Ratings, a ottobre 2023 la Società ha ricevuto la certificazione "Synesgy", la quale attesta un ESG Score di livello B. Tale punteggio indica che l'impresa possiede un distinto livello di adeguatezza rispetto ai principi ESG, in linea con le best practice nazionali e internazionali. Tale certificazione ha validità di un anno e non viene vista come un punto di arrivo ma come uno stimolante punto di partenza.

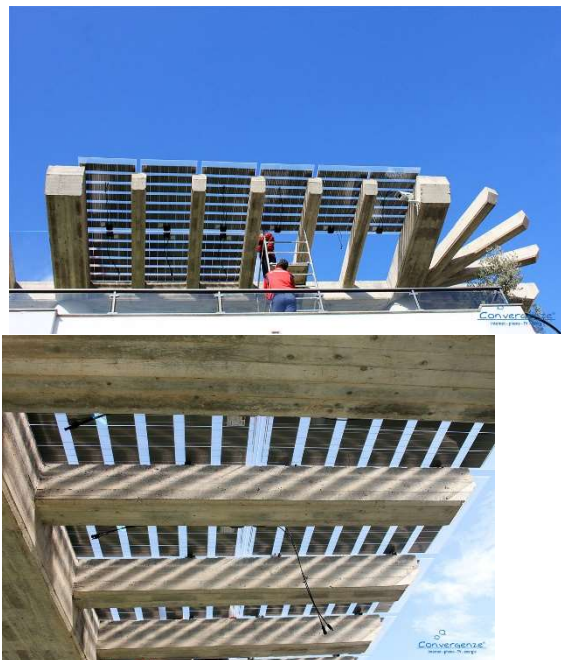
9.2 Energia ed emissioni

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.

Di seguito alcune immagini dell'impianto fotovoltaico della Società.



Energia consumata GJoule	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	1.781	2.159	2.889
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	294	300	283
Meno: energia prodotta da fotovoltaico ceduta in rete	-	-	-
Totale	2.075	2.459	3.183
Di cui da fonti rinnovabili	2.075	2.459	3.183
Carburanti			
Diesel (gasolio)	656	570	599
Benzina	146	132	114
Totale consumi	2.877	3.161	3.896
Di cui da fonti rinnovabili	2.075	2.459	3.183
Incidenza % energia da fonti rinnovabili	72%	78%	82%

Nel 2023 Convergenze ha consumato complessivamente 3.896 GJ, in lieve crescita rispetto agli esercizi precedenti. Tale aumento è giustificato principalmente da esigenze operative, in quanto la natura delle attività aziendali implica un inevitabile consumo energetico. Ciononostante, l'impegno per un utilizzo responsabile delle fonti energetiche della Società emerge chiaramente dall'incidenza dell'energia proveniente da fonti rinnovabili, la quale si attesta all'82% rispetto al 78% dell'anno precedente.

Convergenze, inoltre, continua a non utilizzare gas metano per il riscaldamento degli ambienti aziendali o per altri usi.

Nonostante l'aumento del consumo energetico, quindi, l'attenzione all'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili dimostra un approccio proattivo alla sostenibilità. Dando priorità all'uso di risorse pulite e rinnovabili è possibile ridurre l'impatto ambientale e contribuire alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Intensità dei consumi di energia

Intensità energetica	2021	2022	2023
Consumi energia / GJ (Gruppo)	2.877	3.161	3.896
Numero dipendenti	79	87	89
Indice intensità	36,42	36,33	43,77

Nel 2023 l'intensità energetica di Convergenze è aumentata rispetto agli anni precedenti con una crescita dei consumi energetici proporzionalmente maggiore rispetto alla crescita del personale. Tale dato è dovuto dall'aumento del numero di colonnine di ricarica EVO, della rete di fibra ottica e dei ponti radio.

