



Bilancio di Sostenibilità 2024

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	13
	4.3 Modello di business	14
	4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale.....	28
5.	IL GOVERNO DELL'AZIENDA E LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS.....	30
	5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali.....	30
	5.2 Gestione e controllo dei processi.....	33
	5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni.....	39
	5.4 Compliance	41
6.	STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ.....	43
	6.1 Convergenze società benefit	43
	6.2 Scenario di mercato	46
	6.3 Le linee guida strategiche	48
7.	ANALISI DI MATERIALITÀ.....	51
	7.1 Gli stakeholder	51
	7.2 L'analisi di materialità	52
	7.3 Obiettivi ed azioni	58
8.	QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE	61
	8.1 I clienti di Convergenze	61
	8.2 La qualità del servizio – La carta dei servizi	61
	8.3 Emissioni elettromagnetiche.....	67
	8.4 La relazione con il cliente	68
	8.5 Il marketing responsabile sul territorio	68
9.	L'AMBIENTE	71
	9.1 La sostenibilità ambientale	71
	9.2 Energia ed emissioni	71
	9.3 Utilizzo responsabile delle risorse	75

10.	LE PERSONE	78
10.1	La gestione delle risorse umane	78
10.2	Le risorse umane	79
10.3	Formazione	84
10.4	Salute e sicurezza sul lavoro	85
11.	LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA	89
11.1	Il valore economico generato e distribuito	89
11.2	Gli investimenti	90
12.	INDICE DEI CONTENUTI GRI	92
	GRI Standards – Informativa generale	92
	GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici	94
13.	GLOSSARIO	97

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

	2-22		ESRS 2 SBM-1 §40 (g)
---	------	---	----------------------

Gentili Stakeholder,

è con sincera gratitudine e senso di responsabilità che Vi presentiamo il Bilancio di Sostenibilità di Convergenze relativo all'anno 2024, con l'obiettivo di condividere in modo chiaro e trasparente il nostro impegno verso la promozione di un futuro più equo, sostenibile e inclusivo.

L'anno appena concluso rappresenta una pietra miliare nel percorso evolutivo della nostra Società. Nel corso del 2024, abbiamo infatti portato a termine il processo di valutazione e miglioramento che ci ha condotti all'ottenimento della Certificazione B Corp™, ufficializzata nei primi giorni del gennaio 2025. Questo importante riconoscimento che conferma e rafforza la nostra volontà di unire l'efficienza imprenditoriale a un impatto positivo sulle persone, sul pianeta e sul territorio, è frutto di un lavoro condiviso, profondo e trasversale che ha coinvolto tutte le nostre aree operative.

Sempre nell'anno appena trascorso, abbiamo portato avanti un'operazione strategica di crescita che ha rafforzato ulteriormente la nostra capacità di agire con efficacia e vicinanza rispetto ai bisogni delle comunità e dei territori in cui operiamo.

Come impresa attiva nei settori delle telecomunicazioni, dell'energia e del gas naturale, riconosciamo la nostra responsabilità nel contribuire alla transizione energetica e allo sviluppo di soluzioni innovative e sostenibili. Lavoriamo per generare valore nel lungo periodo, integrando l'innovazione tecnologica con una visione attenta alle esigenze ambientali e sociali.

Il nostro modello di impresa, ispirato ai principi delle Società Benefit, ci guida quotidianamente nel perseguire obiettivi che vanno oltre il profitto, generando benefici concreti e misurabili per tutti gli stakeholder. Le Finalità di Beneficio Comune, incluse nel nostro Statuto, rappresentano un punto fermo nella definizione delle nostre strategie e delle nostre azioni.

Attraverso questo Bilancio desideriamo raccontare in modo trasparente i risultati raggiunti, le sfide affrontate e le prospettive che ci attendono, ma anche rafforzare il dialogo con tutti Voi, nella convinzione che la sostenibilità sia un percorso condiviso, fatto di ascolto, collaborazione e responsabilità.

Un sentito ringraziamento va a tutto il team di Convergenze, la cui dedizione e passione continua a rappresentare la forza propulsiva del nostro cammino, dando forma ad un'impresa capace di guardare lontano senza dimenticare le proprie radici.

Con l'auspicio che possiate trovare in queste pagine un racconto autentico e stimolante del nostro impegno, Vi auguro buona lettura.

Con stima e partecipazione,

Rosario Pingaro

Presidente del Consiglio di Amministrazione

2. DATI DI SINTESI

	Unità di misura	2021	2022	2023	2024
Valore generato	Euro milioni	18,9*	28,2	22,8	26,6
Valore distribuito	Euro milioni	17,4	27,3	20,3	22,6
Clienti – Servizi attivi BU TLC	Nr	42.429	44.057	51.099	56.239
Clienti – Servizi attivi BU Energia	Nr	10.855	9.863	10.852	11.675
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili erogata	kWh	46.268.255	48.056.606	42.109.345	48.065.461
Tempo di attivazione servizi di telecomunicazione (con intervento tecnico)	% rispetto a termini previsti da contratto	97,8%	100%	96,1%	91.10%
Tempo di attivazione servizi di telecomunicazione (senza intervento tecnico)	% rispetto a termini previsti da contratto	-	-	-	98.95% ¹
Tasso malfunzionamento Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	6,4%	5,60%	7,94%	2.68%
Tempo medio riparazione malfunzionamenti - Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Ore (comprese quelle non lavorative)	21	17	16	13
Numero dipendenti	Nr	79	87	89	99
Turnover complessivo (assunzioni al netto cessazioni)	%	17,9%	10,1%	2,3%	10,1%
Infortuni sul lavoro	Nr	-	-	4	-
Energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili	%	100%	100%	100%	100%
Emissioni dirette (carburante autoveicoli)	tCO ₂ e	56*	50	51	34
Emissioni indirette (GHG Scope 3)	tCO ₂ e	1.518	1.545	1.313	1.177

*Dati aggiornati rispetto a Bilancio di Sostenibilità precedente

¹ Come da delibera delibera156/23/CONS

3. NOTA METODOLOGICA

	2-1 2-2 2-3 2-4 2-5 2-14		ESRS 1 5.1; ESRS 2 BP-1 §5 (a) and (b); ESRS 1 §73; ESRS 2 BP-2 §13, §14 (a) to (b); ESRS 2 GOV-5 §36; IRO-1 §53 (d).
---	---	---	--

Il Bilancio di Sostenibilità di Convergenze S.p.A. SB (“Convergenze” o “Società”), redatto annualmente, contiene le informazioni relative alle questioni di sostenibilità declinate nei 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 risulta neppure tra gli enti soggetti all’osservanza obbligatoria della “Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD” (Direttiva 2022/2464) che sostituisce proprio la precedente “Non Financial Reporting Directive – NFRD” (Direttiva 2014/95/UE).

In tale contesto, gli ESRS, sviluppati dall’EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), rappresentano il nuovo quadro di riferimento normativo per la rendicontazione di sostenibilità a livello europeo, introdotto dalla CSRD. A supporto delle organizzazioni nell’allineamento tra i diversi standard, EFRAG ha elaborato una mappatura che evidenzia i punti di convergenza tra gli standard europei (ESRS) e i principali standard internazionali GRI Standards. Questa attività di armonizzazione mira a favorire una maggiore coerenza tra i quadri di rendicontazione, semplificando al contempo gli obblighi informativi per le imprese.

Pertanto, il presente Bilancio di sostenibilità è redatto su base volontaria ed è stato redatto facendo riferimento ai GRI Sustainability Reporting Standards come definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), adottando l’opzione di rendicontazione “with reference to”. Tuttavia, in questo documento viene comunque fornita, ove possibile, una semplice corrispondenza tra i contenuti rendicontati secondo gli Standard GRI (opzione scelta per la redazione del report) e i nuovi European Sustainability Reporting Standards – ESRS, così come rielaborati dall’ente citato, al mero scopo illustrativo.

Il documento si basa sui principi fondamentali previsti dagli standards prescelti — rilevanza, coinvolgimento degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza — che guidano la selezione e la presentazione delle tematiche materiali.

Per garantire la qualità delle informazioni riportate, sono stati inoltre seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, precisione, tempestività, chiarezza e verificabilità.

La metodologia adottata ha previsto l’utilizzo mirato di specifici Standards GRI, o di parti di essi, che vengono richiamati nei singoli capitoli del Bilancio e riepilogati nel GRI Content Index in calce al documento.

I GRI Standards consentono alle imprese di rendicontare le informazioni sugli impatti più significativi delle loro attività e relazioni di business, sull’economia, l’ambiente, le persone, 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 2024, 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 i relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come infra descritto nel capitolo relativo "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, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024) e include, a fini comparativi, i dati dei due precedenti esercizi al fine di permettere il confronto nel tempo e la loro valutazione.

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 28/05/2025 e non è stato assoggettato a revisione da parte di un revisore indipendente. Il presente documento è stato elaborato con il supporto tecnico e metodologico di Promos S.r.l. SB e grazie all'attiva collaborazione del team responsabile di Convergenze.

Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo www.convergenze.it/it/sostenibilita. 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

	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.

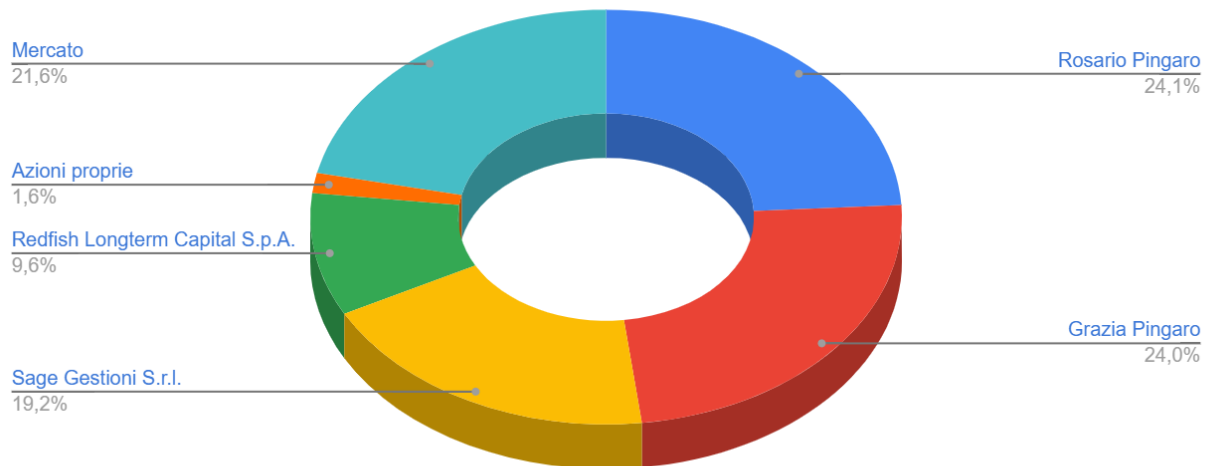
Uno degli elementi distintivi dell'impresa consiste nel processo di verticalizzazione nelle filiere della creazione del valore in entrambe le Business Unit.

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 pari ad Euro 1.499.501,80 composto da n. 7.497.509 azioni ordinarie. La composizione del capitale sociale è la seguente:

Compagine Sociale



Si rinvia alla sezione Investor Relations del sito web per approfondimenti [Convergenze - Investor Relations](#). Convergenze detiene partecipazione di controllo in Convergenze SH.P.K.²

Denominazione	Sede	Capitale in Euro	Utile (perdita) ultimo esercizio in euro	Patrimonio netto in Euro	Quota Posseduta	Valore attribuito in bilancio
Convergenze SH.P.K.	Tirana	1.516	-1.312	713	100%	1.516

Mission

La nostra affermazione sul mercato si fonda sulla capacità di garantire la massima soddisfazione dei clienti, perseguendo costantemente l'eccellenza nei prodotti e nei servizi offerti. Questo obiettivo si traduce in un impegno quotidiano nel rispondere in modo rapido, efficace e proattivo a ogni esigenza o criticità.