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 tCO ₂	2021	2022	2023
---	------	------	------

Carburante/Diesel	46	41	43
Carburante/Benzina	10	9	8
Totale	56	50	51
Emissioni GHG Scope 2 (Market based) tCO2	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	-	-	-
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Market based	56	50	51

Emissioni GHG Scope 1 tCO2	2021	2022	2023
Carburante/Diesel	46	41	43
Carburante/Benzina	10	9	8
Totale	56	50	51
Emissioni GHG Scope 2 (Location based) tCO2	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	132	160	215
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Location based	188	210	266

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	2021	2022	2023
Gas metano distribuito	1.497	1.501	1.271
Network EVO (Electric Vehicles Only)	21	44	42

Totale emissioni GHG Scope 3	1.518	1.545	1.313
------------------------------	-------	-------	-------

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 il 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)		2021	2022	2023
CER	Descrizione			
Rifiuti pericolosi				
16.06.01	Batteria al Pd	20	35	33
15.01.10	Imballaggi con residui di sostanze pericolose	20	10	10
Totale rifiuti pericolosi		40	45	43
Rifiuti non pericolosi				
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	29	45	-
16.02.14	Apparecchiature fuori uso (UPS, alimentatori router antenne)	62	50	20
8.03.18	Toner per la stampa esauriti	5	20	6
17.04.05	Ferro e Acciaio	58	60	40
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	20	45	10
Totale rifiuti non pericolosi		174	220	76
Totale		214	265	119

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 igienico 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)	2021	2022	2023
Risorse idriche di terze parti / acquedotto			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	0,48	0,52	0,57
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
Totale	0,48	0,52	0,57

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
---------------	------

Il ruolo delle persone è cruciale per il funzionamento di Convergenze e tale consapevolezza influenza la cultura aziendale dell'impresa. Le competenze, l'ambiente lavorativo e la professionalità sono elementi fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di breve e lungo termine. Per questo l'azienda si impegna a sviluppare le abilità e le competenze di ogni dipendente per consentire loro di esprimere appieno il proprio potenziale e raggiungere il successo professionale.

Convergenze assicura che tutti i lavoratori abbiano pari opportunità, garantendo un trattamento equo basato sul merito e senza alcuna forma di discriminazione. Ciò avviene seguendo alcuni principi fondamentali:

- 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 socioeconomica, 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 attuare 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

La diversità arricchisce e stimola nuove idee, aumentando le possibilità di generare soluzioni innovative. Le persone provenienti da diverse culture, background sociali e generazionali, con abilità, competenze ed esperienze differenti, rappresentano un valore distintivo che favorisce il confronto tra molteplici prospettive. Questo permette di comprendere e anticipare i bisogni dei clienti e degli stakeholder.

Oggi le dipendenti di genere femminile rappresentano il 31,5% del personale di Convergenze, tale dato è riconducibile principalmente alle caratteristiche del settore e alla disponibilità delle competenze richieste.

Dipendenti per categoria / per genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Impiegati - Quadri	22	36	58	27	40	67	28	37	65
Operai	-	20	20	-	19	19	-	23	23
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89
%	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1,3%	1,3%	-	1,1%	1,1%	0,0%	1,1%	1,1%
Impiegati - Quadri	27,8%	45,6%	73,4%	31,0%	46,0%	77,0%	31,5%	41,6%	73,0%
Operai	-	25,3%	25,3%	-	21,8%	21,8%	0,0%	25,8%	25,8%
Totale	27,8%	72,2%	100,0%	31,0%	69,0%	100,0%	31,5%	68,5%	100,0%

Il maggior numero dei dipendenti si colloca nella fascia di età dai 30 ai 50 anni (78,7% nel 2023).

Dipendenti per fascia età / genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1	2	3	3	5	8	2	5	7

Da 30 a 50 anni	18	46	64	18	48	66	20	50	70
Oltre 50 anni	3	9	12	6	7	13	6	6	12
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89
(%)	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1,3%	2,5%	3,8%	3,4%	5,7%	9,2%	2,2%	5,6%	7,9%
Da 30 a 50 anni	22,8%	59,5%	82,3%	20,7%	55,2%	75,9%	22,5%	56,2%	78,7%
Oltre 50 anni	3,8%	10,1%	13,9%	6,9%	8,0%	14,9%	6,7%	6,7%	13,5%
Totale	27,8%	72,2%	100%	31,0%	69,0%	100,0%	31,5%	68,5%	100,0%

Dipendenti per categoria / fascia età	2021				2022				2023			
	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	-	1		1
Impiegati - Quadri	2	46	10	58	7	48	12	67	5	46	14	65
Operai	1	17	2	20	1	17	1	19	2	19	2	23
Totale	3	64	12	79	8	66	13	87	7	66	16	89
%	2021				2022				2023			
	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%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
Impiegati - Quadri	2,5%	58,2%	12,7%	73,4%	8,0%	55,2%	13,8%	77,0%	5,6%	51,7%	15,7%	73,0%
Operai	1,3%	21,5%	2,5%	25,3%	1,1%	19,5%	1,1%	21,8%	2,2%	21,3%	2,2%	25,8%
Totale	3,8%	81,0%	15,2%	100,0%	9,2%	75,9%	14,9%	100,0%	7,9%	74,2%	18,0%	100,0%

I congedi di maternità

Tutti i dipendenti di Convergenze hanno diritto al congedo di maternità / paternità. Nel 2023 hanno usufruito del congedo parentale un numero totale di 3 dipendenti tra cui 2 donne e un uomo con un tasso di rientro al lavoro del 100%.

Congedi	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di Dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità e paternità	22	57	79	27	60	87	28	61	89
Nr dipendenti che hanno usufruito del congedo	1	-	1	3	-	3	2	1	3
Giorni	180	-	180	207	-	207	259	5	264
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità, per genere	1	-	1	3	-	1	2	1	3
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	2	1	3
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere	100%	-	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%	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.

	2021	2022	2023
Impiegati	97,9%	92,4%	94,7%
Quadri	70,6%	67,8%	71,3%

Assunzioni e turnover

Nel corso dell'anno, Convergenze ha affrontato dinamiche di mercato in continua evoluzione, le quali hanno reso necessarie delle modifiche nella composizione risorse umane, al fine di garantire la redditività e la sostenibilità a lungo termine della nostra azienda.

Nonostante l'aumento complessivo del numero di dipendenti, le assunzioni nel 2023 sono leggermente diminuite rispetto ai due anni precedenti. Questo aggiustamento nelle assunzioni riflette l'attenzione all'efficienza operativa per migliorare la produttività. Convergenze, investendo nello sviluppo dei dipendenti, mira a massimizzare il valore offerto agli stakeholder, promuovendo al contempo una cultura aziendale solidale e inclusiva.

Assunzioni per classi di età	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	1	1	2	2	4	-	2	2
Da 30 a 50 anni	4	7	11	2	8	10	1	3	4
Oltre 50 anni	-	1	1	1	-	1	-	1	1
Totale	4	9	13	5	10	15	1	6	7

Cessazioni per classi di età	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Da 30 a 50 anni	-	1	1	-	4	4	-	4	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	3	3	-	-	-
Totale	-	1	1	-	7	7	-	5	5

Motivo di cessazione per classi di età	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Uscite volontarie	-	1	1	-	5	5	-	2	2
Pensionamento	-	-	-	-	2	2	-	-	-
Licenziamento	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Altro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	-	1	1	-	7	7	-	5	5

Tassi turnover	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Turnover negativo/ uscite	-	2,0%	1,5%	-	12,3%	8,9%	-	8,3%	5,7%
Turnover positivo/ ingressi	22,2%	18,4%	19,4%	22,7%	17,5%	19,0%	3,7%	10,0%	8,0%
Turnover complessivo	22,2%	16,3%	17,9%	22,7%	5,3%	10,1%	3,7%	1,7%	2,3%

10.3 Formazione

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

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.

Nel 2021 e 2022 l'attività di formazione è stata limitata a causa delle restrizioni legate al contenimento della pandemia di Covid-19. Come si evince dai dati, durante il 2023 le attività formative sono avvenute regolarmente.

Ore di formazione per dipendente	2021			2022			2023		
Ore totali di formazione	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Impiegati	56	56	112	27	40	67	71	162	233
Operai	-	-	-	-	19	19	-	198	198
Totale	56	56	112	27	60	87	71	360	431
Ore medie di formazione	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	1,0	1,0	-	-	-
Impiegati	2,5	1,6	1,9	1,0	1,0	1,0	2,5	4,4	3,6
Operai	-	-	-	-	1,0	1,0	-	8,6	8,6
Totale	2,5	1,0	1,4	1,0	1,0	1,0	2,5	5,9	4,8

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

Data l'attenuazione della pandemia e la rilevante diminuzione delle nuove infezioni da Coronavirus, il protocollo di Sicurezza Covid-19 non risulta attivo.

Infortuni e malattie professionali

Nel triennio 2021-2023 non sono stati registrati casi di malattie professionali, ma si sono verificati 4 infortuni, di cui uno in itinere.

I dati riportati non includono 2021 e 2022 in quanto nel biennio non si sono verificati né malattie professionali né infortuni. Tuttavia, tutti gli infortuni avvenuti durante il 2023 sono di natura lieve e si sono verificati a causa di circostanze casuali. Nessun infortunio ha provocato danni permanenti.