Il nome Convergenze riflette appieno la nostra visione: integrare e far confluire dati e telecomunicazioni in un unico ecosistema digitale basato sulla banda larga.

Questa convergenza tecnologica genera un duplice valore: da un lato, una significativa semplificazione dell'esperienza per il cliente; dall'altro, un'efficiente ottimizzazione dei costi, che si traduce in un beneficio concreto e sostenibile.

² Il fascicolo 2024 è disponibile al seguente link: <https://convergenze.it/doc-assembly-download/49>

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.

In linea con questo percorso evolutivo e di costante miglioramento, Convergenze ha completato nel 2024 il processo di valutazione e adeguamento richiesto dall'ente certificatore B Lab3 per l'ottenimento della prestigiosa Certificazione B Corp™. Durante tale fase, la Società ha fornito tutte le evidenze necessarie e ha formalizzato anche una serie di impegni aggiuntivi e non sostitutivi previsti dai Remediation Requirements, nonostante il rilascio ufficiale della Certificazione B Corp™ è stato formalizzato nei primi giorni del mese di gennaio 2025. Tale riconoscimento annovera Convergenze come parte attiva di una rete globale di imprese impegnate a generare un impatto positivo e misurabile nell'attuale panorama economico.

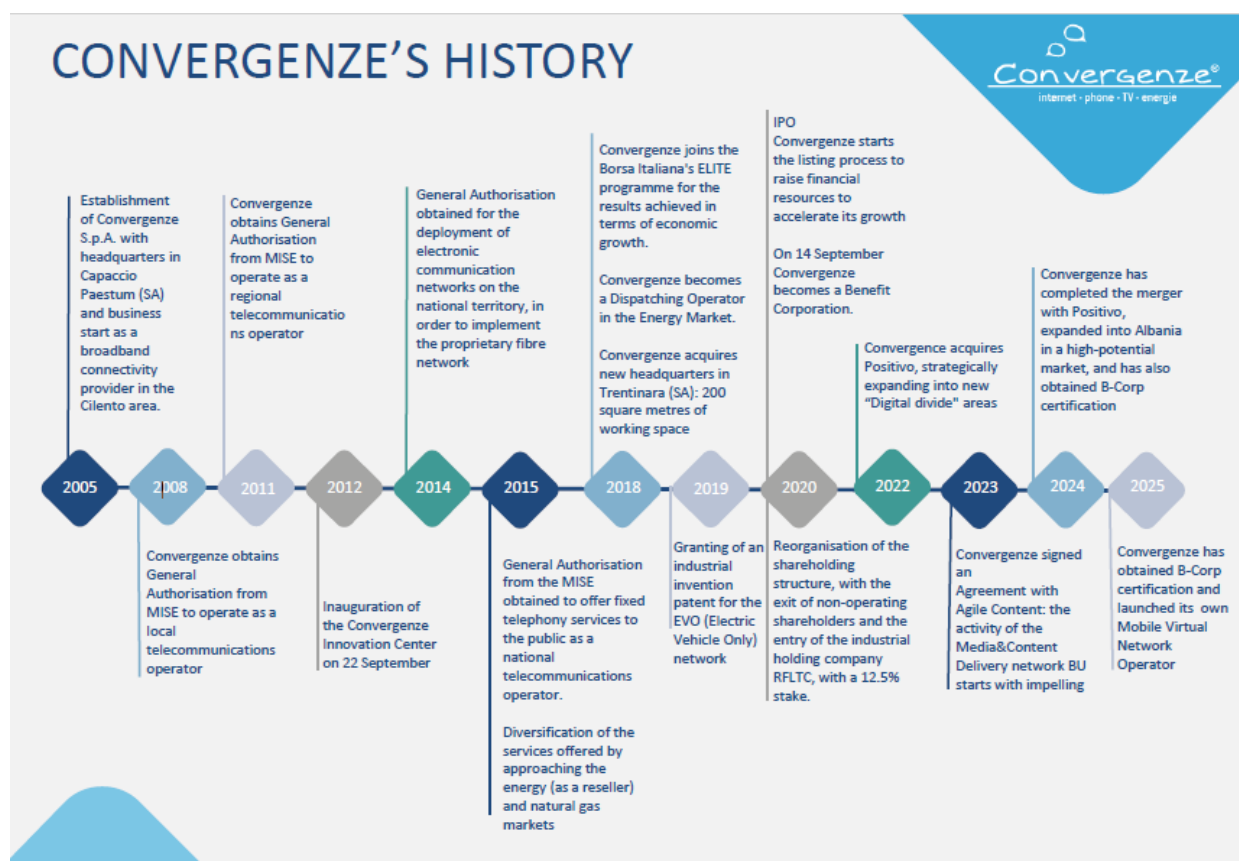
In ottemperanza a quanto richiesto da B Lab, l'impresa ha formalizzato i seguenti obiettivi, in linea anche con le proprie sensibilità verso i temi:

- 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.

L'impegno profuso di Convergenze per il benessere sociale e ambientale si concretizza in numerosi ambiti di intervento, ognuno dei quali risponde a specifiche Finalità di beneficio comune, come anche dagli impegni statuari assunti. I principali settori di azione sono strettamente legati al core business dell'azienda, riflettendo la sua vocazione a promuovere un impatto positivo e sostenibile.

Inoltre, contestualmente alla Relazione di Impatto aziendale, Convergenze ha sottoscritto una policy relativa alla giustizia climatica, con la quale l'impresa intende dimostrare anche 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.

3 B Lab è l'ente non-profit che certifica le aziende B Corp. La certificazione B Corp attesta che un'azienda si impegna a raggiungere elevati standard di: Trasparenza, Responsabilità sociale, Sostenibilità ambientale, Performance economica.



Le dimensioni

Nell'esercizio 2024 Convergenze ha realizzato ricavi per Euro 26,4 milioni. I dipendenti della Società al 31 dicembre 2024 sono 99 unità.

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

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)	2021		2022		2023		2024	
	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%
BU TLC	8.939.290	48,7%	9.348.524	33,2%	10.478.855	46,3%	11.445.401	43,4%
BU Energia	9.425.715	51,3%	18.792.772	66,8%	12.168.044	53,7%	14.950.982	56,6%
Totale	18.365.005	100,0%	28.141.296	100,0%	22.646.899 ⁴	100%	26.396.383	100%

Complessivamente Convergenze registra per l'anno di riferimento una crescita del 16,6% rispetto al 2023.

Nel 2024 la BU TLC ha continuato ad aumentare i propri ricavi seguendo il trend delle annualità precedenti, evidenziando una crescita organica rilevante. Questo risultato

⁴ Il dato non include il consolidamento di Positivo S.r.l.

conferma la solidità e la capacità di sviluppo interno della BU, indipendentemente da operazioni straordinarie.

La crescita della BU TLC si inserisce in un contesto di forte espansione della domanda di connettività ultra-broadband, come rilevato anche dall'Osservatorio sulle Comunicazioni n. 2/2024 di AgCom. L'annualità appena conclusa è stata infatti caratterizzata da un aumento degli accessi diretti su tecnologie sempre più avanzate, con particolare dinamismo delle connessioni in fibra ottica (FTTH) e Fixed Wireless Access (FWA). Questo trend riflette il continuo processo di digitalizzazione del Paese e premia gli operatori capaci di offrire soluzioni ad alte prestazioni e con infrastrutture all'avanguardia.

In tale contesto, appare del tutto coerente la strategia di Convergenze, che ha scelto di proseguire gli investimenti nelle proprie infrastrutture proprietarie, privilegiando asset tecnologicamente avanzati e in grado di garantire solidità e scalabilità nel lungo periodo.

Mentre nello stesso periodo, la Business Unit Energia ha registrato ricavi pari a 14,9 milioni di euro, con un incremento del circa 23% rispetto ai 12,1 milioni di euro dell'esercizio 2023. Tale crescita è riconducibile a due principali fattori: da un lato, l'aumento del costo della materia prima energia sul mercato italiano; dall'altro, l'espansione della base clienti di Convergenze, che ha contribuito in modo significativo all'incremento del volume d'affari. Questo risultato conferma la capacità della BU Energia di adattarsi a un contesto di mercato dinamico, consolidando al contempo la propria posizione competitiva nel settore.

4.2 I dipendenti

	2-7		ESRS 2 SBM-1 §40 (a) iii; ESRS S1 S1-6 §50 (a) to (b) and (d) to (e), §51 to §52
---	-----	---	--

I dati relativi alle risorse umane si riferiscono all'organico al termine di ogni periodo di rendicontazione (Head Count). Al 31 dicembre 2024, il totale dei dipendenti ammonta a 99 unità. Un trend in costante crescendo se si considerano gli anni precedenti.

Rispetto al 2022, quando il numero complessivo era di 79 dipendenti, si è registrato un incremento del 25,3% nell'organico, un chiaro segnale di crescita e sviluppo continuo dell'azienda. Importante risulta anche il miglioramento rispetto all'anno precedente, il 2023, che si aggira intorno all'11,3%, indicando un trend positivo e costante nell'espansione aziendale.

2021			2022			2023			2024		
Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
22	57	79	27	60	87	28	61	89	30	69	99

Un dato significativo che testimonia l'impegno dell'azienda verso la stabilità e la sicurezza professionale dei propri collaboratori è rappresentato dal fatto che tutti i dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato nell'anno di rendicontazione. La maggior parte

delle risorse (pari a circa 89,9%) è impiegata con contratto a tempo pieno (full-time), mentre 10 dipendenti, pari al 10,1%, lavorano con un contratto a tempo parziale (part-time).

Tipo di impiego	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	22	57	79	27	58	85	28	58	86	30	69	99
Tempo determinato	-	-	-	-	2	2	-	3	3	-	-	-
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89	30	69	99

Forma impiego	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	19	55	74	21	57	78	23	59	82	24	65	89
Part-time	3	2	5	6	3	9	5	2	7	6	4	10
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89	30	69	99

4.3 Modello di business

	2-6		ESRS 2 SBM-1 §40 (a) i to (a) ii, (b) to (c), §42 (c)
---	-----	---	---

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 FLESSIBILITÀ	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") – Inizio Commercializzazione Giugno 2024

Servizi attivi per BU (Nr)	31 dicembre 2021	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	31 dicembre 2024
BU TLC	42.429	44.057	51.099	55.816
BU Energia	10.855	9.863	10.852	11.675
BU Media	-	-	-	423
Totale	53.284	53.920	61.951	67.914

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 2024, una rete di circa 11.100 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



a) 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.

b) 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*).

c) 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.

d) 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		2024	
	Servizi attivi (Nr a fine periodo)	Volumi erogati	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	N. 10.483	kWh 48.065.365
Gas naturale - ConGas	1.041	mc 755.078	1.005	mc 754.021	1.106	mc 638.603	N. 1191	mc 659.281
Network EVO (Electric Vehicles Only)	Nr colonnine 13	kWh 78.045	Nr colonnine 21	kWh 163.842	Nr colonnine 28	kWh 156.849	Nr colonnine 33	kWh 188.584

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 37 colonnine alla data del 31 dicembre 2024.



Il Network EVO viene affiancato dalle soluzioni EVO Wallbox per i clienti domestici ed EVO Station per le strutture ricettive. Al 31 dicembre 2024 sono stati installati diverse infrastrutture di ricarica in strutture ricettive nel Cilento e in alcuni agriturismi della campagna Toscana.



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.

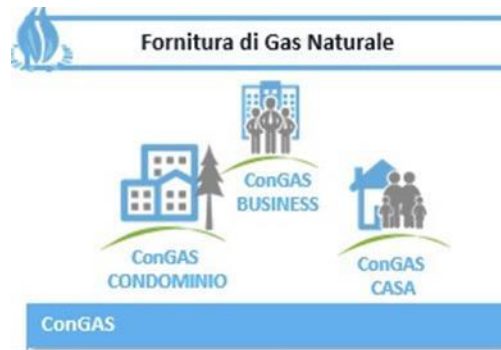
ConLuce è il prodotto di Convergenze per il servizio di fornitura di energia elettrica a impatto zero (fonti 100% rinnovabili) garantita tramite l'annullamento delle Garanzie di Origine. Si differenzia per casa, condominio e-business.

Gas Naturale

A fine 2022 la Società diventa anche UDB (Utente Del Bilanciamento) di Gas naturale, cogliendo in questo modo l'opportunità di approvvigionarsi direttamente da Snam Rete Gas o direttamente sul mercato. Questo settore ha conosciuto una rapida crescita, passando dai 60 servizi attivi nel primo anno di attività a oltre 1000 attivi al 31 dicembre 2024, 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 “ConZeroSpread” 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, permette 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.

Nel corso del 2024, il management ha proseguito lo sviluppo del progetto in collaborazione con Agile Content, completando la definizione del piano promozionale e le attività contrattuali connesse. In data 3 giugno 2024, la Business Unit ha avviato l'erogazione dei nuovi servizi, registrando l'acquisizione dei primi clienti.

La Direzione della divisione continuerà a operare affinché il percorso avviato e gli investimenti sostenuti negli ultimi mesi possano generare risultati concreti, superando la fase di avvio e consolidando questo nuovo ambito come driver strategico di crescita e sviluppo sostenibile per la Società.

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 2024 la Società ha portato a termine una serie di investimenti per un impegno complessivo, a lordo degli ammortamenti, per circa Euro 2 milioni. Gli importi maggiori sono stati destinati alle infrastrutture proprietarie FTTH, seguiti da Wi-Fi e Datacenter e infra meglio dettagliati nel documento.

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 2024, per circa 11.100 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, Castelvita, 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 ideatrice e proprietaria del network di colonnine di ricarica per veicoli elettrici denominato "EVO" – Electric Vehicle Only – un sistema innovativo per il quale ha ottenuto nel 2019 un brevetto di invenzione industriale, che ne certifica l'originalità e l'unicità nel panorama nazionale.

Il progetto EVO rappresenta un chiaro esempio dell'impegno concreto di Convergenze verso la transizione ecologica, attraverso la promozione della mobilità elettrica come leva di sviluppo sostenibile, perfettamente in linea con il modello aziendale basato su tecnologie pulite e pratiche responsabili.

Le stazioni EVO combinano funzionalità avanzate e semplicità d'uso: integrate con un sistema hotspot geolocalizzabile, sono facilmente individuabili e accessibili a chiunque desideri ricaricare il proprio veicolo, senza vincoli contrattuali e direttamente tramite smartphone. Questo approccio user-friendly le distingue dalle colonnine tradizionali, rendendo l'esperienza di ricarica più intuitiva, libera e flessibile.

Dal punto di vista tecnico, il servizio EVO consente due modalità di accesso: tramite EVO Card oppure attraverso connessione smartphone. Il sistema rileva automaticamente i consumi, invia al cliente un SMS riepilogativo con importo e kW ricaricati, ed emette la relativa fattura in modo semplice e immediato.

Al 31 dicembre 2024, il network conta 33 stazioni EVO attive in diverse province d'Italia, sempre in un'ottica di espansione sul territorio nazionale del servizio. A queste si aggiungono due EVO Station già installate presso strutture del settore hospitality, con un piano di espansione già avviato che prevede ulteriori installazioni di EVO Station ed EVO Wallbox nei medesimi territori.

Inoltre, la Società prosegue l'ampliamento del network EVO, con numerose nuove infrastrutture attualmente in fase di installazione in diversi Comuni; a partire dal mese di marzo 2024, la stessa si è aggiudicata un lotto per la realizzazione di quattro colonnine di ricarica per veicoli elettrici nella città di Salerno, attualmente in fase di progettazione.

Le attività di ricerca e sviluppo

Già 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 iniziato nel secondo semestre 2023 si è concluso 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 52%. 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 principi di trasparenza, correttezza e integrità nella gestione, valutazione e selezione dei fornitori sono disciplinati dal Codice Etico adottato da Convergenze. Tali valori guidano l'intero processo di approvvigionamento e di gestione dei rapporti con i partner commerciali.

In particolare, nei contratti di appalto, fornitura di beni e servizi e nelle attività di procurement in generale, i dipendenti di Convergenze sono tenuti a:

- attenersi scrupolosamente alle procedure interne per la selezione e la gestione dei fornitori;
- garantire pari opportunità a tutte le aziende fornitrici in possesso dei requisiti richiesti, promuovendo una concorrenza leale attraverso criteri di valutazione oggettivi, trasparenti e dichiarati;
- collaborare attivamente con i fornitori per assicurare il costante soddisfacimento delle esigenze dei clienti di Convergenze S.p.A. SB, in termini di qualità, costi e tempi di consegna, in linea con le aspettative del mercato;
- rispettare integralmente le condizioni contrattuali pattuite;
- mantenere un dialogo aperto, costruttivo e improntato alle buone pratiche commerciali;
- segnalare tempestivamente alla Direzione eventuali criticità rilevanti insorte nei rapporti con un fornitore, al fine di valutarne l'impatto a livello aziendale.

Questo approccio contribuisce a costruire relazioni di fiducia durature con la rete fornitori, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale, efficienza e sostenibilità.

Il sistema di qualifica

Convergenze si è dotata di una Procedura Operativa Interna volta a definire i criteri e le modalità per la qualificazione dei fornitori, con l'obiettivo di garantire l'affidabilità e la coerenza dei prodotti e servizi acquistati rispetto agli standard aziendali.

Tale procedura si applica esclusivamente ai fornitori che forniscono beni e servizi con un impatto diretto sulle attività operative dell'Azienda. La responsabilità dell'attuazione delle attività previste dalla procedura ricade sul Rappresentante della Direzione e sul Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI), con il supporto degli enti aziendali coinvolti di volta in volta.

La qualificazione del fornitore può avvenire attraverso due modalità:

- **Valutazione diretta:** effettuata mediante l'analisi degli impianti, delle attrezzature, delle competenze del personale e del sistema di gestione aziendale del fornitore;
- **Valutazione indiretta:** basata su una serie di elementi, tra cui:
 - la qualità storica dei prodotti o servizi forniti;
 - i risultati di eventuali prove, controlli o collaudi su forniture campione;
 - altri parametri ritenuti strategici dall'azienda ai fini della collaborazione.

Questa metodologia consente di assicurare che i fornitori siano in linea con i requisiti tecnici, qualitativi e organizzativi richiesti da Convergenze, contribuendo a mantenere elevati standard di servizio e a ridurre i rischi lungo la catena di fornitura.

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 quali:

- 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;
- Ogni altro strumento necessario e utile al monitoraggio.

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

4.4 Il legame con il territorio e la responsabilità sociale

	2-28 3-3 413-1		ESRS 1 §AR 16; ESRS 1 §11; ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 §41 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §19; S3-3 §25; S3-4 §AR 34 (c).
---	----------------------	---	--

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.

A partire dal 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 2024 la Società ha avviato alcune collaborazioni con Associazioni del territorio, tra cui Croce Rossa Italiana e Unitalsi, Associazione Fiaba in Borgo per sostenere progettualità e iniziative a sostegno di soggetti con disabilità, con l'obiettivo di contribuire alla creazione di una società più equa e accessibile, anche attraverso il sostegno a iniziative specifiche.

La Società ha fornito un supporto economico concreto a favore di eventi dedicati alla convivialità e all'inclusione sociale, coinvolgendo anche il proprio personale interno nella promozione e nella partecipazione alle attività. Particolare attenzione è stata rivolta a progetti per l'abbattimento delle barriere sensoriali, promuovendo l'accessibilità universale ai servizi e ai contenuti culturali, nel rispetto del diritto alla cultura come diritto fondamentale della persona.

L'impegno non si esaurisce con le iniziative descritte già realizzate. È volontà di Convergenze confermare la propria partecipazione attiva nel tempo, con l'intenzione di avviare anche nuove progettualità attualmente in fase di studio, per consolidare una rete di collaborazioni durature, capace di generare valore condiviso.

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

5.1 Il governo dell'impresa ed i processi decisionali

	2-9 2-10 2-11 2-13 2-28 3-3 405-1		ESRS 2 GOV-1 §21, §22 (a) e (c) i, §23; GOV-2 §26 (a); ESRS G1 §5 (b); G1-3 §18 (c); ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39; §AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) and (c); ESRS S2 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); S2-2 §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §36; §AR 33; §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) and (c); ESRS S1 §24 (a); ESRS S1 S1-6 §50 (a); S1-9 §66 (a) to (b); S1-12 §79.
---	---	---	---

Composizione degli Organi societari

Consiglio di Amministrazione	
Rosario Pingaro	Presidente
Grazia Pingaro	Vicepresidente
Luciano Malito Rebecca	Consigliere e Responsabile di impatto
Teresa Palladino	Consigliere e Media & Content Delivery Network
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, sino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024.

Deleghe e poteri

In data 27 aprile 2023 è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione – unitamente al suo Presidente. Al fine di garantire il funzionamento snello e flessibile dell'organo amministrativo, nonché la massima efficacia operativa della Società, sono stati conferiti specifici poteri al Presidente, al Vicepresidente e ad alcuni Consiglieri.

Di seguito una sintesi delle deleghe attribuite:

- **Presidente del Consiglio di Amministrazione** – nominato anche Amministratore Delegato della Società e responsabile della "Business Unit TLC" ha ricevuto i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, funzionali al perseguimento dell'oggetto sociale.
- **Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione** – designato quale responsabile della "Business Unit Energia", ha ricevuto deleghe in materia di gestione dei rapporti con gli istituti di credito; di gestione del personale dipendente e delle prestazioni professionali; di rappresentanza della Società nei confronti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), del Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. (GSE) e di Terna S.p.A.
- **Consigliere della Società, sig.ra Teresa Palladino** - Le è stato attribuito il ruolo di responsabile della "Business Unit Media Content & Delivery Network" della Società.