Infortuni sul lavoro	2023

Infortuni mortali	-
Infortuni gravi	-
Altri infortuni	4
Totale infortuni registrati	4
di cui: Incidenti in itinere	1
Totale ore lavorate	139,769
Giorni assenza per infortuni (Nr.)	36
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	0,26

Giorni di assenza per tipologia (Nr)	2023
Infortuni	36
Malattie	662
Congedi (maternità – parentali)	418
Altro	-
Totale	1,116

11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA

11.1 Il valore economico generato e distribuito

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

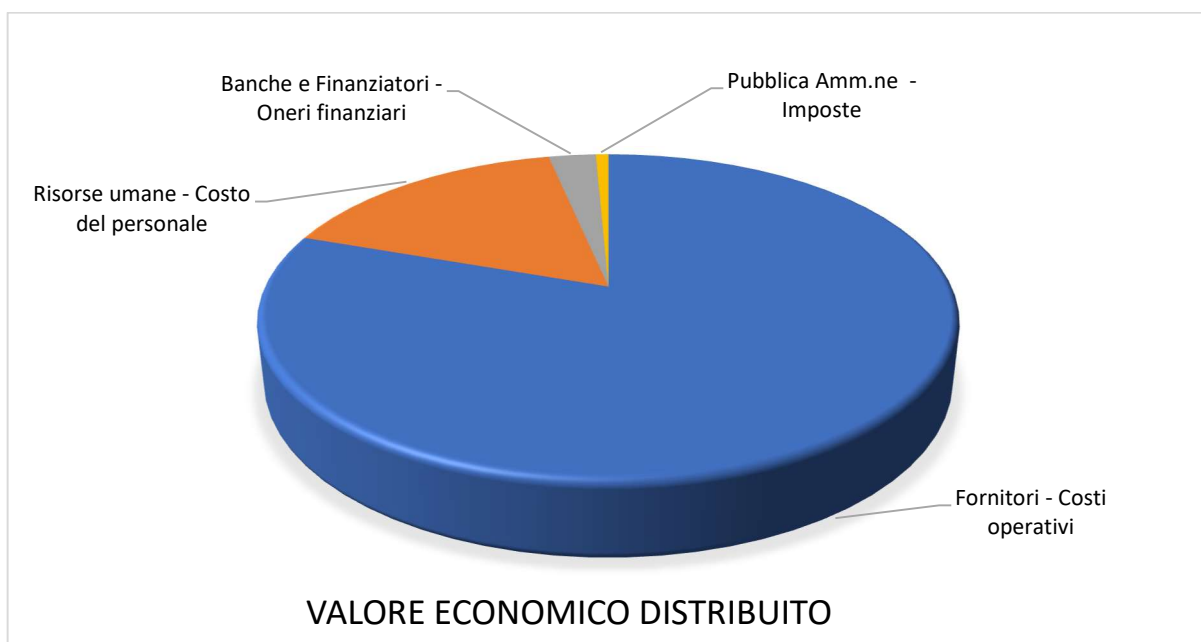
Il prospetto riportato in calce evidenzia il Valore generato e distribuito ed è stato rielaborato sulla base del conto economico del periodo di riferimento. L'obiettivo è quello di evidenziare il valore economico direttamente generato da Convergenze e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed 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)	2021*	2022	2023
----------------------------------	-------	------	------

Valore economico generato	18.946.012	28.228.396	22.818.910
Fornitori - Costi operativi	14.597.365	24.165.808	16.289.762
Risorse umane - Costo del personale	2.542.267	2.863.670	3.310.420
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	260.207	351.098	531.098
Erario – Imposte	42.320	-	142.072
Dividendi distribuiti – Azionisti	-	-	-
Valore economico distribuito	17.442.159	27.380.576	20.273.352
Valore economico trattenuto	1.503.853	847.820	2.545.558

*Dati aggiornati rispetto a Bilancio di Sostenibilità precedente



11.2 Gli investimenti

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

La voce dell'Attivo 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, Castelvita 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 2023 è stato pari a circa Euro 900.000.

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 600.000. Si è, inoltre, continuato ad investire nel potenziamento del network di ricarica EVO, destinando circa Euro 76.000 allo sviluppo della rete.

Dal punto di vista dell'incremento delle immobilizzazioni immateriali, si segnala che nel corso dell'esercizio 2023, la Società ha aumentato l'impegno di spesa per le attività di R&S, capitalizzando ulteriori Euro 124.000.

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