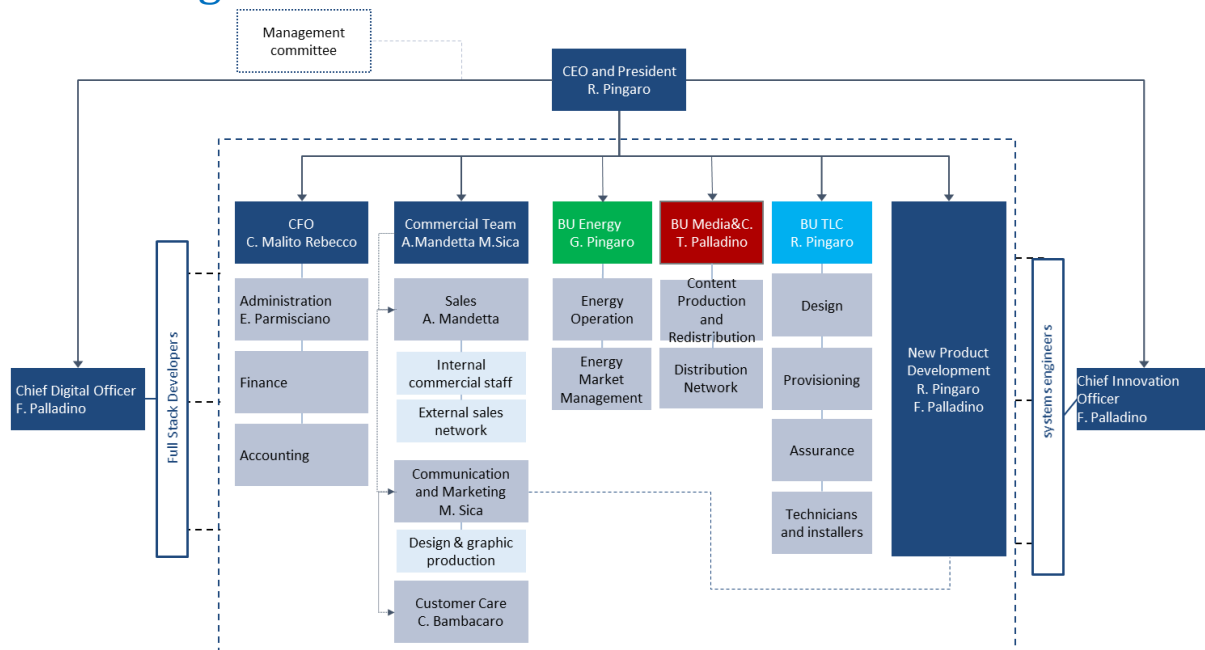
CDA – DIVERSITA' DI GENERE

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 130 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

	2-16 2-23 2-24 3-3 205-3		ESRS 2 GOV-2 §26 (a) e (b); ESRS G1 G1-1 AR 1 (a); G1-3 §18 (c); ESRS 2 GOV-4; MDR-P §65 (b) to (c) and (f); ESRS S1 S1-1 §19 to §21, and §AR 14; ESRS S2 S2-1 §16 to §17, §19, and §AR 16; ESRS S3 S3-1 §14, §16 to §17 and §AR 11; ESRS S4 S4-1 §15 to §17, and §AR 13; ESRS G1 G1-1 §7 and §AR 1 (b); G1-1 §7; G1-3 §16 and §18 (a) and §24 (b); G1-4 §25; ESRS S1 S1-4 §AR 35; ESRS S2 S2-4 §AR 30; ESRS S3 S3-4 §AR 27; ESRS S4 S4-4 §AR 27; ESRS G1 G1-1 §9 and §10 (g).
---	--------------------------------------	---	---

Il Modello di gestione e organizzazione D. Lgs 231

Convergenze, da sempre impegnata a garantire la massima correttezza, trasparenza e integrità nella gestione delle proprie attività, in linea con i principi di responsabilità e legalità che ne guidano l'operato, ha scelto di aderire alle disposizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito "Decreto"), che ha introdotto nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa degli enti.

In tale ottica, la Società ha adottato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con delibera del Consiglio di Amministrazione nel settembre 2021, al termine di un percorso avviato nel 2020.

Il Decreto prevede che l'ente possa essere ritenuto responsabile, in sede amministrativa, per determinati reati commessi nel proprio interesse o a proprio vantaggio da soggetti apicali o sottoposti. Tale responsabilità si affianca, senza sostituirla, a quella penale della persona fisica autrice materiale del reato, configurandosi come autonoma e distinta.

Il Modello adottato da Convergenze si integra armonicamente con il sistema di controllo interno già in essere, senza alterarne funzioni, compiti o obiettivi, ma rafforzandone l'efficacia. In particolare, esso è finalizzato a garantire la conformità delle attività aziendali alle normative vigenti; a prevenire la commissione dei reati contemplati dal Decreto; a promuovere una cultura d'impresa fondata sull'etica, sul rispetto delle regole e sulla responsabilità.

Il Modello trova inoltre piena coerenza con i principi enunciati nel Codice Etico aziendale e costituisce uno strumento essenziale per la tutela della reputazione e dell'affidabilità della Società nei confronti di tutti gli stakeholder.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da Convergenze si fonda su un sistema organico di principi, criteri e misure, finalizzati a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Tali principi trovano concreta applicazione nei Protocolli preventivi, generici e specifici, descritti nella Parte Speciale del Modello. I principali elementi distintivi possono essere così riassunti:

- **Separazione dei compiti:** è assicurata mediante una chiara distribuzione delle responsabilità e la previsione di adeguati livelli autorizzativi, per evitare sovrapposizioni funzionali e prevenire la concentrazione di attività critiche in capo a un solo soggetto. Tale assetto garantisce il rispetto del principio secondo cui nessun processo può essere gestito in modo autonomo da un singolo operatore.
- **Chiara assegnazione di poteri e responsabilità:** i poteri (autorizzativi e di firma) sono formalmente attribuiti in modo coerente con le mansioni e i ruoli ricoperti, specificando limiti e soglie di approvazione, nel rispetto del principio secondo cui nessuno può disporre di poteri illimitati senza sistemi di controllo (es. doppia firma).
- **Adozione di regole comportamentali:** sono definite norme di condotta volte a garantire il rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché la salvaguardia dell'integrità del patrimonio aziendale.
- **Proceduralizzazione delle attività a rischio di reato,** attraverso:
 - la definizione puntuale di modalità operative e tempistiche;
 - la tracciabilità documentale di atti, operazioni e transazioni, con evidenza delle motivazioni e dei soggetti coinvolti (autorizzazione, esecuzione, registrazione, verifica);
 - la promozione di processi decisionali oggettivi, fondati su criteri predeterminati e verificabili, per limitare le scelte discrezionali non motivate;
 - l'impiego del sistema di controllo di gestione per effettuare verifiche periodiche e rilevare tempestivamente eventuali anomalie nei flussi finanziari, deroghe o criticità (es. extra-budget, termini di pagamento, ecc.);
 - l'attuazione e la documentazione di attività di controllo e vigilanza sulle aree a rischio, in un'ottica di prevenzione continua.
- **Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro:** è istituito e attuato un Modello specifico, finalizzato alla prevenzione dei reati in materia di sicurezza (omicidio colposo, lesioni personali colpose gravi o gravissime), che definisce principi, caratteristiche e modalità operative in linea con le normative vigenti. Tale sistema tutela la salute di dipendenti, collaboratori e terzi, nonché l'incolumità pubblica.
- **Sicurezza informatica e protezione dei dati:** sono previsti meccanismi di sicurezza atti a garantire la protezione delle informazioni aziendali e l'accesso controllato ai sistemi informativi, con particolare attenzione alle infrastrutture gestionali e contabili.

Convergenze ritiene che l'adozione del Modello 231 e la sua costante e efficace attuazione non solo costituiscano una misura di esenzione della responsabilità della Società per la commissione di determinati reati, ma rappresentino anche un importante atto di responsabilità sociale. Tale approccio porta significativi benefici a tutti i portatori di interesse, tra cui soci, dipendenti, creditori e tutti i soggetti coinvolti nelle sorti dell'ente.

Il Decreto stabilisce che l'ente debba designare un organismo indipendente, dotato di adeguati poteri di iniziativa e di controllo, per vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello. Tale organismo, denominato "Organismo di Vigilanza" (OdV), è anche incaricato di garantirne l'aggiornamento costante e tempestivo, in conformità con le evoluzioni normative e organizzative.

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

Il Codice Etico

Il Codice Etico di Convergenze S.p.A. SB riflette i principi fondamentali che guidano l'azienda nella prevenzione di reati, previsti dal D.Lgs. n. 231/2001, e in generale, per garantire comportamenti sempre corretti e trasparenti, volti a prevenire ogni forma di commissione di illecito. Si applica a tutti gli Amministratori, Dipendenti, Dirigenti, Collaboratori e non, ai partner che intrattengano rapporti giuridici con Convergenze a qualsiasi titolo, che sono chiamati a rispettare le normative interne ed esterne nell'espletamento delle proprie attività.

La Società si impegna a operare con integrità, rispettando non solo le leggi, ma anche valori etici irrinunciabili come equità, onestà e rispetto per la dignità di ogni persona, senza alcuna discriminazione di sorta o tipo.

Agire con integrità significa operare secondo legge e nell'osservanza delle politiche aziendali, mettendo al centro la correttezza, l'equità e la lealtà in tutte le operazioni interne ed esterne. Il Codice Etico aiuta a orientare ogni azione della Società, assicurando il pieno rispetto delle normative locali e delle procedure interne.

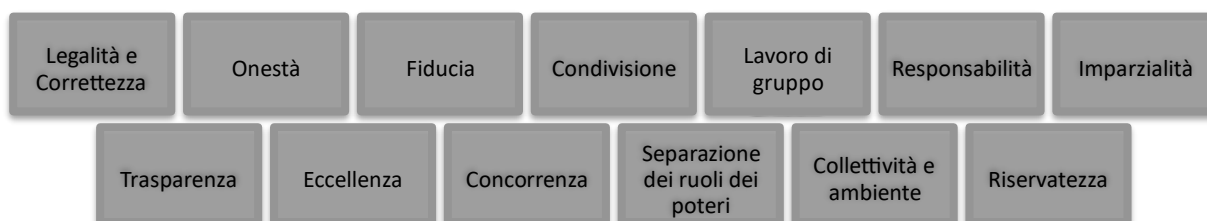
Ogni dipendente è responsabile di conoscere e applicare il Codice Etico, contribuendo attivamente alla sua attuazione e segnalando eventuali aree di miglioramento. Convergenze promuove la conoscenza e la consapevolezza del Codice, accoglie i suggerimenti dei suoi membri e mette in atto strumenti concreti per garantire la sua piena applicazione, facendo di questa pratica un pilastro della sua cultura aziendale.

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.

Si segnala che anche nel corso dell'esercizio 2024, 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 e 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 della relativa fattispecie di reato prevista dal 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 secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, ottenuta da Convergenze S.p.A. Società Benefit nel 2014 in prima emissione, attesta l'impegno costante dell'azienda nel garantire la qualità dei servizi offerti, in particolare nel settore delle telecomunicazioni, e nell'ottimizzazione continua delle procedure interne.

Il prossimo rinnovo della certificazione è previsto per il 2026, a conferma del percorso virtuoso intrapreso e della volontà di mantenere elevati standard qualitativi nel tempo. Questo riconoscimento si inserisce in una più ampia visione aziendale orientata al miglioramento continuo, alla soddisfazione del cliente e alla creazione di valore sostenibile.

ISO 14001

Convergenze ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015, a conferma dell'impegno concreto dell'azienda verso la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile.

Il Sistema di Gestione Ambientale rappresenta un insieme strutturato di processi, strumenti e modelli organizzativi finalizzati a garantire la conformità ai requisiti della norma e a favorire un controllo efficace degli impatti ambientali, sia diretti che indiretti. L'adozione di tale sistema permette all'azienda di monitorare e ridurre le proprie emissioni, promuovere il riciclo dei rifiuti e diffondere comportamenti ambientali virtuosi anche lungo la catena di fornitura.

L'ecosostenibilità e l'adozione di pratiche "green" costituiscono elementi centrali della strategia aziendale. Attraverso un percorso di miglioramento continuo, Convergenze si impegna ad accrescere progressivamente le proprie prestazioni ambientali, contribuendo in modo concreto alla salvaguardia del territorio e delle risorse naturali.

Il prossimo rinnovo triennale della certificazione è previsto per il 2026, a conferma della volontà dell'azienda di consolidare nel tempo la propria responsabilità ambientale e i risultati raggiunti.

ISO 45001

Convergenze ha ottenuto anche la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma internazionale ISO 45001:2018, rafforzando

così il proprio impegno verso la tutela delle persone e la promozione di un ambiente di lavoro sicuro e salubre.

Tale certificazione attesta l'adozione volontaria di un sistema strutturato che consente all'azienda di garantire un adeguato controllo dei rischi legati alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, nel pieno rispetto della normativa vigente e dei requisiti cogenti. Il sistema permette inoltre di prevenire infortuni e malattie professionali, promuovendo una cultura aziendale orientata alla responsabilità e alla prevenzione.

Il prossimo rinnovo della certificazione è previsto per il 2026, a conferma della volontà di Convergenze di consolidare nel tempo i propri standard in materia di sicurezza e benessere organizzativo, e di perseguire un percorso di miglioramento continuo delle condizioni lavorative.

ISO 27001

Convergenze ha conseguito la certificazione internazionale ISO/IEC 27001:2013, a conferma dell'impegno concreto dell'azienda nella protezione e nella corretta gestione delle informazioni sensibili. Tale certificazione garantisce l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati, assicurando elevati standard di sicurezza nella gestione delle informazioni aziendali.

A completamento di questo percorso, Convergenze ha ottenuto anche le estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018, che certificano l'azienda come Cloud Service Provider conforme ai requisiti richiesti per l'erogazione di servizi in ambito pubblica amministrazione, rafforzando ulteriormente l'affidabilità e la solidità dell'infrastruttura IT.

La norma ISO/IEC 27001:2013 fa parte di una famiglia di standard internazionali dedicati alla sicurezza delle informazioni, e abbraccia non solo la protezione della privacy, ma anche aspetti di confidenzialità, sicurezza tecnica e governance informatica.

Il prossimo rinnovo della certificazione è stabilito per il 2026, confermando l'impegno continuativo di Convergenze nel mantenere e migliorare nel tempo i propri sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni.

ISO 22301

Convergenze ha conseguito la certificazione internazionale ISO 22301:2019, relativa al Sistema di Gestione per la Sicurezza della Continuità Operativa, a conferma dell'affidabilità e della resilienza dei propri servizi critici.

La certificazione è stata ottenuta per l'erogazione di servizi data center, tra cui Housing, Server Virtuali e Hosting, garantendo la capacità dell'azienda di prevenire, gestire e ripristinare tempestivamente le proprie attività in caso di eventi imprevisti o situazioni di crisi.

Il ciclo di certificazione attualmente in corso ha come data di scadenza settembre 2025, momento in cui è previsto il rinnovo per legge, a conferma dell'impegno continuo di Convergenze nel garantire la business continuity e nel tutelare l'affidabilità dei servizi offerti ai propri clienti.

5.3 Sicurezza dei dati e delle informazioni

	3-3 418-1		ESRS S4 §10 (b); S4-1 §13 and §16 (c); S4-2 §20; S4-4 §31, §32 (a) and (b), §35, §AR 30, §AR 33 (a); S4-5 §38, §41 (b) and (c); ESRS S4 S4-3 §AR 23; S4-4 §35.
---	--------------	---	---

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 2024, 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. In quest'ultima data, contrariamente ai motivi di sospensione della sanzione, il giudice adito ha confermato le sanzioni comminate. Dopo attenta valutazione sul prosieguo della lite, il management della Società, in un'ottica di responsabilità, ha ritenuto non proficuo un ricorso in appello, prestando acquiescenza alla cartella di pagamento correlata, il cui pagamento verrà rateizzato nel 2025 a seguito della revoca della sospensione. Questa scelta rappresenta un esempio concreto dell'impegno dell'azienda nel mantenere un comportamento trasparente e responsabile nei confronti della Pubblica Amministrazione, privilegiando la stabilità e la continuità operativa. La Società ritiene che affrontare con serietà e spirito costruttivo anche situazioni complesse sia parte integrante della propria visione sostenibile.

5.4 Compliance

	2-27 3-3 206-1		ESRS 2 SMB-3 §48 (d); ESRS E2 E2-4 §AR 25 (b); ESRS S1 S1-17 §103 (c) to (d) and §104 (b); ESRS G1 G1-4 §24 (a);
---	----------------------	---	--

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2024, 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 2024 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 sono verificati episodi, né risultano in essere procedimenti o azioni legali nei confronti di Convergenze S.p.A. Società Benefit relativi a violazioni della libera concorrenza, pratiche monopolistiche o tematiche antitrust. Questo dato conferma l'attenzione costante dell'azienda al rispetto del quadro normativo e regolamentare di riferimento, nonché l'adozione di comportamenti improntati alla correttezza, alla trasparenza e alla leale competizione sul mercato.

6. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

6.1 Convergenze società benefit

	2-1 2-22		ESRS 2 SBM-1 §40 (g)
---	-------------	---	----------------------

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

In qualità di Società Benefit, Convergenze integra nel proprio modello di business obiettivi di beneficio comune, impegnandosi a generare valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente.

L'identificazione di tali obiettivi richiede la definizione puntuale e la realizzazione concreta di azioni, accompagnate da indicatori misurabili che ne permettano la valutazione. Tali azioni e relativi indicatori sono descritti di seguito nel presente documento e vengono rendicontati in maniera analitica nella Relazione di Impatto, come richiesto dalla disciplina delle Società Benefit. In essa vengono illustrati i risultati raggiunti, nonché i nuovi impegni assunti dalla Società per i periodi successivi, a conferma della volontà di perseguire un miglioramento continuo.

Le sei finalità di beneficio comune definite da Convergenze sono state selezionate per il loro contributo al raggiungimento di almeno uno dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) stabiliti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030.

Ogni sfida si configura come un obiettivo di lungo periodo, una visione verso cui tendere, anche attraverso un contributo parziale ma significativo da parte dell'azienda.

A ciascuna azione individuata nel tempo sono associati indicatori di performance – sia interni, sia mutuati da fonti internazionalmente riconosciute – che permettono di misurare in modo rigoroso, verificabile e trasparente l'avanzamento delle attività e il livello di impatto generato, così come meglio descritti nel documento della Relazione di Impatto a cui si rinvia.

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 di colonnine EVO	Distribuzione network colonnine EVO ricarica pubblica 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
	Sviluppo rete Lo Ra Wan	Estendere gli investimenti FTTH in aree grigie 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
	Sviluppo nuove tecnologie cloud, IoT e domotica per il cittadino	Progetto Pilota IOT – AQP
6. Crescita e benessere collaboratori	Aumento della soddisfazione collaboratori	Piattaforma hosting Linux/Windows
	Riduzione del turnover	Piattaforma di gestione per i centralini VOIP
	Miglioramento della qualità della vita di dipendenti e collaboratori	Chatbot

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

Nel corso del 2024, Convergenze ha operato in un contesto economico caratterizzato da segnali di graduale normalizzazione, pur in presenza di persistenti tensioni geopolitiche e di

un livello d'inflazione elevato, che continuano a generare incertezza nei mercati a livello globale. Tali condizioni, tuttavia, non hanno compromesso l'operatività della Società, che ha saputo adattarsi mantenendo solidi livelli di resilienza e continuità.

Per quanto riguarda la Business Unit Energia, il mercato ha evidenziato una tendenza verso il ritorno a dinamiche più stabili rispetto agli anni precedenti, consentendo alla Società di operare in condizioni di maggiore equilibrio.

Sul fronte della Business Unit TLC, Convergenze ha proseguito nel rafforzamento e nell'estensione della capacità produttiva degli asset strategici, con investimenti significativi nelle infrastrutture FTTH, WiFi e data center, rispondendo alla crescente domanda di connettività ultra-broadband e all'evoluzione tecnologica dei servizi digitali.

I principali elementi di evoluzione dei mercati in cui Convergenze opera sono di seguito sintetizzati e vengono analizzati in maggior dettaglio all'interno del Bilancio di esercizio 2024.

Telecomunicazioni

Nel 2024, la Business Unit TLC ha operato in un contesto di domanda crescente di connettività ultra-broadband, trainata da una progressiva diffusione delle tecnologie FTTH e FWA, come confermato dai dati dell'AgCom – Osservatorio sulle Comunicazioni n. 2/2024. In parallelo, prosegue il disuso delle tecnologie meno performanti, come rame e FTTC, rafforzando la strategia di Convergenze orientata alla realizzazione di infrastrutture proprietarie all'avanguardia, orientate alla sostenibilità e alla lunga durata tecnologica.

Nel corso dell'anno, la divisione ha portato avanti la migrazione progressiva alla nuova tecnologia XUWA 60GHz per l'infrastruttura WiFi, accompagnata dall'integrazione dei sistemi di rete con Positivo S.r.l.; l'espansione della rete FTTH nei Comuni di Sapri, Campagna, Sala Consilina e Capaccio Capoluogo, con ulteriori sviluppi previsti per il Comune di Buonabitacolo; l'implementazione delle piattaforme di virtualizzazione, attraverso investimenti in hardware e sviluppo software dedicati; l'avvio della nuova linea di business dedicata alla cybersecurity, con i primi servizi già attivi, destinata a diventare un driver strategico di crescita futura.

Energia

Nel primo semestre 2024, la Business Unit Energia ha operato in un contesto caratterizzato da una progressiva discesa dei prezzi dell'energia elettrica nei primi mesi dell'anno, seguita da una nuova crescita a partire da giugno, in parte legata all'aumento della domanda dovuto alle alte temperature e al rialzo del prezzo del gas naturale.

A livello nazionale, si registra un crescente contributo delle fonti rinnovabili, che a maggio 2024 hanno coperto oltre il 52% della domanda elettrica, con un aumento significativo della produzione da fonte idrica, fotovoltaica ed eolica. Il carbone ha rappresentato meno del 2% del fabbisogno, confermando l'accelerazione verso la transizione energetica.

Nonostante l'espansione delle rinnovabili, i prezzi energetici restano fortemente condizionati dalle dinamiche del mercato del gas, anche a causa di tensioni geopolitiche e incertezze sull'approvvigionamento in Europa.

Convergenze ha affrontato con resilienza queste dinamiche, anche grazie a un modello commerciale flessibile, basato su offerte a prezzo variabile indicizzate ai principali parametri di riferimento (PUN per l'energia, PSV per il gas), che consente di limitare i rischi legati alla volatilità dei mercati.

In parallelo, prosegue l'impegno della Società nella mobilità sostenibile attraverso lo sviluppo del network EVO, con nuove infrastrutture in fase di installazione. Tra i progetti di rilievo, l'aggiudicazione di un lotto per l'installazione di quattro colonnine di ricarica elettrica nella città di Salerno, attualmente in fase di progettazione.

L'andamento commerciale evidenzia inoltre una crescita continua del numero di clienti, favorita anche dalla recente conclusione del Mercato di Tutela, con prospettive di ulteriore consolidamento nel segmento domestico e small business.

Media & Content Delivery Network

Nel corso del 2024, la Business Unit Media & Content Delivery Network ha proseguito il proprio sviluppo strategico attraverso la collaborazione con Agile Content, portando a termine la definizione del piano promozionale e tutte le attività contrattuali propedeutiche al lancio dell'offerta. Il 3 giugno 2024 è stato avviato ufficialmente il servizio, con l'acquisizione dei primi clienti, segnando l'ingresso attivo della BU sul mercato.

La divisione continuerà a lavorare per valorizzare gli investimenti effettuati nella fase di start-up, con l'obiettivo di consolidare il posizionamento e rendere il business un motore di crescita sostenibile e innovazione tecnologica per l'intero Gruppo.

L'attività operativa viene condotta con costante attenzione al contesto economico e sociale, che resta influenzato da tensioni geopolitiche, in particolare il conflitto tra Russia e Ucraina, le instabilità in Medio Oriente e l'andamento dell'inflazione globale. Tali fattori vengono monitorati attentamente, anche in ottica di gestione dei rischi e valorizzazione delle opportunità che ne derivano.

A oggi, in base alle analisi condotte e ai presidi strategici adottati dal management, si ritiene che lo scenario attuale non comprometta la solidità del modello di business né il rispetto del principio di continuità aziendale.

6.3 Le linee guida strategiche

	2-22		ESRS 2 SBM-1 §40 (g)
---	------	---	----------------------

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 nel 2024 ha ristrutturato gli uffici di Salerno che erano della società incorporata Positivo Srl rendendoli un nuovo punto aperto al pubblico per l'accoglienza dei clienti.

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

	2-29		ESRS 2 SMB-2 §45 (a) i to (a) iv; ESRS S1 S1-1 §20 (b); S1-2 §25, §27 (e) and §28; ESRS S2 S2-1 §17 (b); S2-2 §20, §22 (e) and §23; ESRS S3 S3-1 §16 (b); S3-2 §19, §21 (d) and §22; ESRS S4 S4-1 §16 (b); S4-2 §18, §20 (d) and §21.
---	------	---	--

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 2024.

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

	3-1 3-2		ESRS 2 BP-1 §AR 1 (a); IRO-1 §53 (b) ii to (b) iv 3-2; ESRS 2 SBM-3 §48 (a) and (g)
---	------------	---	--

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 già in vigore a partire dalla rendicontazione relativa all'esercizio 2024 per alcune delle realtà obbligate alla sua osservanza, 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, pur essendo in vigore la Direttiva EU 2022/2464, è redatto secondo quanto previsto dai GRI Standards per la ragione richiamata nella nota metodologica, e pertanto, si adotta la definizione di temi materiali secondo lo schema delineato dai GRI Standards. Come già evidenziato, le due direzioni della materialità sono 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 anche con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD) di eventuale 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	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

		all'attenuazione degli effetti dei cambiamenti climatici.		
		[Negativo]		
2	Utilizzo responsabile delle risorse	Gestione efficace del consumo di materie prime utilizzate nel processo produttivo / Lifecycle (colonnine ricarica) . Riciclaggio / riutilizzo [Negativo]	Effettivo: rifiuti generati da Convergenze Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 306 Rifiuti
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. [Positivo]	Effettivo: formazione mirata allo sviluppo delle competenze Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e Istruzione
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. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso il Codice Etico aziendale Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 405 Diversità e pari opportunità
5	Salute e sicurezza sul lavoro	La prevenzione degli infortuni e la tutela della salute per tutto il personale e per gli altri soggetti coinvolti è una condizione essenziale per garantire un adeguato ambiente di lavoro e lo sviluppo sostenibile di un'impresa [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro

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. [Negativo]	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)	
			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	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
			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	
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	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
			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	
9	Marketing e comunicazione responsabile	Trasparenza dell'offerta e processo di vendita responsabile [Negativo]	Effettivo: comunicazioni relative ai servizi offerti	GRI 417 Marketing ed etichettatura
			Diretto e tramite le relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi attuali	
10	Sicurezza e protezione dei dati	La valutazione della sicurezza dei dati e la protezione delle informazioni deve tener	Potenziiale: eventi di data breach/violazione dati aziendali e dei clienti	GRI 418 Privacy dei clienti
			Tramite relazioni commerciali	

		conto della rilevanza degli aspetti e degli impatti, specialmente per quanto riguarda la tutela dei contenuti informativi sensibili. [Negativo]	Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Non intenzionale: possibilità di attacchi esterni alle infrastrutture IT	
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 territorio. Si tratta di aspetti peraltro compresi tra gli obiettivi di beneficio comune di Convergenze, quale Società Benefit [Negativo]	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 413 Comunità locali
G Governance				
12	Etica e integrità nella condotta del business	Governo responsabile d'impresa. Rispetto di principi etici, compliance normativa, l'integrità. Elementi qualificanti per la gestione del business [Positivo]	Effettivo: MOG d.lgs. 231/2001 e Codice Etico Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale
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. [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore
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	Effettivo: continua evoluzione e innovazione tecnologica Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 203 Impatti economici indiretti

	utility (innovazione servizi /sviluppo infrastrutture e processi - digitalizzazione)		
	[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

	3-3		ESRS 2 SBM-1 § 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 §41 (b) to (c)
---	-----	---	--

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	 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni SDG 7.1: garantire l'accesso universale a servizi	Interne Fornire ai clienti energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili

	energetici economicamente accessibili, affidabili e moderni SDG 7.2: Aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale  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.  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 (...).	Azienda plastic free Azienda paper free Esterne Riduzione emissioni di CO2 dei clienti GAS Tracciamento della fonte di energia dei clienti acquisiti
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,	Interne Aumento della soddisfazione dei collaboratori per contenere il turnover Riduzione del turnover Esterne Miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e collaboratori

	compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e i lavoratori precari.	
--	---	--

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

	3-3 416-2		ESRS S4 §10 (b); S4-1 §13, §16 (c); S4-2 §20; S4-4 §31; §32 (a) and (b), §35, §AR 30, §AR 33 (a); S4-5 §38, §41 (b) and (c)
---	--------------	---	--

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 nella sezione dedicata alla qualità dei servizi.

Indicatori Call Center

OPERATORE: Convergenze S.p.A.
CALL CENTER: 800987787

Anno di riferimento: 2024

1° SEM.

	Periodo di rilevazione dei dati	2° SEM.	
		ANNO	X

Denominazione Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
			2024
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	Secondi	n.a.
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	15,3
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	83,2
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	percentuale	%	93,8

OPERATORE: **Convergenze S.p.A. Società Benefit**

Anno di riferimento: 2024	Periodo di rilevazione dei dati	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO	X

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,41%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili	%	3,08%

					post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse		
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,41%
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	94
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.d.
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,95%
					Numero dei contratti completati		1900
			Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	29
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	134
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	266
					Percentuale degli ordini validi completati la data concordata con il cliente, ove	%	n.d.

					applicabile		
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,10%
					Numero dei contratti completati		5710
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0	
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center				7610			
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	2,68%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	44
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
			Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	28
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	97

					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
S/A	O(1)	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	-
S/A	O(1)	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento.

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

	3-3 417-2 417-3		ESRS S4 §10 (b); S4-1 §13, §16 (c); S4-2 §20; S4-4 §31; §32 (a) and (b), §35, §AR 30, §AR 33 (a); S4-5 §38, §41 (b) and (c)
---	-----------------------	---	--

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 2024, Convergenze ha consolidato e potenziato le strategie di marketing e comunicazione già avviate nell'anno precedente, proseguendo nel percorso di sviluppo aziendale orientato alla sostenibilità e alla creazione di valore condiviso. Le azioni sono state progettate con una visione strategica di medio-lungo periodo, attraverso un approccio integrato tra canali digitali e tradizionali.

Le attività di digital marketing hanno rappresentato un driver essenziale per il rafforzamento della relazione con i clienti, sia nella fase di acquisizione che in quella di fidelizzazione. L'utilizzo mirato della Rete di Ricerca e Display di Google, delle campagne YouTube in partnership con attori strategici, delle inserzioni su LinkedIn Ads e delle attività B2B, ha consentito di incrementare la visibilità online, migliorare la qualità del traffico organico e intercettare utenti ad alto potenziale.

Parallelamente, sono state avviate campagne di lead generation su Google Ads, Meta Ads e LinkedIn Ads, con contenuti mirati su servizi ad alto valore aggiunto come X-Fibra, ConFibra, ConWIFI UWA, il nuovo X-UWA, il servizio energia ConLUCE e il Voucher PMI. Queste iniziative hanno contribuito ad ampliare il bacino di utenza e a supportare la crescita dell'eCommerce HOVIO, che ha registrato un ulteriore consolidamento della propria base clienti.

Le attività di email marketing, indirizzate alla clientela esistente, hanno rafforzato la brand image e generato valore attraverso efficaci strategie di cross-selling, con un impatto positivo sia in termini di engagement sia di conversione.

Sul fronte offline, le iniziative hanno incluso affissioni nei territori strategici, pubblicazioni redazionali su testate giornalistiche regionali di rilievo, partnership con realtà locali e spazi pubblicitari su media territoriali. L'impegno nel presidio del territorio si è tradotto anche nella partecipazione a eventi, sponsorizzazioni e interventi diretti del management tramite interviste su radio e TV locali, rafforzando così la prossimità e il radicamento sociale dell'azienda.

Questa sinergia tra strumenti digitali e canali tradizionali ha generato un circuito virtuoso, moltiplicando l'efficacia delle iniziative di comunicazione e promuovendo uno sviluppo aziendale coerente con i valori di responsabilità, trasparenza e innovazione.

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'adottare 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 anche per l'anno 2024, la Società ha ricevuto la certificazione "Synesgy", la quale attesta un ESG Score di livello A⁵. Tale punteggio indica che l'impresa possiede un ottimo livello di adeguatezza rispetto ai principi ESG, in linea con le best practice nazionali e internazionali. La Società ha dimostrato un margine di miglioramento rispetto allo score precedente. Tale certificazione ha validità di un anno e non viene vista come un punto di arrivo ma come uno stimolante punto di partenza, per continuare sempre nella giusta direzione.

9.2 Energia ed emissioni

	3-3 302-1 302-3 305-1 305-2 305-3 305-4		ESRS E1 E1-2 §25 (c) to (d); E1-3 §26; E1-4 §33; E1-5 §37; §38; §AR 32 (a), (c), (e) and (f); E1-5 §40 to §42; E1-2 §22; E1-3 §26; E1-4 §33 and §34 (b); E1-7 §56 (b) and §61 (c); ESRS E2 §AR 9 (b); E2-1 §12; E2-2 §16 and §19; E2-3 §20; ESRS E1 E1-4 §34 (c); E1-6 §44 (a); §46; §50; §AR 25 (b) and (c); §AR 39 (a) to (d); §AR 40; AR §43 (c) to (d); E1-4 §34 (c); E1-6 §44 (b); §46; §49; §50; §AR 25 (b) and (c); §AR 39 (a) to (d); §AR 40; §AR
---	---	---	--

⁵Il certificato viene rilasciato a CONVERGENZE SPA SOCIETA' BENEFIT (codice fiscale: 04313920656) da CRIBIS D&B S.r.l. per aver partecipato alla valutazione ESG tramite la piattaforma Synesgy il 22 novembre 2024.

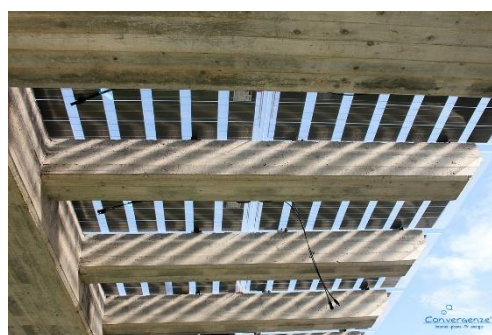
SCORE ESG: A Ottimo livello di Sostenibilità B C D E Paese Italia Società con un ottimo livello di adeguatezza rispetto ai principi ESG, pienamente in linea con le best practice nazionali e internazionali. Lo score ESG è conforme agli standard di rendicontazione internazionali (Global Reporting Initiative, European Sustainability Reporting Standards e Sustainable Development Goals) e considera gli argomenti più importanti, materiali e significativi relativi ai fattori Ambientali, Sociali e di Governance.

			45 (a), (c), (d), and (f); E1-4 §34 (c); E1-6 §44 (c); §51; §AR 25 (b) and (c); §AR 39 (a) to (d); §AR 46 (a) (i) to (k); E1-6 §53; §54; §AR 39 (c); §AR 53 (a).
--	--	--	--

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	2024
Energia elettrica				
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	1.781	2.159	2.889	3.544
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	294	300	283	247
Meno: energia prodotta da fotovoltaico ceduta in rete	-	-	-	-
Totale	2.075	2.459	3.183	3.791
Di cui da fonti rinnovabili	2.075	2.459	3.183	3.791
Carburanti				
Diesel (gasolio)	656	570	599	413
Benzina	146	132	114	72
Totale consumi	2.877	3.161	3.896	4.276
Di cui da fonti rinnovabili	2.075	2.459	3.183	3.791
Incidenza % energia da fonti rinnovabili	72%	78%	82%	89%

Nel 2024 Convergenze ha consumato complessivamente 4.276 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 nell'anno di riferimento all'89% rispetto al 82% dell'anno precedente, seguendo un trend sempre in miglioramento se si considerano le annualità precedenti.

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

Uno degli indicatori più significativi è la progressiva riduzione del consumo di carburanti fossili, ottenuta attraverso un'attenta politica di ottimizzazione e una adozione di pratiche più consapevoli. La riduzione del consumo di diesel e benzina nel tempo testimoniano l'efficacia delle strategie aziendali orientate alla decarbonizzazione dei trasporti, grazie anche alla scelta di incremento dell'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale.

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	2024
Consumi energia / GJ (Gruppo)	2.877	3.161	3.896	4.276
Numero dipendenti	79	87	89	99
Indice intensità	36,42	36,33	43,77	43,19

Nel 2024 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 tCO2	2021	2022	2023	2024
Carburante/Diesel	46	41	43	29
Carburante/Benzina	10	9	8	5
Totale	56	50	51	34
Emissioni GHG Scope 2 (Market based) tCO2	2021	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata	-	-	-	-
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Market based	56	50	51	34

Emissioni GHG Scope 1 tCO2	2021	2022	2023	2024
Carburante/Diesel	46	41	43	29
Carburante/Benzina	10	9	8	5
Totale	56	50	51	34
Emissioni GHG Scope 2 (Location based) tCO2	2021	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata	132	160	215	260
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 – Location based	188	210	266	294

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 459/2024
- 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	2024
Gas metano distribuito	1.497	1.501	1.271	1.128
Network EVO (Electric Vehicles Only)	21	44	42	49
Totale emissioni GHG Scope 3	1.518	1.545	1.313	1.177

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 2024

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

9.3 Utilizzo responsabile delle risorse

	303-3 306-3		ESRS E3 covered by ESRS 1 §AR 16; ESRS 1 §11; ESRS E5 E5-5 §37 (a), §38 to §40.
---	----------------	---	---

Rifiuti prodotti

Le quantità di rifiuti prodotte vengono riportate in chilogrammi e rispecchiano le specificità del settore in cui opera Convergenze. Tutti i rifiuti sono destinati al recupero, contribuendo così alla riduzione dell'impatto ambientale. Le operazioni di smaltimento e recupero dei rifiuti sono affidate a un fornitore qualificato, e vengono svolte in una sede separata da quella aziendale, garantendo il rispetto delle normative ambientali vigenti.

Nel corso del 2024, Convergenze ha confermato il proprio impegno verso una gestione ambientale responsabile, destinando al recupero il 100% dei rifiuti generati, pari a 91 kg complessivi. Di questi, 14 kg sono stati classificati come rifiuti pericolosi e 77 kg come rifiuti non pericolosi.

Rispetto all'anno precedente, si evidenzia un importante calo dei rifiuti pericolosi recuperati, passati da 43 kg nel 2023 a 14 kg nel 2024, a conferma delle azioni intraprese e protratte per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. I rifiuti non pericolosi risultano in linea con

l'anno precedente (76 kg nel 2023), mantenendo elevati livelli di recupero e minimizzando il ricorso allo smaltimento.

Tali risultati testimoniano l'impegno dell'azienda nel promuovere pratiche sostenibili e nell'ottimizzare la gestione dei rifiuti, adottando soluzioni che favoriscono il riciclo e il riutilizzo delle risorse, in coerenza con i principi di economia circolare e con gli obiettivi ambientali definiti nel proprio sistema di gestione.

Rifiuti per tipologia (KG)		2021	2022	2023	2024
CER	Descrizione				
Rifiuti pericolosi					
16.06.01	Batteria al Pd	20	35	33	9
15.01.10	Imballaggi con residui di sostanze pericolose	20	10	10	5
Totale rifiuti pericolosi		40	45	43	14
Rifiuti non pericolosi					
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	29	45	-	20
16.02.14	Apparecchiature fuori uso (UPS, alimentatori router antenne)	62	50	20	40
8.03.18	Toner per la stampa esauriti	5	20	6	7
17.04.05	Ferro e Acciaio	58	60	40	10
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	20	45	10	-
Totale rifiuti non pericolosi		174	220	76	77
Totale		214	265	119	91

Acqua

Per Convergenze, l'uso diretto di risorse idriche non rappresenta un tema di particolare rilevanza, in quanto l'acqua viene impiegata esclusivamente per finalità igienico-sanitarie, senza alcun coinvolgimento in processi produttivi o industriali a elevato consumo idrico.

Fonti di approvvigionamento – L'approvvigionamento idrico avviene esclusivamente attraverso la rete pubblica (acquedotto), secondo criteri di uso responsabile e nel rispetto delle normative vigenti. Gli scarichi idrici sono anch'essi gestiti conformemente alla legislazione di riferimento, garantendo un impatto minimo sull'ambiente.

Stress idrico – Il concetto di stress idrico si riferisce alla difficoltà, da parte di un territorio, di soddisfare la domanda d'acqua per le esigenze umane ed ecosistemiche. Tale stress può derivare da fattori legati alla quantità, qualità o accessibilità della risorsa. Per valutare il rischio idrico nelle aree in cui opera, Convergenze ha fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute (wri.org/aqueduct).

Secondo tale strumento, il territorio in cui l'azienda è attiva risulta classificato come area a stress idrico elevato (High 3–4). Pur considerando il limitato utilizzo di acqua da parte della Società, questa consapevolezza rafforza l'impegno di Convergenze verso una gestione sempre più consapevole e sostenibile delle risorse idriche, anche in ottica preventiva.

Prelievi idrici (in Mega litri)	2021	2022	2023	2024
Risorse idriche di terze parti / acquedotto				
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	0,48	0,52	0,57	0,66
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-	-
Totale	0,48	0,52	0,57	0,66

Nel biennio 2023-2024, il consumo di acqua dolce da rete idrica da parte di Convergenze ha registrato un lieve incremento, con un aumento di circa il 15,8%. Questo trend, sebbene contenuto, riflette la crescita delle attività aziendali, mantenendosi comunque su livelli indubbiamente sostenibili rispetto alla natura non industriale dei processi aziendali. L'intero prelievo proviene da acqua dolce (con solidi disciolti ≤ 1.000 mg/L), confermando l'assenza di utilizzo di acque ad alta salinità. La gestione responsabile delle risorse idriche resta un impegno costante per l'azienda, anche in un contesto territoriale caratterizzato da stress idrico elevato.

10. LE PERSONE

10.1 La gestione delle risorse umane

	2-23		ESRS 2 GOV-4; MDR-P §65 (b) to (c) and (f); ESRS S1 S1-1 §19 to §21, and §AR 14; ESRS S2 S2-1 §16 to §17, §19, and §AR 16; ESRS S3 S3-1 §14, §16 to §17 and §AR 11; ESRS S4 S4-1 §15 to §17, and §AR 13; ESRS G1 G1-1 §7 and §AR 1 (b) 2-24.
---	------	---	--

In Convergenze, le persone rappresentano una risorsa centrale e insostituibile per il successo dell'impresa. La consapevolezza del loro ruolo strategico si riflette in una cultura aziendale orientata alla valorizzazione del talento, allo sviluppo professionale e alla creazione di un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso della dignità di ciascuno.

L'azienda promuove attivamente la crescita delle competenze e delle capacità individuali, offrendo opportunità formative e percorsi di sviluppo pensati per consentire a ogni collaboratore di esprimere appieno il proprio potenziale e contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali, sia nel breve che nel lungo termine.

Convergenze garantisce pari opportunità a tutti i lavoratori, adottando criteri basati esclusivamente su merito, competenza e professionalità in tutte le fasi del rapporto di lavoro – dalla selezione all'assunzione, dalla formazione alla retribuzione, fino alla gestione del percorso professionale. L'azienda si impegna a:

- promuovere un contesto privo di discriminazioni, dove caratteristiche personali non influiscano sull'esperienza lavorativa;
- assicurare un ambiente inclusivo, in cui vengano tutelate le condizioni di lavoro e l'integrità psico-fisica dei dipendenti;
- valorizzare la diversità in ogni sua forma, contrastando attivamente qualsiasi forma di discriminazione, lavoro forzato o minorile.

Particolare attenzione è riservata al rispetto della persona, della sua individualità e della sua libertà, promuovendo un clima aziendale basato sulla fiducia reciproca, sul rispetto e sulla collaborazione. Comportamenti lesivi della dignità, diffamatori o ingiuriosi non sono tollerati, e l'azienda interviene tempestivamente per prevenirli e contrastarli.

La selezione del personale avviene nel pieno rispetto del principio di equità, trasparenza e pari opportunità, escludendo qualsiasi forma di favoritismo. Convergenze si impegna così a costruire un'organizzazione capace di accogliere, valorizzare e far crescere persone diverse, promuovendo una cultura organizzativa fondata sul rispetto, sulla responsabilità e sull'inclusione.

10.2 Le risorse umane

	3-3 401-1 401-3 405-1 405-2		ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39; §AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) and (c); ESRS S2 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); S2-2 §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §36; §AR 33; §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) and (c); ESRS S1 S1-13 §83 (b) and §84; ESRS S1 §24 (a); ESRS 2 GOV-1 §21 (d); ESRS S1 S1-6 §50 (a); S1-9 §66 (a) to (b); S1-12 §79; ESRS S1 S1-16 §97 and §98
---	---	---	--

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 30,3% 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			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Impiegati - Quadri	22	36	58	27	40	67	28	37	65	30	43	73
Operai	-	20	20	-	19	19	-	23	23	-	25	25
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89	30	69	99
%	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1,3%	1,3%	-	1,1%	1,1%	0,0%	1,1%	1,1%	0,0%	1,0%	1,0%
Impiegati - Quadri	27,8%	45,6%	73,4%	31,0%	46,0%	77,0%	31,5%	41,6%	73,0%	30,3%	43,4%	73,7%
Operai	-	25,3%	25,3%	-	21,8%	21,8%	0,0%	25,8%	25,8%	0,0%	25,3%	25,3%
Totale	27,8%	72,2%	100%	31,0%	69,0%	100%	31,5%	68,5%	100%	30,3%	69,7%	100%

Il maggior numero dei dipendenti si colloca nella fascia di età dai 30 ai 50 anni (72,7% nel 2024).

Dipendenti per fascia età /genere	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1	2	3	3	5	8	2	5	7	3	7	10
Da 30 a 50 anni	18	46	64	18	48	66	20	50	70	21	51	72
Oltre 50 anni	3	9	12	6	7	13	6	6	12	6	11	17
Totale	22	57	79	27	60	87	28	61	89	30	69	99
(%)	2021			2022			2023					
	Donne	Uomini	Totale	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%	3,0%	7,1%	10,1%
Da 30 a 50 anni	22,8%	59,5%	82,3%	20,7%	55,2%	75,9%	22,5%	56,2%	78,7%	21,2%	51,5%	72,7%
Oltre 50 anni	3,8%	10,1%	13,9%	6,9%	8,0%	14,9%	6,7%	6,7%	13,5%	6,1%	11,1%	17,2%
Totale	27,8%	72,2%	100%	31,0%	69,0%	100%	31,5%	68,5%	100%	30,3%	69,7%	100%

Dipendenti per categoria / fascia età	2021				2022				2023				2024			
	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	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1
Impiegati - Quadri	2	46	10	58	7	48	12	67	5	46	14	65	8	51	14	73
Operai	1	17	2	20	1	17	1	19	2	19	2	23	2	20	3	25
Totale	3	64	12	79	8	66	13	87	7	66	16	89	10	72	17	99
%	2021				2022				2023				2024			
	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	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	1,3%	-	1,3%	0%	1,1%	0%	1,1%	0%	1,1%	0%	1,1%	0%	1,1%	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%	9%	57,3%	15,7%	82,0%

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%	2,2%	22,5%	3,4%	28,1%
Totale	3,8%	81,0%	15,2%	100%	9,2%	75,9%	14,9%	100%	7,9%	74,2%	18,0%	100%	11,2%	80,9%	19,1%	100%

I congedi di maternità

Tutti i dipendenti di Convergenze hanno diritto al congedo di maternità / paternità. Nel 2024 hanno usufruito del congedo parentale un numero totale di 4 dipendenti equamente distribuiti per genere, registrando un tasso di rientro al lavoro del 100% per quanto concerne i due dipendenti maschi.

Congedi	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	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	30	69	99
Nr dipendenti che hanno usufruito del congedo	1	-	1	3	-	3	2	1	3	2	2	4
Giorni	180	-	180	207	-	207	259	5	264	35	20	55
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	1	-	1	3	-	1	2	1	3	1	2	3
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	1	-	1	1	-	1	2	1	3	1	2	3
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	50%	100%	75%

parentale, per genere												
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere	100%	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	33%	67%	100%

Il rapporto tra retribuzioni e generi

Le politiche retributive adottate da Convergenze si fondano sui principi di equità, merito e trasparenza. Tenuto conto della composizione della forza lavoro e dei diversi livelli di inquadramento, le retribuzioni risultano sostanzialmente allineate tra i generi, laddove il confronto sia statisticamente significativo.

Retribuzione media per categoria/per genere	2021	2022	2023	2024
Impiegati	97,9%	92,4%	94,7%	92,2%
Quadri	70,6%	67,8%	71,3%	78,4%

Assunzioni e turnover

Anche nel corso dell'anno di rendicontazione, 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 dell'azienda.

Nonostante l'aumento complessivo del numero di dipendenti rispetto all'anno precedente, le assunzioni nel 2024 sono leggermente aumentate rispetto ai due anni precedenti (sono state inserite in organico ben 12 nuove unità rispetto al 2022). 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			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	1	1	2	2	4	-	2	2	1	2	3
Da 30 a 50 anni	4	7	11	2	8	10	1	3	4	1	5	6

Oltre 50 anni	-	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1	1
Totale	4	9	13	5	10	15	1	6	7	2	8	10

Cessazioni per classi di età	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	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	-	1	1

Motivo di cessazione per classi di età	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Uscite volontarie	-	1	1	-	5	5	-	2	2	-	1	1
Pensionamento	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Licenziamento	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	-	1	1	-	7	7	-	5	5	-	1	1

Tassi turnover	2021			2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Turnover negativo/ uscite	-	2,0%	1,5%	-	12,3%	8,9%	-	8,3%	5,7%	0%	1,6%	1,1%
Turnover positivo/ ingressi	22,2%	18,4%	19,4%	22,7%	17,5%	19,0%	3,7%	10,0%	8,0%	7,1%	13,1%	11,2%
Turnover complessivo	22,2%	16,3%	17,9%	22,7%	5,3%	10,1%	3,7%	1,7%	2,3%	7,1%	11,5%	10,1%

10.3 Formazione

	3-3 404-1		ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39; §AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) and (c); ESRS S2 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); S2-2 §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §36; §AR 33; §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) and (c); ESRS S1 S1-13 §83 (b) and §84
---	--------------	---	---

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.

Come si evince dai dati, durante il 2024 le attività formative sono avvenute regolarmente registrandosi un monte ore formative erogate ben più ampie in prospettiva rispetto agli anni precedenti.

Ore di formazione per dipendente	2021			2022			2023			2024		
Ore totali di formazione	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Impiegati	56	56	112	27	40	67	71	162	233	192	324	516
Operai	-	-	-	-	19	19	-	198	198	-	44	44
Totale	56	56	112	27	60	87	71	360	431	192	368	560
Ore medie di formazione	Donne	Uomini	Totale	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	6,4	4,8	5,3
Operai	-	-	-	-	1,0	1,0	-	8,6	8,6	-	1,8	1,8
Totale	2,5	1,0	1,4	1,0	1,0	1,0	2,5	5,9	4,8	6,4	5,4	5,7

10.4 Salute e sicurezza sul lavoro

	3-3 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8 403-9 403-10		ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39; §AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) and (c); ESRS S2 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); S2-2 §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §36; §AR 33; §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) and (c); ESRS S1 S1-1 §23; ESRS S1 S1-3 §32 (b) and §33; ESRS S2 S2-4 §32 (a); ESRS S1 S1-14 §88 (a); §90; ESRS S1 S1-4, §38 (a); S1-14 §88 (b) and (c); §AR 82; ESRS S1 S1-4, §38 (a); S1-14 §88 (b) and (d); §89; §AR 82
---	--	---	---

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 trovino 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 periodo di rendicontazione, la Società non ha registrato casi di malattie professionali né infortuni. Lo stesso risultato positivo si confermava anche per il biennio 2021–2022, i cui dati non vengono inclusi in tabella.

Mentre nel 2023 si sono verificati solo episodi isolati di lieve entità, riconducibili a circostanze accidentali, che non hanno causato danni permanenti. Il miglioramento del dato per l'anno 2024 conferma l'efficacia delle misure di prevenzione adottate e l'attenzione costante alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Infortuni sul lavoro	2023	2024
Infortuni mortali	-	0
Infortuni gravi	-	0
Altri infortuni	4	0
Totale infortuni registrati	4	0
di cui: Incidenti in itinere	1	0
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	2024
Infortuni	36	72 ⁶
Malattie	662	225
Congedi (maternità – parentali)	418	115
Altro	-	-
Totale	1,116	412

⁶ Il dato fa riferimento ad un infortunio verificatosi e iniziato nell'anno 2023.

11. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA

11.1 Il valore economico generato e distribuito

	3-3 201-1		ESRS 2 SBM-1 § 40 (e); SBM-3 § 48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 § 27; S1-4 § 39 and AR 40 (a); S1-5 § 47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 § 22; S2-4 § 33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 § 42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 § 21; S3-4 § 33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 § 42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 § 20, S4-4 § 31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 § 41 (b) to (c)
---	--------------	---	--

Il prospetto riportato di seguito rappresenta il Valore Economico Generato e Distribuito da Convergenze, rielaborato a partire dal conto economico del periodo di riferimento. L'obiettivo è fornire una visione trasparente del valore economico creato dall'azienda e della sua successiva distribuzione tra i diversi stakeholder, sia interni che esterni.

Il Valore Economico Generato corrisponde ai ricavi netti, comprensivi dei ricavi e degli altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti. Il Valore Economico Distribuito, invece, è determinato dalla riclassificazione dei costi per categorie di stakeholder (es. dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione, comunità, finanziatori), e include anche l'eventuale distribuzione di dividendi.

La differenza tra valore generato e valore distribuito costituisce il Valore Economico Trattenuto, che comprende gli ammortamenti di beni materiali e immateriali, gli accantonamenti e gli effetti legati alla fiscalità differita e anticipata.

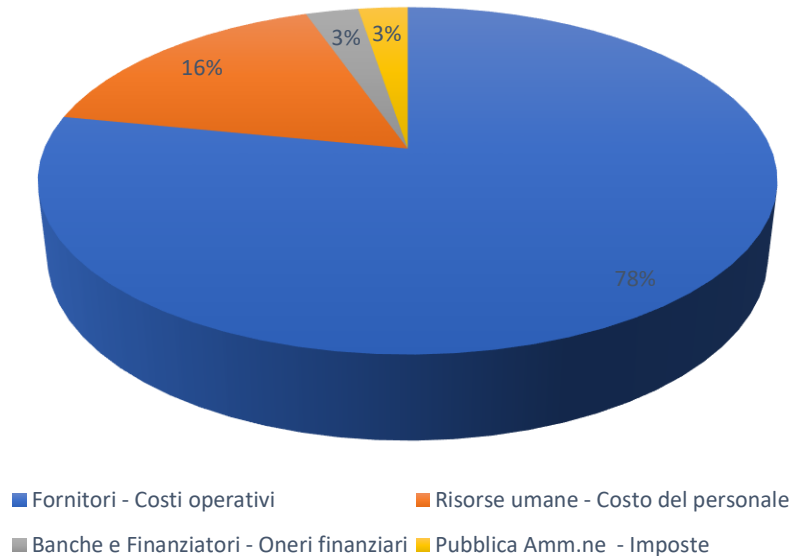
Nel periodo analizzato, non è stata effettuata alcuna distribuzione di dividendi.

Valore Economico (Euro migliaia)	2021*	2022	2023	2024
Valore economico generato	18.946.012	28.228.396	22.818.910	26.606.346
Fornitori - Costi operativi	14.597.365	24.165.808	16.289.762	17.675.002
Risorse umane - Costo del personale	2.542.267	2.863.670	3.310.420	3.737.652
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	260.207	351.098	531.098	624.067
Erario – Imposte	42.320	-	142.072	585.423
Dividendi distribuiti – Azionisti	-	-	-	-
Valore economico distribuito	17.442.159	27.380.576	20.273.352	22.622.144

Valore economico trattenuto	1.503.853	847.820	2.545.558	3.984.202
-----------------------------	-----------	---------	-----------	-----------

*Dati aggiornati rispetto a Bilancio di Sostenibilità precedente

Valore economico distribuito



11.2 Gli investimenti

	3-3 201-3		ESRS 2 SBM-1 § 40 (e); SBM-3 § 48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 § 27; S1-4 § 39 and AR 40 (a); S1-5 § 47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 § 22; S2-4 § 33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 § 42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 § 21; S3-4 § 33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 § 42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 § 20, S4-4 § 31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 § 41 (b) to (c);
---	--------------	---	---

Nel corso del 2024, la Società ha realizzato una serie di investimenti strategici per un impegno complessivo pari a circa 2 milioni di euro (valore al lordo degli ammortamenti), finalizzati al potenziamento delle infrastrutture e al miglioramento dell'efficienza operativa.

La quota più significativa, pari a circa 1 milione di euro, è stata destinata allo sviluppo delle infrastrutture proprietarie in tecnologia FTTH, a conferma dell'impegno di Convergenze nel garantire connessioni sempre più performanti e capillari. Seguono gli investimenti nel settore Wi-Fi e nel potenziamento del Datacenter, per un totale di circa 650 mila euro, mirati a rafforzare la qualità e la resilienza dei servizi digitali offerti.

Parallelamente, sono stati completati i lavori di adeguamento e rifunzionalizzazione di alcuni locali produttivi adiacenti alla sede operativa di Via Seliano 2, a Capaccio

Paestum, al fine di sostenere la crescita delle attività aziendali e migliorare il benessere organizzativo.

Per quanto riguarda l'incremento delle immobilizzazioni immateriali, l'investimento più rilevante ha riguardato la capitalizzazione di oneri per attività di Ricerca e Sviluppo, per un ammontare pari a circa 119 mila euro, a testimonianza della continua spinta all'innovazione tecnologica.

12. INDICE DEI CONTENUTI GRI

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di Convergenze relativo all'esercizio 2024 [01 gennaio – 31 dicembre 2024] 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 ricetrasmissione 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